

## **DECISION DU MAIRE DE BRON**

Numéro : 20230310DEC030

Objet: Renouvellement contrat 2023 infogérance du serveur Web-du site internet de la Ville et ses serveurs Nextcloud et festival-mission-possible

**Le Maire de Bron, Jérémie BREAUD,**

VU les articles L. 2122-22 et L. 2122-23 du Code Général des Collectivités Territoriales,

VU la délibération n° 20200716DEL2 du 16 juillet 2020 donnant, au titre de l'article L. 2122-22 du Code Général des Collectivités Territoriales, délégation au Maire pour prendre toute décision concernant la préparation, la passation, l'exécution et le règlement des marchés et accords cadres ainsi que toutes décisions concernant leurs avenants, lorsque les crédits sont inscrits au budget,

**CONSIDERANT** qu'il convient de renouveler le contrat d'hébergement et d'infogérance du site internet de la Ville, des serveurs NextCloud et du site festival-mission-possible, accord-cadre négocié sans publication ni mise en concurrence préalables passé en application du 3° de l'article R. 2122-3 du Code de la Commande Publique, utilisé pour le site internet de la Ville depuis 2017,

### **DECIDE**

**Article 1 :** de signer le marché public suivant :

- Titulaire : ECRITEL – 92110 CLICHY
- Renouvellement du contrat d'hébergement pour la gestion de l'infogérance du site internet de la Ville et des serveurs NextCloud et festival-mission-possible, à compter du 01-03-2023
- Coût mensuel de l'hébergement : 590,00 € HT
- Soit pour un total de 10 mois : 5 900,00 € HT
- Limite de validité : 31 décembre 2023, permettant de faire une consultation

**Article 2 :** Monsieur le Directeur Général des Services de la Ville de Bron est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée et affichée.

**Article 3 :** la présente décision peut faire l'objet d'un recours administratif devant Monsieur le Maire de Bron dans le délai de deux mois à compter de sa publication. L'absence de réponse dans un délai de deux mois vaut décision implicite de rejet.

**Article 4** : un recours contentieux peut également être introduit devant le Tribunal Administratif de Lyon ou déposé sur [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr) dans le délai de deux mois à compter de la publication de la décision ou à compter de la réponse de l'administration si un recours administratif a été préalablement déposé.

**Fait à BRON, le**

**Jérémie BREAUD,**



# CONTRAT 2023 VILLE DE BRON



ISAE 3402



France | États-Unis | Canada | Brésil | Chine | Hong Kong

# SOMMAIRE

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>OBJET DE L'AVENANT .....</b>                               | <b>3</b>  |
| 1.1      | Contexte .....  | 3         |
| 1.2      | Les options .....   | 3         |
| <b>2</b> | <b>SYNTHÈSE FINANCIÈRE DE L'OFFRE .....</b>                   | <b>4</b>  |
| 2.1      | L'infrastructure de base.....                                 | 4         |
| 2.2      | Les options de cybersécurité.....                             | 4         |
| <b>3</b> | <b>DESCRIPTION DES SERVICES PROPOSES .....</b>                | <b>5</b>  |
| 3.1      | Antivirus Sentinel One .....                                  | 5         |
| 3.2      | Détection des vulnérabilités : Tenable.....                   | 5         |
| 3.3.1    | 5.3.1 Firewall – solution mutualisée.....                     | 6         |
| 3.5      | Solution anti-intrusion WAF Cloud Protector – en option ..... | 7         |
| 3.7.2    | Monitoring et supervision des applications.....               | 10        |
| <b>4</b> | <b>CONDITIONS PARTICULIÈRES .....</b>                         | <b>17</b> |
| 4.1      | Durée .....   | 17        |
| 4.2      | Modalités de facturation .....                                | 17        |
| 4.3      | Validité .....  | 17        |
| <b>5</b> | <b>CONDITIONS GENERALES DE VENTE (06/2022) .....</b>          | <b>18</b> |

# 1 OBJET DE L'AVENANT

## 1.1 CONTEXTE

Il s'agit du renouvellement du contrat au CEO2208017 pour l'année 2023.

Vous avez à votre disposition deux machines virtuelles en infogérance niveau 3 selon les configurations suivantes :

- Machine Virtuelle Prod 8vCPU / 8Go de RAM / 300 Go SSD
- Machine Virtuelle préprod 8vCPU / 8Go de RAM 150 Go SSD

Les éléments de cybersécurité se composent de la manière suivante :

- Un Firewall mutualisé Ecritel
- Solution Arbor Anti-Ddos
- Scan de vulnérabilité
- Antivirus serveur Sentinel One

Vous avez à votre disposition une politique de backup suivant :

- Sauvegarde incrémentale journalière avec une rétention de 30j semaines ;
- 1 sauvegarde hebdomadaire avec une rétention de 5 semaines ;
- 1 sauvegarde FULL des serveurs le 1er weekend du mois (mensuelle) avec une rétention d'un an

## 1.2 LES OPTIONS

Nous préconisons de suivre les recommandations de l'ANSSI en matière de cybersécurité avec :

- Firewall Applicatif une url principale
- Firewall Applicatif une url complémentaire
- Un Firewall Stormshield EVA1 avec IPS IDS / VPN

## 2 SYNTHÈSE FINANCIÈRE DE L'OFFRE

### 2.1 L'INFRASTRUCTURE DE BASE

| Quantité                          | Code produit   | Détail  | Loyer € HT        |          |
|-----------------------------------|----------------|---|-------------------|----------|
|                                   |                |   | unitaire          | total    |
| <b>Hébergement VMWARE Ecritel</b> |                |   |                   |          |
| 20                                | EH-HEBTRA-GBPS | Bande Passante 20 Mbps sur un lien 100 Mbits            | 1,00 €            | 20,00 €  |
| 1                                 | EH-HEBVM       | Machine Virtuelle Prod 8vCPU / 8Go de RAM / 300 Go SSD  | 200,00 €          | 200,00 € |
| 1                                 | EH-HEBVM       | Machine Virtuelle préprod 8vCPU / 8Go de RAM 150 Go SSD | 100,00 €          | 100,00 € |
| 1                                 | EH-SECFW       | Firewall mutualisé                                      | 50,00 €           | 50,00 €  |
| 1                                 | EH-ADMNV3      | Infogérance complète Niveau 3                           | 100,00 €          | 100,00 € |
| 300                               | EH-HEBSVG      | Stockage backup au Go                                   | 0,20 €            | 60,00 €  |
| 1                                 | EC-LOCLOG      | Antivirus Sentinel One                                  | 10,00 €           | 10,00 €  |
| 1                                 | EH-SECPS       | Scan de vulnérabilité                                   | 10,00 €           | 10,00 €  |
| 1                                 | EC-LOCLOG      | Licence Veeam   | 10,00 €           | 10,00 €  |
| 1                                 | EH-SECPS       | Solution anti DDoS                                      | 0,00 €            | 0,00 €   |
| 1                                 | EC-LOCLOG      | Licence Plesk   | 30,00 €           | 30,00 €  |
| <b>Total mensuel € HT</b>         |                |   | <b>590,00 €</b>   |          |
| <b>Total 10 mois € HT</b>         |                |   | <b>5 900,00 €</b> |          |

### 2.2 LES OPTIONS DE CYBERSECURITE

| Quantité                             | Code produit | Détail des options                         | Loyer € HT    |        |
|--------------------------------------|--------------|--|---------------|--------|
|                                      |              |  | unitaire      | total  |
| <b>ENTETE RESEAU ET SECURITE</b>     |              |  |               |        |
| 0                                    | EH-SECFW     | Firewall Stormshield EVA1                  | 250,00 €      | 0,00 € |
| 0                                    | EH-SECWAF    | Firewall applicatif une URL principale     | 500,00 €      | 0,00 € |
| 0                                    | EH-SECWAF    | Firewall applicatif une URL complémentaire | 100,00 €      | 0,00 € |
| <b>GOUVERNANCE - SUIVI DE PROJET</b> |              |  |               |        |
| 0                                    | EH-ADMSUI    | Journée homme Service Manager              | 750,00 €      | 0,00 € |
| 0                                    | EH-ADMSUI    | Journée homme Référent Technique           | 750,00 €      | 0,00 € |
| <b>Total mensuel € HT</b>            |              |  | <b>0,00 €</b> |        |
| <b>Total 12 mois € HT</b>            |              |  | <b>0,00 €</b> |        |

## 3 DESCRIPTION DES SERVICES PROPOSES

### 3.1 ANTIVIRUS SENTINEL ONE

ECRITEL préconise la solution antivirusale SENTINEL ONE sur tous les systèmes.

L'architecture SENTINEL ONE est composée d'une console d'administration qui pilote les agents et moteurs antivirus déployés sur les serveurs.

Les règles suivantes doivent être respectées sur les équipements protégés par l'antivirus :

- Le logiciel antivirus et la base de signature utilisée par celui-ci doivent être mis à jour quotidiennement ;
- L'antivirus doit être configuré avec la protection en temps réel activée ;
- L'antivirus doit être configuré afin de réaliser un scan périodique sur les fichiers locaux ;
- Un scan complet doit être exécuté hebdomadairement.
- L'antivirus doit être actif dès le démarrage du système d'exploitation et ne doit pas pouvoir être désactivé ou reconfiguré par les utilisateurs du système, autre que les administrateurs ;
- Les fichiers ou programmes malveillants doivent être supprimés ou placés en quarantaine par l'antivirus ;
- Les traces générées par l'antivirus doivent être activées et centralisées sur le serveur SIEM.
- Les alertes de sécurité émises par l'antivirus doivent être envoyées à l'équipe exploitation par email.

### 3.2 DETECTION DES VULNERABILITES : TENABLE

Ecritel utilise la solution Tenable pour la détection des vulnérabilités pour les scans internes et externes. C'est solution permet un déploiement distribué des composants sur l'ensemble des réseaux à auditer.

Nessus Professional est une solution d'audit de la vulnérabilité qui aide à réduire la surface d'attaque de votre organisation et à garantir la conformité.

Nessus dispose entre autres de fonctions de découverte des ressources à grande vitesse, d'audit de la configuration, de profilage des cibles, de détection des malwares et de découverte des données sensibles.

Nessus réalise un scan des systèmes d'exploitation, des dispositifs réseau, des pare-feux, des hyperviseurs, des bases de données, des serveurs Web et des infrastructures essentielles à la recherche de vulnérabilités, de menaces et de violations de la conformité.

Fort de sa bibliothèque de contrôles des vulnérabilités et de la configuration (la plus grande bibliothèque au monde de ce type et continuellement mise à jour) et de l'assistance de l'équipe d'experts en recherche sur la vulnérabilité de Tenable, Nessus définit la norme en matière de vitesse et de précision de l'analyse des vulnérabilités.

#### Les avantages de la solution :

- Scans à grande exactitude avec faible quantité de faux positifs
- Fonctionnalités d'analyse complètes
- Évolutivité sur des centaines de milliers de systèmes
- Facilité de déploiement et de maintenance

- Réduction de la surface d'attaque : prévient les attaques en identifiant les vulnérabilités à traiter
- Exhaustivité : respecte le plus large éventail de normes de conformité et de normes réglementaires
- Faible coût d'administration et d'exploitation

Mise à jour continue : ajout continu de nouveau contenu par l'équipe de recherche de Tenable

### 3.3 SOLUTIONS DE FILTRAGE

#### 3.3.1 5.3.1 Firewall – solution mutualisée

Ecritel dispose d'un cluster de firewalls mutualisés Cisco ASA. La gamme ASA de Cisco permet de mettre en place une défense proactive face aux menaces et de bloquer les attaques avant qu'elles ne se diffusent à travers le réseau, de contrôler l'activité du réseau et le trafic applicatif.

Cette solution mutualisée permet de bénéficier d'une puissante combinaison de technologies de sécurité éprouvées et de la garantie d'une haute disponibilité par la configuration en cluster. La fonction Failover a été optimisée afin de garantir un basculement, en cas d'incident, tout en gardant les sessions utilisateur actives.

#### 3.3.2 Firewall – solution dédiée Stormshield – en option

Ecritel mettra à disposition un cluster de firewalls Stormshield (VPN SSL Inclus). La gamme permet de mettre en place une défense proactive face aux menaces et de bloquer les attaques avant qu'elles ne se diffusent à travers le réseau, de contrôler l'activité du réseau et le trafic applicatif.

Cette solution dédiée permet de bénéficier d'une puissante combinaison de technologies de sécurité éprouvées et de la garantie d'une haute disponibilité par la configuration en cluster. La fonction Failover a été optimisée afin de garantir un basculement, en cas d'incident, tout en gardant les sessions utilisateur actives.

Par ailleurs, Ecritel mettra en place les VPN site à site nécessaires.

**Solution firewall certifiée ANSSI proposée :**

- Solution de Firewalling certifiée ANSSI (VPN SSL Inclus)
- Firewall dédié Stormshield EVA1



**STORMSHIELD**

#### 3.3.3 Filtrage IPS/IDS – en option

Les sondes IDS / IPS sont des modules complémentaires des firewalls permettant la détection puis le blocage du trafic illicite. La sonde IDS (Intrusion Detection System) utilise une base de signatures connues pour détecter, dans le flux réseau, le trafic illicite. En cas de détection, une alerte est émise vers les équipes de sécurité.

La sonde IPS (Intrusion Protection System) est une sonde IDS plus évoluée qui peut détecter et bloquer une intrusion en temps réel.

Ces deux types de sondes luttent contre les attaques réseaux, bloquent les paquets mal formés et réalisent de la vérification protocolaire.

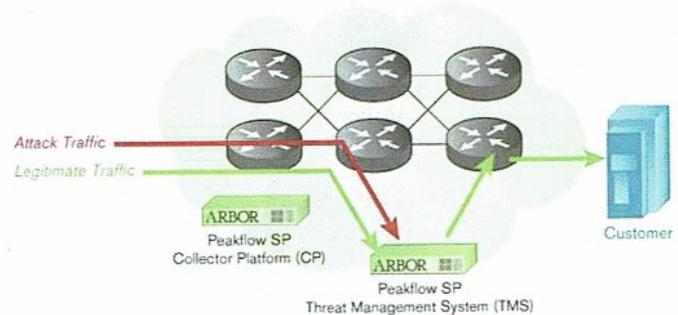
**Les services de filtrage, IPS/IDS sont assurés par : StormShield**

### 3.4 SOLUTION ANTI DDoS

Ecritel dispose en amont, dans son cœur de réseau, d'une protection DDoS basée sur les technologies d'Arbor Network. Cette protection permet de lutter contre différents types d'attaques : volumétriques, épuisement TCP, sur la couche applicative.

Principe de fonctionnement :

- Le premier boîtier (CP) agrège et analyse le trafic entrant et transforme l'ensemble de ces informations en données exploitables pour identifier les attaques DDoS de différentes natures ;
- Le second boîtier (TMS) va bloquer et nettoyer le trafic illicite.



Les avantages de la solution :

- Votre architecture est protégée contre les attaques DDoS par filtrage du trafic et mitigation du flux.
- Les attaques volumétriques sont traitées en amont de notre réseau en utilisant les capacités de nos fournisseurs de transit.
- Le réseau Eritel est dimensionné afin d'éviter toute saturation en cas d'attaque.
- Cette prestation est incluse pour tous les clients sans frais supplémentaires.

### 3.5 SOLUTION ANTI-INTRUSION WAF CLOUD PROTECTOR - EN OPTION

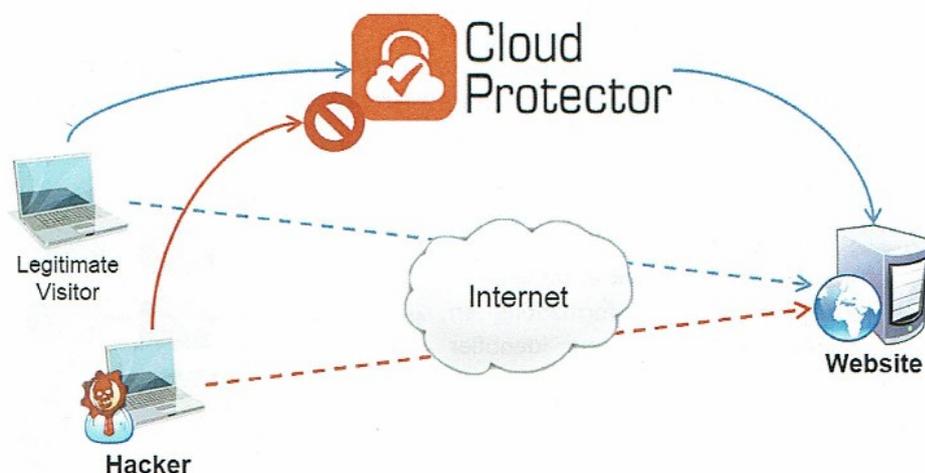
La protection WAF as-a-service est un WAF simplifié, robotisé, conçu pour stopper les attaques robotiques. Il est idéal pour protéger les sites Internet, les applications fantômes (shadow IT) et les services cloud contre les mauvais robots, les scanners, le déni de service et bien d'autres attaques.

Le Web Application Firewall protège vos applications Web contre les tentatives de sabotage, de fuite de données, d'intrusion et contre les attaques en déni de service applicatif. Sa capacité est reconnue à bloquer les attaques visant les sites publiés sur Internet, les applications intranet et extranet, ainsi que les bases de données accessibles via des applications mobiles :

- Prévention des attaques contre la couche applicative
- Conformité PCI DSS, OWASP Top 10
- Patching virtuel
- Représentation visuelle de la politique de sécurité et du contrôle des flux grâce au système de workflow
- Découverte et profilage des applications
- Fingerprinting, identification des apps et proposition de politiques de sécurité prédéfinies.
- Provisionnement depuis un point central, surveillance et rapport d'activité sur plusieurs appliances

- Permet de rejouer les logs pour affiner la politique de sécurité et pour analyse a posteriori (forensics)

La sécurisation de votre application WEB est réalisée par une simple redirection DNS vers la plateforme Cloud Protector Waf as-a-service.



Grace au tableau de bord visuel, une surveillance accrue des attaques web est facilitée et en temps réel.

Cloud Protector Waf as-a-service permet également une délégation de rôles, plusieurs administrateurs peuvent ainsi contribuer à cette surveillance. Bien que la politique puisse être définie globalement, les tâches de surveillance et des faux positifs peuvent être délégués à divers membres de l'équipe.

Par ailleurs, Cloud Protector Waf as-a-service héberge et traite les données dans des datacenters Européens, empêchant l'accès aux données par des gouvernements étrangers dans le cadre du Patriot Act Américain.

Cloud Protector n'est pas assujetti à la loi américaine du Patriot Act et Freedom Act. En conséquence, les métadonnées sur la façon dont vos applications sont utilisées ne peuvent être légalement collectées et communiquées aux agences de renseignement américaines.

### 3.6 SAUVEGARDE SUR DISQUE – SOLUTION VEEAM BACKUP & REPLICATION

Veeam Backup & Replication offre aujourd'hui la solution la plus fiable et puissante de sauvegarde d'environnements virtuels, grâce à une protection des données conçue pour la virtualisation et le cloud.

Elle permet une récupération rapide, souple et efficace d'applications et de données virtualisées.

La technologie Veeam permet :

- La récupération d'une VM en panne en 3 minutes seulement ; (soumis à étude de faisabilité et prérequis technique)
- Le chiffrement des sauvegardes ;
- Des sauvegardes 20 fois plus rapides avec la sauvegarde à partir de snapshots de VM ;
- La vérification automatique de la récupérabilité de chaque sauvegarde et de chaque réplica, à tout moment ; (soumis à étude de faisabilité et prérequis technique)
- La déduplication et la compression pour minimiser votre consommation d'espace de stockage.
- La sauvegarde avec une granularité aux fichiers ; (soumis à étude de faisabilité et prérequis technique)

### Politique de sauvegarde

- Sauvegarde incrémentale journalière avec une rétention de 30j semaines ;
- 1 sauvegarde hebdomadaire avec une rétention de 5 semaines ;
- 1 sauvegarde FULL des serveurs le 1er weekend du mois (mensuelle) avec une rétention d'un an.

## 3.7 SURVEILLANCE ET SUPERVISION DES INFRASTRUCTURES

L'objectif de ce module est la prise en charge de la supervision, de l'exploitation et de l'administration des infrastructures et middlewares pour tous les environnements.

Nous décrivons dans cette partie :

- Le périmètre d'action du niveau de service.
- Les actions réalisées de façon récurrente par les équipes Ecritel.
- La gouvernance opérationnelle incluse dans ce niveau de service.

L'administration et l'exploitation des infrastructures se fera par l'intermédiaire de protocoles chiffrés de type "ssh", "rdektop", web UI https...

Toutes actions sur les environnements sous responsabilité Ecritel seront tracées et consignées.

### 3.7.1 Récapitulatif des niveaux de services

Dans le cadre de ce marché, nous proposons le niveau 3

| Description des prestations  | Niveau 1<br>Supervision | Niveau 2<br>Administration<br>partagée | Niveau 3<br>Administration<br>complète   |
|--|-------------------------|--|--|
| <b>Support</b>   |                         |  |  |
| Accès par helpdesk et mail   | 24/7                    | 24/7                                   | 24/7                                     |
| Accès par téléphone  | HO                      | HO                                     | 24/7 – si incident<br>HO – hors incident |
| Supervision et monitoring  | 24/7 (hardware & icmp)  | 24/7                                   | 24/7                                     |
| Ouverture de ticket sur alerte de supervision  | 24/7 (hardware & icmp)  | 24/7                                   | 24/7                                     |
| Intervention du support sur procédure  | 24/7                    | 24/7                                   | 24/7                                     |
| <b>Serveurs</b>  |                         |  |  |
| Maintien en Conditions Opérationnelles<br><i>Garantie de la disponibilité des serveurs</i> | 24/7                    | 24/7                                   | 24/7                                     |
| <b>Couche système des serveurs</b>   |                         |  |  |
| Maintien en Conditions Opérationnelles   | -                       | 24/7                                   | 24/7                                     |
| Veille et installation des mises à jour de sécurité système critiques                      | -                       | 24/7                                   | 24/7                                     |
| Gestion des changements mineurs  | -                       | HO                                     | HO                                       |
| <b>Couche applicative des serveurs</b>   |                         |  |  |
| Maintien en Conditions Opérationnelles   | -                       | -                                      | 24/7                                     |

|  |   |   |      |
|--|---|---|------|
| Veilles et installation des mises à jour de sécurité applicative critiques | - | - | 24/7 |
| Gestion des changements mineurs  | - | - | HO   |
| <b>Services d'infogérance optionnels</b>                                   |   |   |      |
| Service Manager  | ✓ | ✓ | ✓    |
| Référent Technique   | ✓ | ✓ | ✓    |
| Gestion des mises en production par Ecritel                                | - | - | ✓    |
| <b>Prestations optionnelles</b>  |   |   |      |
| Modification ou optimisation d'infrastructure                              | ✓ | ✓ | ✓    |
| Audit de performance applicative (DevOps)                                  | - | - | ✓    |
| Prestations SOC (Audit, Pentest...)  | - | - | ✓    |

### 3.7.2 Monitoring et supervision des applications

| Périmètre d'actions   |
|---|
| Surveillance temps réel du fonctionnement des infrastructures |
| Disponibilité des infrastructures                             |
| Surveillance des capacités                                    |
| Métriologie : graphes de performance et de disponibilité      |

#### 3.7.2.1 Collecte et monitoring

La supervision des infrastructures sera assurée via différents systèmes logiciels dont les mesures sont remontées à minima toutes les 5 minutes aux services techniques. La fréquence des données sera définie en phase de prise en charge.

Ecritel utilise pour cela différents outils pour la remontée des informations au support.

De plus, Ecritel vous propose une solution de collecte d'évènements dédiée à partir de notre solution de collecte d'information WOPR, basée sur des outils open source. Cette solution est construite en haute disponibilité et répartie sur nos deux datacenters parisiens.

Ces systèmes fonctionnent sous environnements linux et seront déportés sur des machines spécifiques isolés logiquement des environnements clients.

Les solutions retenues sont basées sur les produits thruk/nagios/naemon/mklive ainsi que collectd/graphite/grafana

Des agents pourront être déployés sur les systèmes distants afin de remonter un maximum d'information.

Ecritel assure la supervision de la disponibilité et des performances des éléments d'infrastructure et middleware suivants, entre autres :

- Disponibilité Uptime
- Test ICMP (Ping)
- Consommation de RAM / Swap
- Consommation de CPU

- Consommation d'espace disque
- Consommation de Bande passante
- Disponibilité des services
- Sondes « tout va bien »
- Graphes de disponibilité logicielle
- ...

Une phase de fine tuning de ces agents sera réalisée en phase de transition du projet, avant la recette fonctionnelle et pourra être accompagnée d'une phase de définition/enrichissement du besoin.

Les avantages de la solution :

- Système haute disponibilité
- Agents déployés sur les serveurs
- Console de management centralisée
- Collecte des données de performances sur Graphite/Grafana.
- Renvoi des évènements vers le helpdesk
- Gestion des configurations centralisées

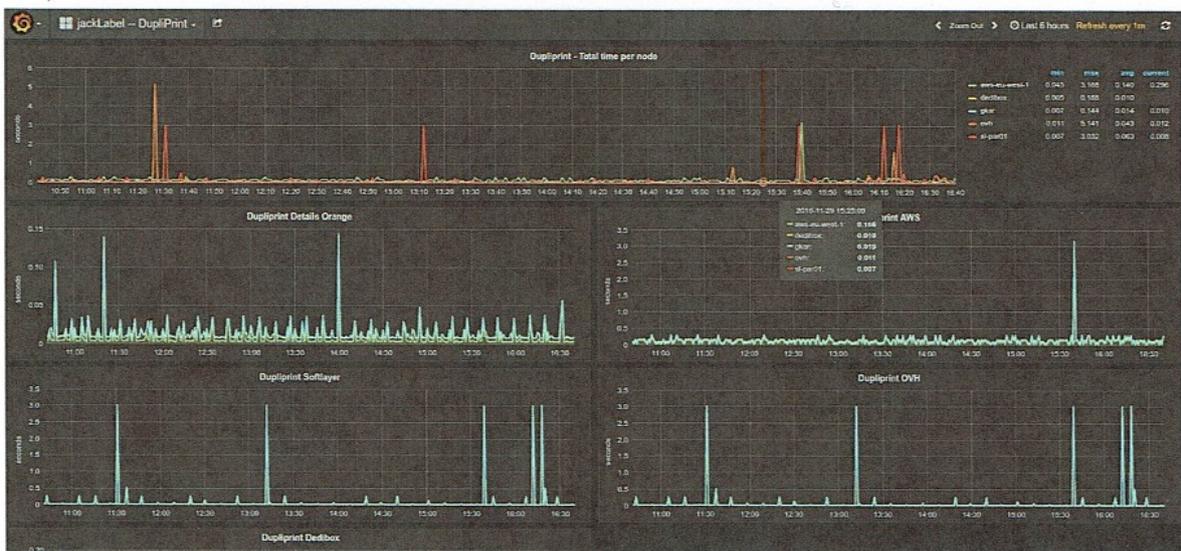
### 3.7.2.2 Métrologie

Le rôle de la métrologie est de collecter les métriques de performance et de disponibilité de la plateforme et d'alerter si besoin le dépassement d'un seuil prédéfini.

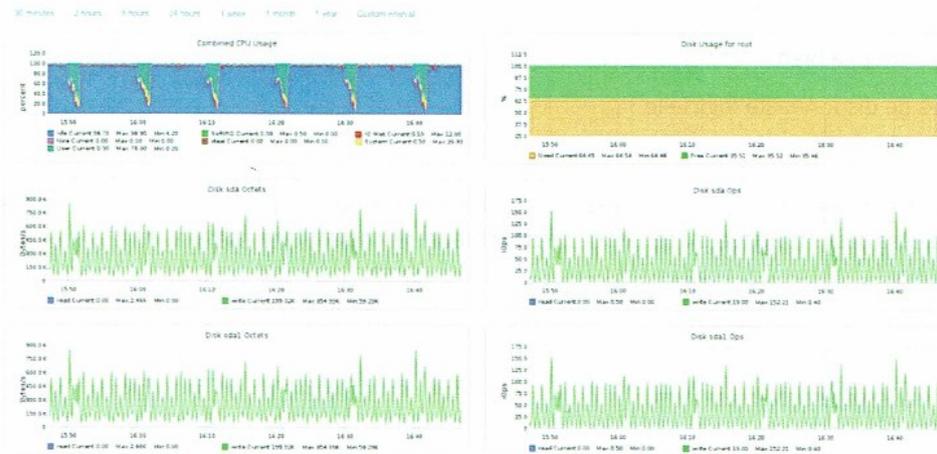
La collecte des métriques se réalise sous forme de graphe et permet de suivre en continu les évolutions dans le temps des performances et contre-performances.

La fonctionnalité d'auto-découverte des ressources est utilisée par les graphes qui se mettent automatiquement à jour des ressources étendues afin de réaliser une supervision proactive des équipements en termes de consommation de ressources, d'Uptime, et de monitoring middleware.

La publication des graphes est intégrée au portail client Ecritel.



## Exemple de graphes de performances



## Exemples de graphes de performances

### 3.8 EXPLOITATION & ADMINISTRATION

#### 3.8.1 Gestion des incidents

| Incidentologie   |
|--|
| Détection et gestion des incidents (bris de production ou dégradation) |
| Traitement des alertes sur procédures, consignes et escalade           |
| Traitement des alertes non procédurées                                 |
| Veille et qualification des incidents et problèmes standards           |
| Gestion des alertes de disponibilité des applications                  |
| Arrêt / relance des services applicatifs                               |
| Gestion des restaurations liées à un incident                          |

##### 3.8.1.1 Gestion des alertes de supervision

Ecritel dispose d'un système établi de management de la qualité, en conformité avec les exigences de la norme ISO 9001.

La gestion des incidents, liée à l'exploitation de votre infrastructure, mise en place par Ecritel est décrite dans un document en annexe.

Référence de l'annexe : CLI-A001833-ANN : gestion des incidents chez ECRITEL.

##### Ouverture d'un ticket sur alerte de supervision

Les alertes remontées par la supervision font l'objet d'une procédure d'ouverture de ticket dans notre système de suivi des incidents (helpdesk) et notification par mail afin de suivre l'évolution de l'intervention.

##### Intervention sur les alertes de supervision

Toutes les alertes remontées par notre système de supervision sont rattachées à des procédures.

Lors de la réception d'une alerte, notre centre de pilotage, après avoir créé le ticket d'incident, se reporte à votre cahier d'exploitation afin de dérouler la procédure adaptée au niveau d'administration et au périmètre de responsabilité d'Ecritel.

Dans le cas où la procédure ne permet pas la résolution de l'incident – ou que la procédure est inexistante – le ticket est automatiquement escaladé à nos Ingénieurs ou à ceux de la DSI du Client selon le type d'incident avec pour objectif la résolution de l'incident puis la mise à jour de la documentation.

### Procédures d'exploitation standard

Ecritel dispose de procédures d'exploitation standards référencées dans une base de connaissances interne. Elles sont appliquées systématiquement à vos infrastructures. Ces procédures sont actualisées régulièrement par les équipes d'exploitation. Un processus interne valide leur mise en application.

### Procédures d'exploitation spécifiques

Les procédures spécifiques sont rédigées lors de la phase de Build de votre infrastructure. Elles seront validées conjointement avec vous.

Ces procédures sont ajoutées dans la base de connaissances et mises à la disposition de nos services Support et Exploitation. Lors du passage en production de la plateforme, les équipes d'exploitation sont formées à l'utilisation de ces procédures.

Ces procédures font l'objet d'ajustements réguliers en accord avec la DSI du Client au fil du projet.

### Fin d'intervention

Lorsque le problème est solutionné, le centre de pilotage clôture le ticket d'incident. Cette clôture vous est notifiée automatiquement par mail.

## 3.8.2 Gestion des maintenances et changements

| Maintenance                                    |
|--|
| Mise à jour des OS                             |
| Patch management                               |
| Infogérance préventive                         |
| Réalisation des MEP, travaux à la demande      |
| Gestion des changements mineurs                |
| Gestion des changements majeurs                |
| Gestion des configurations des infrastructures |
| Gestion de la capacité des infrastructures     |
| Gestion des problèmes                          |
| Test de continuité d'activité                  |

### 3.8.2.1 Maintenances client

Les maintenances client correspondent aux maintenances réalisées sur la base des demandes de changements : modifications des règles firewall, application de patches de sécurité, mises à jour matérielles, redémarrages de serveurs, modifications de configuration réseau, etc.

L'ensemble de ces interventions seront réalisées, dans la mesure du possible, en dehors de vos plages d'activités principales. Toute intervention fera l'objet d'une discussion entre vous et Ecritel afin de définir les dates et les durées des maintenances, les échanges seront réalisés par tickets.

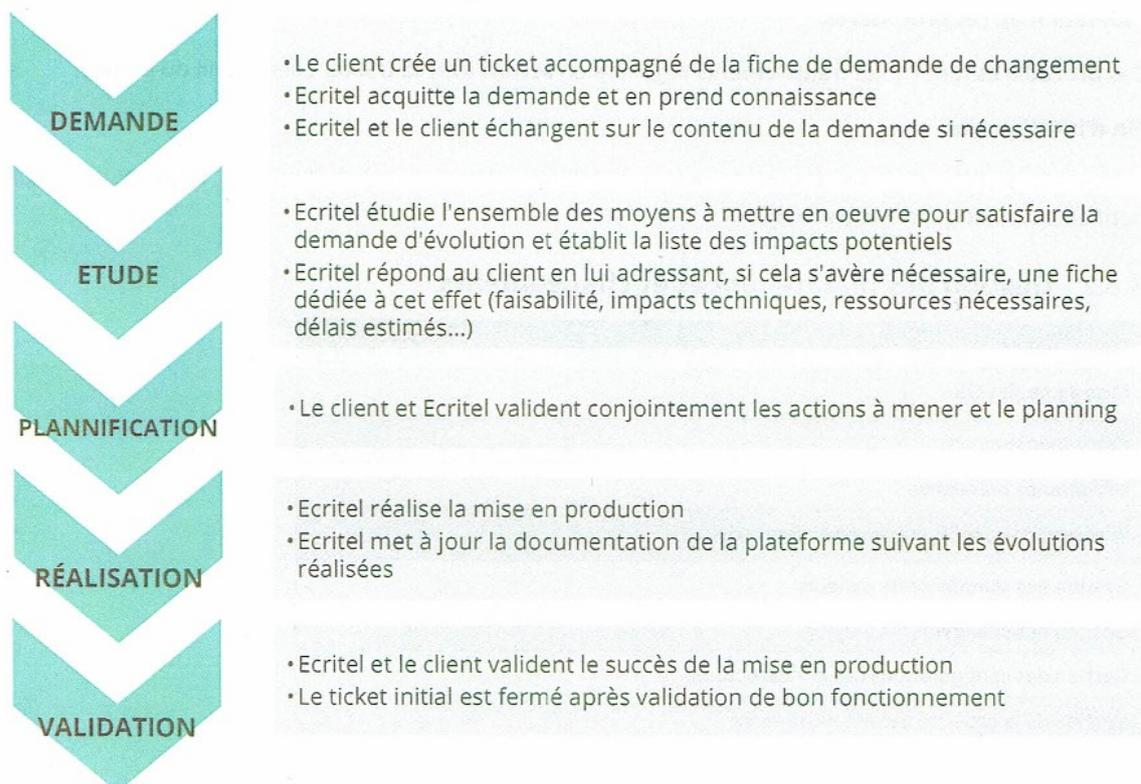
### 3.8.2.2 Maintenances Ecritel

Les maintenances Ecritel correspondent aux maintenances réalisées dans le cadre de l'administration de nos infrastructures : routeurs de bord, switch(s), etc.

Toute maintenance initiée par Ecritel fera l'objet d'une communication préalable au minimum 3 jours ouvrés avant le début de l'opération de maintenance et a minima de 2h avant toute maintenance urgente. L'évènement sera planifié par l'envoi d'un e-mail ainsi que d'une notification sur le portail client afin de préciser la nature de l'intervention, l'heure de début et de fin, et l'éventuelle durée d'indisponibilité à prévoir. En cas d'évènement commercial majeur, vous pouvez demander le report de cette intervention.

Les tâches de MAJ software des infrastructures sous responsabilité ECRITEL seront faites de manière régulière tout au long de la vie du contrat afin de pallier aux failles de sécurité potentielles et également d'améliorer les performances.

### 3.8.2.3 Processus standard de mise en production



## 3.8.3 Administration et MCO

### 3.8.3.1 Administration et MCO des infrastructures hardware

| Actions   |
|---|
| Surveillance des datacenters                            |
| Remote hands, remote eyes 24/7/365 avec équipe sur site |

|  |
|--|
| Cartographie et maintien à jour de la CMDB |
| Gestion du capacity planning               |
| Organisation des maintenances              |

### Administration et MCO des infrastructures

|   |
|---|
| <b>Exploitation de l'hyperviseur</b>                      |
| Gestion de l'hyperviseur et des VMs                       |
| Gestion du stockage                                       |
| Gestion des équipements réseaux                           |
| Gestion du capacity planning                              |
| Gestion des incidents et actions correctives              |
| Gestion des actions préventives, MEP et ordres de travaux |

### Administration et MCO des infrastructures réseau et sécurité

|  |
|--|
| <b>Exploitation réseau</b>   |
| Gestion des incidents et actions correctives                           |
| Gestion des accès  |
| Gestion du plan d'adressage, gestion des ports et de Vlans             |
| Firewall : Création et mises à jour des règles et des matrices de flux |
| Sauvegarde des configurations  |
| Gestion des MEP et ordres de travaux                                   |

#### 3.8.3.2 Accès au support technique

La communication avec Ecritel peut être réalisée en français et en anglais.

##### Helpdesk

Le portail client vous permet de créer un ticket d'incident, de suivre son évolution et de communiquer avec le centre de pilotage et les différents ingénieurs.

Toutes vos demandes sont systématiquement enregistrées dans une base de données afin d'assurer leur traçabilité.

Vos tickets créés au travers de l'interface de suivi sont pris en compte les engagements par type de ressource (SLA VM) et par type de change/demande.

##### Mail

Ecritel met à votre disposition une adresse mail pour accéder à son centre de pilotage : [support.client@ecritel.net](mailto:support.client@ecritel.net)

Les demandes de support par mail sont prises en compte 7 jours sur 7, 24h sur 24 dans les mêmes délais de prise en compte que l'helpdesk.

Pour des questions de traçabilité, chaque demande fait l'objet d'une ouverture de ticket dans l'helpdesk.

### Téléphone

Ecritel met à votre disposition un numéro de téléphone non surtaxé pour contacter le centre de pilotage : 01 40 61 50 22.

Le centre de pilotage est joignable par téléphone en 24/7 :

Toute demande de support par téléphone fera l'objet d'une confirmation par mail afin de valider l'accréditation du demandeur.

Dans le cas où vous ne disposeriez pas d'un accès à votre messagerie ou à l'helpdesk, une procédure spécifique Ecritel est utilisée pour valider l'accréditation du demandeur. Vous pouvez, au préalable, définir une passphrase qui vous sera demandée par la suite afin de vous identifier auprès du support.

## 4 CONDITIONS PARTICULIÈRES

### 4.1 DUREE

Le contrat entre en vigueur à compter du 01/03/2023. Il est conclu jusqu'au 31/12/2023.

Au-delà de la période initiale, le contrat est renouvelable par reconduction expresse par bon de commande. Les durées de reconduction sont de 12 mois minimums.

### 4.2 MODALITES DE FACTURATION

La facturation du récurrent débutera à la date de signature.

### 4.3 VALIDITE

1 mois à partir du 01/03/2023.

Lu et approuvé

**NOM :**  
Forme sociale et capital :  
Siège Social :  
Ville CP :  
RCS Ville n°

« Client »

Date :

Par

\_\_\_\_\_  
*Nom et qualité du signataire*

\_\_\_\_\_  
*Signature*

Lu et approuvé

**SOCIETE ECRITEL**  
S.A.S.U. au capital de 2.325.000 €  
84, rue Villeneuve  
92110 Clichy  
RCS Nanterre 332 484 021

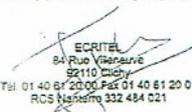
« ECRITEL » ou le « Prestataire »

Date :

Par

\_\_\_\_\_  
*Nom et qualité du signataire*

Lu et approuvé, le 03/03/2023

  
ECRITEL  
84 Rue Villeneuve  
92110 Clichy  
Tél 01 40 61 20 00 Fax 01 40 61 20 01  
RCS Nanterre 332 484 021

Signé par Julien Mellul

 Signé et certifié par yousign 

\_\_\_\_\_  
*Signature*

# 5 CONDITIONS GENERALES DE VENTE (06/2022)

## CHAPITRE I : CADRE GENERAL

### 1.1 - OBJET

Les présentes conditions générales (ci-après les « Conditions Générales de Vente » ou « CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles ECRITEL réalise la prestation d'hébergement et d'infogérance appelée le « Service », commandée par le CLIENT et spécifiée dans l'Offre de Services ECRITEL.

### 1.2 - DEFINITIONS

**Application** : Service électronique interactif constitué de logiciels informatiques permettant de consulter, saisir et mettre à jour des données.

**Bon de commande** : document écrit récapitulant les additions ou modification de la commande de Service d'ECRITEL et soumis à la signature du CLIENT.

**Centre serveur** : Salle Informatique sécurisée (alimentation électrique, refroidissement, anti-incendie et contrôle d'accès) où sont installés les équipements informatiques et réseaux permettant de réaliser les prestations d'hébergement.

**Contrat** : désigne l'Offre de Services ECRITEL dûment signée par le CLIENT ainsi que les présentes Conditions Générales de Vente.

**Date de Livraison** : Date de livraison du Service par ECRITEL. ECRITEL communique les accès à la plateforme par le biais d'un ticket Helpdesk. A cette date, débute la phase de recette.

**Date de Recette** : date de réception du Service par le CLIENT apte à fonctionner conformément aux spécifications contractuelles. Cette date clôture la phase de recette et est matérialisée par l'envoi au moyen d'un courriel ou d'un ticket ouvert sur le Helpdesk à destination du CLIENT.

**Date d'Anniversaire du Contrat** : Désigne la date de mise à disposition de l'ensemble des Environnements, aussi appelé « date de mise en production ».

**Données** : Ensemble des Informations collectées par le CLIENT, stockées sur les serveurs et diffusées sur le réseau Internet.

**Hébergement** : Prestation de stockage d'applications et de données sur des serveurs permettant de les rendre accessibles aux utilisateurs du CLIENT via le réseau Internet.

**Environnement** : Ensemble des matériels et logiciels, dont le système d'exploitation, sur lesquels sont exécutés les applicatifs du client (développement, pré production, recette, production).

**Heures et jours ouvrés** : Du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 8 h à 20 heures.

**Incident** : Toute anomalie, dysfonctionnement, défaut, dégradation de la qualité ou des performances du Service.

**Infogérance** : Prestation de services de maintenance et d'administration de serveurs.

**Maintenance Urgente** : maintenance imprévue et nécessaire au maintien en condition opérationnelle du centre serveur.

**Opérateur** : Opérateur de télécommunication permettant à ECRITEL de relier ses centres serveurs entre eux ou au réseau Internet.

**Parties** : ECRITEL et le CLIENT.

**Offre de Services** : document récapitulant l'offre de Service d'ECRITEL et soumis à l'acceptation du CLIENT.

**Serveur** : Équipement informatique matériel et logiciel connecté au réseau Internet et destiné à héberger les applications et les données.

**Service(s)** : Prestation d'hébergement et d'infogérance telle que définie dans l'Offre de Service.

**Site Web** : Application mise en ligne sur le réseau Internet et accessible depuis un navigateur.

### 1.3 - CHAMP D'APPLICATION

Les CGV s'appliquent à toutes les prestations d'ECRITEL. La signature par le Client du présent Contrat vaut acceptation sans réserve des CGV ainsi que la renonciation à l'application de ses éventuelles conditions générales d'achat.

### 1.4 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont les suivants par ordre de priorité : 1. L'Offre de Services ECRITEL et ses annexes éventuelles, 2. les CGV.

### 1.5 - PROFESIONNELS

Les Parties reconnaissent qu'elles contractent en qualité de professionnels.

### 1.6 - CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS

Les Parties s'engagent, pendant toute la durée du Contrat et pour une durée de trois (3) ans après son expiration, à garder strictement confidentielles toutes les informations portées à leur connaissance dans le cadre de l'exécution du présent Contrat. Elles s'engagent également à faire observer cette obligation de confidentialité par leur personnel et les éventuels sous-traitants qui interviendront.

Le CLIENT s'engage à gérer les accès de ses utilisateurs au PORTAIL client d'ECRITEL (Article 5.2) et à faire observer l'obligation de confidentialité des accès par leur personnel et les éventuels sous-traitants qui interviendront.

En cas de violation de la présente obligation de confidentialité, ECRITEL pourra résilier le Contrat de plein droit dans les conditions prévues par l'article 8.1 des CGV.

### 1.7 - PUBLICITE

Le CLIENT autorise, sauf mention contraire stipulée dans l'Offre de Services ECRITEL, à faire figurer son nom parmi les références commerciales qu'ECRITEL pourra être amené à citer ou à éditer sur quelque support que soit et par tout moyen.

### 1.8 - RENONCIATION

Le fait que l'une ou l'autre Partie s'abstienne de faire appliquer une disposition ou un droit des CGV et/ou du Contrat ne saurait être interprété comme la renonciation à cette disposition, ce droit ou à cette condition, sauf si cette renonciation était convenue par accord écrit des Parties.

### 1.9 – SURVIVANCE DE DISPOSITIONS

Les articles 1.6, 1.7, 5.3, et 7.2 ainsi que le chapitre VIII des CGV survivent pendant une durée de douze (12) mois après le terme du Contrat.

## CHAPITRE II : CONCLUSION D'UN CONTRAT

### 2.1 - PASSATION D'UN CONTRAT

La commande du Service pourra s'effectuer en retournant l'Offre de Services ECRITEL, dûment signée. Tout additif ou modification de la commande et/ou de l'Offre de Services ECRITEL ne lie ECRITEL que s'il est accepté par la signature des Parties d'un Bon de commande écrit.

ECRITEL peut décider de suspendre la prise en compte d'une nouvelle commande en cas de compte débiteur du CLIENT, sans que cette suspension n'ait pour effet d'annuler la commande.

En cas d'annulation de la commande du Service par le CLIENT, acceptée par ECRITEL, pour quelque raison que ce soit, l'acompte versé à la commande sera de plein droit acquis à ECRITEL et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Les présentes CGV n'ont pas pour objet d'exclure la possibilité pour le CLIENT de négocier les clauses du Contrat, lequel ne constitue en aucun cas un contrat d'adhésion au sens de l'article 1110 nouveau du Code civil.

### 2.2 - DUREE DU CONTRAT

Le Contrat entre en vigueur à compter de sa signature par le CLIENT. Il est conclu pour la période initiale définie au sein de l'Offre de Services. Cette période commence à courir, sauf stipulation contraire au sein de l'Offre de Services, à compter de la date de mise à disposition de l'ensemble des Environnements. Au-delà de cette période contractuelle initiale, le Contrat se renouvellera ensuite par tacite reconduction par période d'une année, aux conditions en vigueur lors du renouvellement, sauf dénonciation de l'une des Parties conformément à l'article 2.3.

### 2.3 – RESILIATION

Le Contrat pourra être résilié sans indemnité de part et d'autre par l'une ou l'autre des Parties, au-delà de la période initiale, à chaque Date d'Anniversaire, par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis minimum d'une durée de trois (3) mois avant la Date d'Anniversaire de la prise d'effet du Contrat ou de la période contractuelle en question. La résiliation prendra effet à la Date d'Anniversaire de la prise d'effet du Contrat ou de la période contractuelle en question.

### 2.4 –RESILIATION PAR LE CLIENT AVANT LE TERME CONTRACTUEL

Il est expressément rappelé que le contrat est conclu pour une durée déterminée et qu'en conséquence, en vertu de l'article 1212 du Code civil, chaque partie doit l'exécuter jusqu'à son terme. Toute résiliation du Contrat par le CLIENT avant le terme

de la période contractuelle initiale ou l'une quelconque des périodes contractuelles successives constitue une inexécution contractuelle du CLIENT, lequel demeura redevable de la totalité des sommes restant à percevoir au titre du Contrat pour la période contractuelle en question et ce, nonobstant toute éventuelle migration ou réversibilité sollicitée par le Client. Dans cette hypothèse, il est également expressément convenu entre les parties qu'une telle résiliation unilatérale du Client avant le terme contractuel rend immédiatement exigibles toutes les créances même non encore échues envers Ecritel.

ECRITEL se réserve le droit de réclamer, en outre, tous dommages et intérêts en vue de réparer l'intégralité de son préjudice, augmentés, le cas échéant, du montant de tous frais et honoraires qui pourraient être encourus par ECRITEL dans le cadre de toute réclamation ou procédure intentée par ECRITEL à l'encontre du CLIENT à la suite d'une résiliation par le Client avant le terme contractuel.

### 2.5 - FIXATION DU PRIX DE VENTE

Les prix facturés sont ceux établis au jour de la commande sur la base des conditions économiques en vigueur. Ils s'entendent hors TVA et seront majorés de la TVA et / ou de tous autres impôts similaires qui deviendraient exigibles, au taux applicable au moment de leur exigibilité.

### 2.6 - RABAIS

Tous les prix proposés comprennent les rabais qu'ECRITEL a la possibilité d'octroyer en fonction du type de prestations et de la prise en charge par le CLIENT de certaines prestations.

### 2.7 - DELAI DE LIVRAISON

Les délais de livraisons sont définis au sein de l'Offre de Services. Les délais de livraisons donnés sont purement indicatifs et sans garantie. Un retard n'autorise pas le CLIENT à annuler la vente, à refuser le matériel ou à bénéficier de dommages et intérêts.

### 2.8 - CONDITION DE PAIEMENT

#### 2.8.1 – DEBUT DE FACTURATION DU RECURRENT

La facturation débutera à la date de mise à disposition des Environnements.

Dans le cas de l'existence de plusieurs Environnements hébergés, la facturation de chacun des Environnements débutera à la date de mise à disposition de chaque Environnement.

#### 2.8.2 - MODALITES DE FACTURATION

Sauf indication contraire mentionnée aux conditions particulières, les factures sont émises par ECRITEL :

- À la commande pour les frais d'accès au service, d'installation et de mise en ligne ;
- Chaque mois à terme à échoir pour les prestations récurrentes dès la mise à disposition des environnements.

Les factures seront envoyées par courriel en PDF à l'adresse administrative transmise par le client.

#### 2.8.3 - MODALITES DE REGLEMENT

Sauf indication contraire mentionnée au sein de l'Offre de Services, les factures sont payables net et sans escompte, à 30 jours nets, par virement bancaire.

#### 2.8.4 - ESCOMPTE

Aucun escompte ne sera accordé pour tout paiement anticipé.

### CHAPITRE III : REVISION DU CONTRAT

#### 3.1 - REVISION ANNUELLE

Les prix sont révisés une fois par an au 1er janvier de chaque année, uniquement à la hausse en fonction de l'évolution de l'indice de la Chambre Syndicale des Sociétés d'Etudes et de Conseil (SYNTEC) selon la formule suivante :  $P=P0 \times (S/S0)$ . Il est expressément convenu que cette révision ne pourra toutefois pas être inférieure à 2%.

P représente le prix après révision ; P0 le prix stipulé dans les conditions financières ou la dernière date de révision ; S le plus récent indice Syntec connu au 1er janvier ; S0 l'indice Syntec de référence à la date contractuelle d'origine ou à la dernière date de révision. A titre indicatif, l'indice Syntec de référence de décembre 2020 est 274,7.

#### 3.2 - REVISION EXCEPTIONNELLE

Indépendamment de la révision annuelle prévue à l'article 3.1 ci-dessus, en cas d'augmentation des tarifs imposée à ECRITEL par un ou plusieurs éditeurs ou fournisseurs d'énergie, constatée par des critères objectifs tels que l'évolution d'un indice officiel ou, à défaut, des grilles tarifaires des éditeurs ou fournisseurs d'énergie concernés, ECRITEL pourra répercuter sans délai au CLIENT l'augmentation en cause. ECRITEL notifiera alors au CLIENT le prix ainsi révisé par écrit.

### CHAPITRE IV : OBLIGATIONS DES PARTIES

#### 4.1 - OBLIGATION DE COLLABORATION

Les Parties s'engagent à la collaboration la plus étroite afin de permettre l'exécution des Services du Contrat.

#### 4.2 - FORCE MAJEURE

Les Parties ne sont pas responsables toutes les fois qu'un événement échappant à leur contrôle, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de leurs obligations. La survenance d'un cas de force majeure a pour effet ou de suspendre l'exécution des obligations contractuelles des Parties ou d'entraîner la résolution du Contrat conformément aux dispositions de l'article 1218 du Code civil.

#### 4.3 - PROPRIETE DES DONNEES ET LOGICIELS

Sauf clause particulière, l'ensemble des données hébergées est la propriété du CLIENT. Il appartient à celui-ci d'exercer par tous moyens son droit de propriété et de garantir ECRITEL contre toute action intentée par un tiers quant à l'usage des données ou applications hébergées. Le CLIENT dégage ECRITEL de toute responsabilité sur la provenance, le stockage et la diffusion du contenu des serveurs.

ECRITEL s'engage à ne pas porter atteinte, de quelque façon que ce soit, au droit de propriété du CLIENT concernant les éléments confiés dans le cadre de l'exécution du Contrat et se porte fort du respect de cette obligation par son personnel.

### CHAPITRE V : PRESTATIONS ET OBLIGATIONS D'ECRITEL

#### 5.1 - DISPONIBILITE DU CENTRE SERVEUR

ECRITEL s'engage à fournir le Service 24h/24, 7 jours sur 7, sauf arrêt éventuel pour maintenance ou de mise à jour, en cas de réparations d'urgence ou en cas de défaillance des systèmes de télécommunication ou autres problèmes techniques échappant au contrôle d'ECRITEL.

ECRITEL s'engage à informer le CLIENT au moins 2 jours ouvrés à l'avance de toute interruption de service dont il peut avoir connaissance à l'exception des Maintenances Urgentes. ECRITEL s'engage à remettre en place la connexion dans les meilleurs délais.

#### 5.2 - SUPPORT CLIENT

##### 5.2.1 - PORTAIL

ECRITEL met à la disposition du CLIENT un portail internet accessible à tout moment regroupant l'ensemble des informations relatives au Service ainsi que les outils nécessaires à la prise de contact avec le support CLIENT à l'adresse : <https://portal.ecritel.net>.

##### 5.2.3 - HELPDESK

L'Helpdesk disponible sur le portail permet au CLIENT de formaliser toute demande, de signaler tout Incident qu'il serait amené à constater ainsi que de suivre leurs évolutions. L'Helpdesk assure un rôle de traçabilité entre ECRITEL et LE CLIENT par l'enregistrement systématique de tous les échanges.

#### 5.3 - LIMITATION DE RESPONSABILITE

La responsabilité d'ECRITEL ne peut être retenue en cas de force majeure. Sauf prévision contraire prévue dans l'Offre de services, la responsabilité d'ECRITEL ne peut être retenue en cas d'attaque informatique (piratage, hacking, etc.), panne (ou mauvais fonctionnement) de matériel (notamment d'ordinateur), de télécommunications et des réseaux informatiques (notamment internet) ou de courant électrique, etc., notamment lorsque ces événements entraînent un retard, un défaut d'exécution ou une interruption des Services.

De manière générale, ECRITEL ne peut être tenue pour responsable d'une défaillance qui ne serait pas de son fait.

ECRITEL ne sera en aucune circonstance responsable :

- de tous éléments ou données fournis par le CLIENT, ce dernier déclarant et garantissant qu'ils n'enfreignent aucun droit de tiers et sont conformes à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables ;
- du choix des Services commandés par le CLIENT ;
- de l'adéquation des Services commandés aux besoins réels du CLIENT et/ou à un usage spécifique non exprimé par le CLIENT ;
- d'une mauvaise utilisation du Service par le CLIENT.

En tout état de cause, la responsabilité d'ECRITEL ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence grave prouvée et est limitée aux préjudices directs et personnels, à l'exclusion de

tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit, tels que notamment manques à gagner, préjudices financiers, préjudices commerciaux, pertes de clientèle, pertes de commandes, pertes de chiffre d'affaires, pertes d'exploitation, pertes de profit ou d'économie, interruption d'activité, perte d'opportunités, coûts d'investissements, perte de données ou d'indemnités réclamées au CLIENT par des tiers ou préjudices similaires.

En toute hypothèse et en toute circonstance, sur une période d'un an, la responsabilité d'ECRITEL, résultant d'une négligence ou de toute violation de ses obligations au titre du présent Contrat ne saurait être engagée au-delà d'un montant représentant la totalité du prix annuel des Services fournis au CLIENT et effectivement payé par lui, incluant toute somme versée par ECRITEL au CLIENT au terme de la mise en jeu des engagements contractuelles de niveaux de services. Le CLIENT reconnaît qu'ECRITEL a calculé les prix, dépenses et frais payables en application de ce Contrat sur le principe qu'ECRITEL limitera sa responsabilité et que ces prix, dépenses et frais reflètent la répartition du risque accepté par les Parties.

Toute action pour engager la responsabilité d'ECRITEL doit être introduite par le CLIENT dans un délai de douze (12) mois à compter de la date à laquelle le CLIENT a eu connaissance pour la première fois ou aurait dû avoir connaissance des faits à l'origine de son action.

En tout état de cause, le CLIENT s'engage, en cas de manquement par ECRITEL à tout ou partie de ses obligations contractuelles, à prendre les mesures nécessaires pour minimiser son préjudice.

#### 5.4 - DEFAUT DE CONFORMITE

Toute livraison de la totalité ou d'une partie d'un Service est réputée acceptée et valide en cas de non-signallement de défauts dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la livraison. Aucune réclamation ne sera prise en compte après ledit délai. Le Service comportant un défaut de conformité reconnu, signalé dans le délai sus indiqué, fait l'objet d'un remplacement ou d'une remise en l'état, à l'exclusion de tout dédommagement, à quelque titre que ce soit.

#### 5.5 - REVERSIBILITE

A l'échéance du Contrat et dans le cas où le CLIENT confierait une partie des prestations liées à celle du Contrat à un tiers, ECRITEL s'engage à fournir au CLIENT un devis relatif aux prestations nécessaires à la réalisation de ce transfert. Toutefois ce transfert ne pourra intervenir qu'après paiement intégral de toutes les sommes dues au titre du Contrat souscrit ou de la prestation et notamment en cas d'impayé, ECRITEL se réserve le droit de s'opposer à ce transfert avant régularisation du retard de paiement.

## CHAPITRE VI : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le CLIENT déclare être parfaitement conscient de ce que les Services d'ECRITEL nécessitent une collaboration active et régulière entre le Client et ECRITEL, et s'y engage.

#### 6.1 – PHASE DE RECETTE

La phase de recette débute à la livraison des services par ECRITEL, la fin de la phase de recette est matérialisée par l'envoi du bon de recette au CLIENT.

#### 6.2 – OBLIGATION DE RECETTE

Le CLIENT s'engage à réceptionner le Service avec ou sans réserve par la signature du bon de recette dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de son envoi. Au-delà de ce délai et à défaut de retour du CLIENT ce dernier déclare avoir été informé qu'une recette tacite des Services sera prononcée.

La mise en production des Services, objet du Contrat, vaut levée de l'ensemble des réserves.

#### 6.3 – PHASE DE TRANSFERT

Lors de la phase de migration le CLIENT s'engage à mettre à disposition d'ECRITEL, dans les plus brefs délais et à première demande, tout élément nécessaire à la mise en place des Services. Tout retard important causé du fait du non-respect de cette obligation par le CLIENT ne sera pas susceptible d'engager la responsabilité d'ECRITEL, pourra donner lieu à la facturation de frais d'installation complémentaire à hauteur de trente (30) % des frais d'installation prévu au Contrat, ou au choix d'ECRITEL, au paiement 1 mois de loyers supplémentaires.

#### 6.4 – GESTION DES INCIDENTS

Afin d'assurer une prise en charge optimale des Incidents par ECRITEL tout incident détecté par le CLIENT doit impérativement dès sa constatation faire l'objet d'une ouverture de ticket via l'Helpdesk.

Afin d'assurer une prise en charge optimale des Incidents par ECRITEL, le CLIENT s'engage également à :

- se conformer exactement aux instructions techniques d'ECRITEL ;
- fournir tous les moyens, techniques et humains, et répondre à toutes les questions permettant de faciliter l'exécution de son obligation par ECRITEL ;
- n'entreprendre aucune opération qui, directement ou indirectement, bloquerait ou ralentirait les opérations d'ECRITEL ou les Services.

#### 6.5 - OBLIGATION DE PAIEMENT

##### 6.5.1 - RESPECT DES ECHEANCES

Le CLIENT s'engage à respecter les échéances des factures. Le service est restreint, limité ou suspendu de plein droit si le paiement n'est pas effectif à échéance de paiement.

Le CLIENT reconnaît ne pouvoir se plaindre auprès d'ECRITEL des conséquences du non-paiement à échéance des sommes dues. En aucun cas, le CLIENT ne pourra demander une quelconque indemnité à ECRITEL du fait de l'interruption ou de la suspension, de la limitation des services ou encore de la résiliation ou fin de son Contrat, à la suite d'un incident de paiement.

Lorsque le CLIENT s'est soustrait à son obligation de paiement à échéance, lors d'une précédente commande, un refus de vente ou de prestation pourra lui être légitimement et valablement opposé.

Aucune compensation ne pourra être effectuée par le CLIENT entre d'éventuelles pénalités sur le loyer de Service, d'une part, et les sommes dues par le CLIENT à ECRITEL au titre des Services, d'autre part.

##### 6.5.2 - INDEMNITE FORFAITAIRE DE FRAIS DE RECOUVREMENT

Conformément à la loi n°2012-387 du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l'allègement des démarches administratives, tout Client en situation de retard de paiement sera de plein droit débiteur, à l'égard d'ECRITEL, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixé à 40 euros.

Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, ECRITEL peut demander une indemnisation complémentaire sur justification. Cette indemnité n'est pas exclusive du versement de dommages et intérêts en cas de préjudice.

#### 6.5.3 - PENALITES POUR PAIEMENT TARDIF

Conformément à la loi pour la Modernisation de l'Économie du 4 août 2008 n°2008-776, tout retard de paiement total ou partiel d'une quelconque facture entraînera une pénalité égale au dernier taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points, calculée prorata temporis sur le montant de la somme restant due.

#### 6.5.4 - CLAUSE PENALE

Sans préjudice de la possibilité pour ECRITEL de résilier le Contrat en exécution de l'article 8.1 des CGV, le défaut de paiement à l'échéance contractuelle entraînera, après mise en demeure faite par lettre recommandée avec accusé de réception restée vaine sous huit (8) jours ouvrables, l'exigibilité, à titre de dommages et intérêts, d'une indemnité égale à 15% des sommes dues.

#### 6.5.5 - SUSPENSION POUR DEFAUT DE PAIEMENT

En cas de défaut de paiement à l'échéance contractuelle et en l'absence de toute contestation sérieuse du CLIENT sur l'existence et le bien-fondé de la créance, ECRITEL se réserve le droit jusqu'au complet paiement de la facture impayée et sans que cette inexécution puisse être considérée comme lui étant imputable :

- de suspendre le traitement des tickets ouverts au Helpdesk en cas de non-paiement à échéance, après 8 jours calendaires de retard de paiement ;

- d'interrompre tout ou partie du Service huit (8) jours ouvrables après l'envoi d'une mise en demeure rappelant l'intention pour ECRITEL de se prévaloir de la présente clause et demeurée infructueuse ;

- de résilier le Contrat en exécution de l'article 8.1 des CGV.

#### 6.5.6 - CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

ECRITEL se réserve la propriété du matériel vendu jusqu'au complet paiement de son prix. Le matériel restera la propriété d'ECRITEL jusqu'au paiement intégral de leur prix, mais le CLIENT en aura la garde et en deviendra responsable dès leur remise matérielle, la remise matérielle entraînant le transfert des risques. Le CLIENT s'engage donc à souscrire dès la signature du présent document, un contrat d'assurance garantissant les pertes.

#### 6.5.7 - DROIT DE RETENTION

Dans le cas où le CLIENT resterait à devoir à ECRITEL des factures impayées au titre du présent Contrat après la date d'échéance finale, ECRITEL se réservera le droit de refuser de se dessaisir du matériel jusqu'au paiement complet du prix.

## CHAPITRE VII : CONFIANCE ENTRE LES PARTIES

### 7.1 - CESSION DU CONTRAT

Toute cession du Contrat par l'une des Parties doit faire l'objet d'un accord écrit de l'autre Partie, selon un modèle fourni par ECRITEL. Toute autre cession sera considérée comme nulle et non avenue. Des frais administratifs allant jusqu'à 90 euros pourront être appliqués par ECRITEL au CLIENT en cas de cession du contrat. Par exception à ce qui précède, ECRITEL sera toutefois en droit de transférer ou céder partiellement ou totalement ses droits et obligations en vertu du Contrat à toute entité (i) à laquelle il est ou sera apparenté (ii) l'absorbant ou lui succédant à l'issue d'une opération de restructuration ou (iii) acheteuse ou cessionnaire de tout ou partie de son capital ou de ses actifs.

Il est entendu qu'ECRITEL aura la faculté de sous-traiter tout ou partie des prestations prévues au Contrat. Il est précisé que la décision de recourir à un sous-traitant, ainsi que le choix de ce dernier, sera prise de manière unilatérale et discrétionnaire par ECRITEL.

### 7.2 - NON DEBAUCHAGE

Chacune des Parties renonce, sauf accord préalable et par écrit de l'autre Partie, à faire directement ou indirectement des offres d'engagement à tout collaborateur de l'autre Partie et/ou qui serait affecté à l'exécution des prestations objet du présent Contrat, ou à le prendre à son service sous quelque statut que ce soit. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat augmentée d'une période de douze (12) mois à compter de son expiration. Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cet engagement, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant une indemnité égale à la rémunération brute annuelle totale de ce collaborateur.

### 7.3 - DOCUMENTS ECRITEL

A première demande du CLIENT, ECRITEL devra fournir au CLIENT :

- Une attestation d'assurance à jour de validité ;

- Les attestations sociales émanant de l'URSSAF à jour de validité.

### 7.4 - DOCUMENTS CLIENT

A première demande d'ECRITEL, le CLIENT devra fournir à ECRITEL :

- Un K-bis de moins de trois (3) mois.

### 7.5 – GARANTIES FOURNIES PAR LE CLIENT

Sans préjudice de tout autre droit concédé à ECRITEL dans le cadre des présentes et sans encourir de responsabilité ni de pénalité de quelque nature que ce soit vis-à-vis du CLIENT, ECRITEL pourra, de plein droit, soit imposer ou demander au CLIENT toute garantie au cours du Contrat, revoir toute garantie existante, imposer ou demander au CLIENT toute garantie en plus de celle déjà en place, modifier un ou plusieurs éléments de la procédure de facturation, changer les conditions de paiement, dans l'un des cas suivants :

- En cas de restructuration du CLIENT, si ladite restructuration engendre un risque de non-paiement des coûts par le CLIENT ;

- En cas de radiation du CLIENT du registre du commerce et des sociétés ;
- En cas de domiciliation du siège social dans un pays autre que la France, que cette domiciliation ait eu lieu avant l'établissement du Contrat ou en cours de Contrat ;
- En cas d'anomalies récurrentes de paiement du CLIENT à la date d'échéance ou tout défaut récurrent de paiement du CLIENT ;
- En cas d'inscription d'un privilège du Trésor Public ou de l'URSSAF du CLIENT jusqu'à son retrait définitif.

Après avoir pris connaissance de la situation susmentionnée, ECRITEL devra informer le CLIENT par écrit de l'établissement ou de la demande d'une nouvelle garantie et/ou du remplacement de la garantie existante et/ou des nouvelles conditions de facturation et/ou de paiement.

Au cas où le CLIENT ne respecterait pas les instructions raisonnables d'ECRITEL décrites dans la notification de ce dernier, ECRITEL pourra alors suspendre partiellement ou totalement la fourniture du Service ou résilier de plein droit tout contrat entre les Parties, sans préjudice de tout autre droit accordé et sans encourir de responsabilité ni de pénalité de quelque nature que ce soit vis-à-vis du CLIENT.

## CHAPITRE VIII : CONTESTATIONS

### 8.1 – RESILIATION POUR MANQUEMENT D'UNE PARTIE A SES OBLIGATIONS

Le présent Contrat sera résilié de plein droit si au cours de son exécution l'une ou l'autre des Parties ne respectait pas ses obligations contractuelles et n'apportait pas remède à son manquement dans les trente (30) jours de la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'autre Partie la mettant en demeure d'exécuter l'obligation lui incombant.

### 8.2 - CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE

Pour toutes contestations relatives aux prestations réalisées par ECRITEL et à l'application ou à l'interprétation des Conditions Générales de Vente, SEUL SERA COMPETENT LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE NANTERRE. L'ensemble des prestations réalisées par ECRITEL est régi par le droit français.

### 8.3 – REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

En cas de différend relatif à la validité ou à l'application du Contrat, les Parties devront rechercher une solution amiable, préalable à toute saisine juridictionnelle ou action contentieuse, devant permettre de trouver un accord amiable dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de l'évènement à l'origine du différend. Le CLIENT devra prendre contact avec le représentant légal du Prestataire.

Aucune des Parties ne pourra saisir une autorité judiciaire, sans avoir tenté de trouver un arrangement amiable. L'action engagée par l'une ou l'autre des Parties en inobservation de cette clause sera irrecevable, sauf en cas de référé légitime ou action en paiement des prestations.

### 8.4 – CONVENTION DE PREUVE

En application de l'article 1366 du code civil, les fichiers, données, messages et registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de chaque Partie seront admis comme preuve des communications et conventions intervenues entre les Parties, dans la mesure où la Partie dont ils émanent peut être identifiée et où lesdites communications et conventions sont établies et conservées dans les conditions de nature à en garantir l'intégrité.