

Conditions Générales de Services – Prestations de Conseil en Informatique et Cybersécurité

Article 1 : Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Services (ci-après les "CGS") s'appliquent à toutes les prestations d'audit, de conseil et de formation réalisées par le Prestataire concernant le système d'information (SI) et la cybersécurité des clients professionnels, spécifiquement les TPE, PME, petites collectivités et associations. Ces prestations visent à accompagner chaque organisation dans la compréhension, la sécurisation et la valorisation de son SI, en tenant compte de ses spécificités, de sa maturité et de ses objectifs stratégiques. Le Prestataire adopte une posture de conseil indépendant et objectif, centré sur l'intérêt du client et la cohérence globale de son SI, sans chercher à remplacer les prestataires existants.

Il est expressément stipulé que les prestations du Prestataire **excluent toute prestation de maintenance, de paramétrage ou de modification directe de l'infrastructure du Client.**

Les interventions consistent en une analyse, une recommandation et un accompagnement, sans intervention technique opérationnelle sur le SI du Client.

Article 2 : Description des prestations

Les prestations sont structurées selon une **approche modulaire progressive**, détaillées dans l'offre commerciale et/ou le devis spécifique. Les modules sont indépendants ou combinables selon le contexte et la maturité du client.

• Module 1 – Comprendre et s'organiser :

- **Objectifs** : Analyse initiale complète du SI, identification des actifs sensibles et cartographie des risques, évaluation du niveau de maturité numérique et cyber, construction du plan d'action initial et étude de l'appétence au risque

. Cette étape fondamentale permet de jeter les bases de la gestion du risque numérique, incluant l'aide à la compréhension de l'activité numérique (inventaire, cartographie, cadre légal), la définition du seuil d'acceptation des risques, la construction de scénarios de risque, et la définition de la stratégie de sécurité.

- **Livrables** : Rapport détaillé d'audit, cartographie risques vs actifs, proposition de plan d'actions.

- **Tarif indicatif** : Forfait à la journée 450€ HT ou à la demi-journée 230€ HT.

• Module 2 – Bâtir son socle de sécurité :

- **Objectifs** : Mise en place des mesures fondamentales de protection techniques, organisationnelles et humaines, conformité RGPD et bonnes pratiques de sécurité, formation et sensibilisation des équipes. Ce module vise à mettre en œuvre des mesures concrètes de protection, de défense et de résilience.

- **Contenus** : Gouvernance élémentaire & politique de sécurité, protection antivirus, pare-feu, gestion des mots de passe, gestion des incidents et reprise d'activité. Il inclut l'accompagnement à la mise en place de mesures de protection (politiques de sécurité, gestion des accès, sensibilisation, gestion des incidents, résilience), le conseil sur l'architecture SI, le choix des équipements, l'intégration de la sécurité dans les projets et la conformité réglementaire.

- **Tarification indicative** : Forfaits à la journée 450€ HT ou ½ journée 230€ HT.
Formation/Sensibilisation du Personnel : dès 230€ HT / ½ journée.

• **Module 3 – Piloter et valoriser – RSI / DSI Partagé :**

◦ **Objectifs :** Externalisation partielle ou complète du pilotage SI, accompagnement stratégique & gouvernance cyber, suivi des indicateurs de performance, audits réguliers, reporting, valorisation des investissements IT et cybersécurité. Ce module concerne l'amélioration continue, la veille, l'engagement des équipes et la valorisation de la démarche cyber.

◦ **Services proposés :** Mise en place & animation de gouvernance, tableau de bord dynamique et suivi continu, coordination des partenaires & prestataires. Audits réguliers, valorisation de la démarche cyber auprès des parties prenantes, et conseil sur la communication et la valorisation de la sécurité comme avantage stratégique.

◦ **Tarifs indicatifs :** Abonnement Mensuel ou Trimestriel : à définir en fonction des besoins du client. Intervention spécifique (audit, crise, conseil) : sur devis. Le service de veille continue pourra être proposé ultérieurement, sous forme d'abonnement, après la réalisation des modules 1 et 2.

• **Module 4 : Conseil Architecture SI & Sécurité pour la Création, la Refonte, ou le Déménagement de Structure :**

◦ **Objectif :** Apporter une expertise stratégique pointue pour la mise en place ou la transformation des infrastructures physiques et numériques, garantir conformité et sécurité, anticiper besoins et risques liés à la structuration du SI et du bâtiment.

◦ **Étapes clés :**

▪ Analyse besoins métiers et techniques (audit des flux métiers, identification contraintes réglementaires, cartographie des contraintes matérielles).

▪ Coordination avec les parties prenantes (architectes d'intérieur, maîtrise d'œuvre, prestataires métiers, prestataires IT).

▪ Définition des spécifications techniques (dimensionnements locaux techniques, positionnement équipements réseau, respect normes ERP et exigences cybersécurité).

▪ Assistance à la sélection de prestataires (rédaction cahier des charges, évaluation et benchmarking offres, vérification conformité clauses sécurité et contractualisation).

▪ Suivi de mise en œuvre (contrôles réguliers, tests de validation infrastructure, sécurité et résilience électrique, assistance à la recette finale).

◦ **Livrables :** Dossier technique complet (schémas, plans, cahier des charges), registre des décisions et choix stratégiques, rapports et validation de conformité.

◦ **Tarification indicative :**

Conception initiale : forfaits à la journée 450€ HT ou ½ journée 230€ HT.

Coordination complète (jusqu'à recette) : forfait de plusieurs jours selon complexité du projet (Prix de la journée : 450€ HT).

Prestations spécifiques supplémentaires : devis sur mesure.

Article 3 : Modalités de commande et d'exécution

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGS. La commande devient ferme à la signature du devis ou de la convention de prestation. Les prestations sont réalisées selon les modalités et le calendrier définis dans le devis ou la convention. Un échange téléphonique préalable est nécessaire avant toute prestation pour établir un devis personnalisé. Les tarifs sont ajustables selon la taille du client, le périmètre et la complexité.

Article 4 : Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

• Fournir un **accompagnement personnalisé sur le SI et la cybersécurité**, en tenant compte de la réalité de l'environnement Client.

- Proposer des solutions adaptées, des recommandations stratégiques et opérationnelles, et des plans d'action sur-mesure.
- Effectuer une analyse des risques, des audits de sécurité, et accompagner la mise en œuvre des politiques de sécurité.
- Sensibiliser et former les équipes du Client aux enjeux de la cybersécurité, car 83% des incidents de sécurité sont liés à des erreurs humaines.
- **Ne pas intervenir techniquement sur l'infrastructure du Client, ni effectuer de maintenance ou de paramétrage.**
- Être tenu à une **obligation de moyen**.

Article 5 : Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Fournir toutes les **informations nécessaires** à la bonne réalisation de la prestation, de manière exhaustive et actualisée.
- Mettre en œuvre, sous sa **seule responsabilité**, les recommandations du Prestataire. Le Client est seul responsable de l'utilisation de son équipement et des services, ainsi que de toute conséquence dommageable liée à un usage anormal, non conforme ou non prévisible.
- Garantir l'accès aux informations utiles pour la consultation et faciliter les interventions du Prestataire, notamment en donnant libre accès aux équipements et systèmes d'information, et en mettant à disposition une connexion Internet haut débit sans restriction.
- Coopérer de bonne foi avec le Prestataire pour adapter la veille à son contexte, le cas échéant.
- Prendre toutes mesures pour sécuriser son système informatique, notamment en termes d'accès logique et/ou physique, de confidentialité et d'intégrité.
- S'assurer, avant toute prestation, de son éligibilité et de l'adéquation de ses prérequis techniques aux services souhaités.

Article 6 : Conditions financières et modalités de paiement

• Prix et paiement :

Les prix et modalités de paiement sont précisés dans le devis accepté par le Client. Un échange téléphonique préalable sera nécessaire pour établir un devis personnalisé. Les prix indiqués sont des tarifs indicatifs. Sauf mention contraire spécifiée dans le devis ou le Bon de Commande, le paiement s'effectue **au comptant par virement bancaire** à la réception de la facture. Le paiement par chèque peut être accepté, sous réserve de la validation préalable du Prestataire. Toute prestation commencée est due en totalité. Le paiement est considéré comme effectif à l'encaissement du prix par le Prestataire.

• Frais complémentaires et prestations hors cadre initial :

En complément des prix des prestations définis par devis, des frais additionnels pourront être appliqués dans les cas suivants :

• Frais liés aux déplacements spécifiques :

- Les **déplacements de proximité (généralement inclus jusqu'à 30 minutes de trajet)** sont pris en compte dans les tarifs horaires ou forfaits indicatifs de votre offre.
- Les **frais de stationnement éventuels seront refacturés au Client**.
- Tout déplacement au-delà d'un rayon de proximité défini (ex: 30 minutes de trajet) **pourra faire l'objet d'un forfait déplacement supplémentaire** spécifié au devis.

• Interventions en dehors des horaires normaux :

- Toute **prestation ou intervention réalisée à la demande expresse du Client en dehors des jours et horaires ouvrés normaux** (par exemple, soirées, week-ends, jours fériés) ou pour une urgence non planifiée, **sera facturée en sus et selon une tarification majorée** préalablement convenue et acceptée par le Client.

Le Prestataire se réserve le droit de **modifier cette tarification des frais de gestion au 1er janvier de chaque année.**

- **Retard de paiement** : Tout défaut de paiement à l'échéance convenue entraînera, après un délai de **trente (30) jours** suivant une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception et sans formalité supplémentaire :
- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restantes dues jusqu'à l'échéance du Contrat de paiement.
- La facturation d'intérêts de retard calculés prorata temporis entre la date d'exigibilité du paiement et la date de paiement effectif, au taux de **1,5 % par mois de retard**. À défaut, ou si plus favorable au Prestataire, un taux d'intérêt légal majoré de dix points ou cinq fois le taux légal.
- L'application d'une **indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros**, majorés des taxes en vigueur.
- L'application d'une **indemnité forfaitaire pour rejet de paiement de cinquante (50) euros**, majorés des taxes en vigueur.
- Une indemnité complémentaire sur justification en cas de frais de recouvrement excédant l'indemnité forfaitaire.
- La **suspension de toutes les prestations en cours**, quels que soient leur nature et leur niveau d'avancement, et ce, jusqu'à la régularisation complète de la situation d'impayé.
- Le Client s'engage par ailleurs à régler tous les frais de rejets et recouvrement, en ce compris les éventuels frais de recouvrement judiciaire tels que les frais d'huissier de justice et les honoraires d'avocat.

Article 7 : Mise en garde et limitation de responsabilité

- Le Prestataire informe expressément le Client que la prestation de conseil, d'audit et de formation **ne saurait garantir l'absence totale de vulnérabilités ou de risques informatiques**, le "risque zéro" n'existant pas dans le domaine de la cybersécurité. Le Prestataire n'est tenu que par une **obligation de moyen**.
- La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas d'incident de sécurité survenant après la prestation, notamment si les recommandations n'ont pas été intégralement mises en œuvre par le Client, ou si elles ont été mal appliquées ou détournées de leur objet.
- Le Client assume seul la responsabilité de ses activités et de l'utilisation de son système d'information et des données qu'il contient. Il est seul responsable des conséquences dommageables liées à un usage anormal, non conforme ou non prévisible, des négligences, défauts d'utilisation ou de surveillance, ou de toute utilisation non conforme aux spécifications.
- Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des incidents ou interruptions de la prestation résultant d'un événement indépendant de sa volonté ou d'un comportement fautif du Client.
- La responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée pour les dommages consécutifs à :
 - Le mauvais fonctionnement ou l'inadéquation de logiciels ou matériels du Client.
 - Toute intervention sur les équipements et/ou services par une personne non autorisée par le Prestataire.
 - Les pertes ou dommages indirects ou imprévisibles, tels que les gains manqués, les préjudices commerciaux, les pertes de chiffre d'affaires ou de bénéfice, la perte de clientèle, la perte d'une chance, le coût d'obtention d'un équipement ou service de substitution, ainsi que la perte de données ou d'informations.
 - Les défaillances de l'énergie électrique, les problèmes liés aux réseaux internet/téléphoniques des opérateurs publics ou privés, les perturbations, dysfonctionnements ou interruptions de la fourniture des réseaux, ou la non-conformité de l'environnement d'installation.

- Toute intrusion de tiers, notamment en cas de piratage informatique ou de virus. Le rôle du Prestataire est d'aider à la prévention et à la résilience, mais pas de garantir l'invulnérabilité.

- Les erreurs humaines ou les actions de collaborateurs du Client, y compris le "clic sur un mauvais mail", pour lesquels le Prestataire offre des actions de sensibilisation et de formation.

- **Responsabilité des prestataires du Client** : Le Prestataire agit en tant que conseiller indépendant. Sa responsabilité ne saurait être engagée pour des dommages qui ne résulteraient pas directement d'une faute de sa part dans l'exécution de ses Services, et elle ne s'étend pas aux actions ou omissions des autres fournisseurs ou prestataires techniques du Client. Le Prestataire aide le Client à arbitrer entre les offres et à clarifier les responsabilités entre prestataires, mais ne se porte pas garant de leurs services.

- **Limitation financière de la responsabilité** : Dans tous les cas, la responsabilité totale du Prestataire, toutes causes et tous préjudices confondus, est expressément, globalement et strictement **limitée au montant des sommes effectivement versées par le Client et perçues par le Prestataire au titre de la prestation ou du service ayant donné lieu au dommage, au cours des six (6) derniers mois précédant la survenance dudit dommage.**

Article 8 : Cas de Force Majeure

- Les parties ne seront pas responsables de l'inexécution de leurs obligations en cas de survenance d'un cas de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil français, rendant impossible l'exécution de leurs obligations au titre du présent Contrat.

- Sont considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative : les blocages des télécommunications ou des réseaux informatiques, les pannes de serveurs, du réseau électrique, téléphonique ou du réseau internet des opérateurs publics ou privés, les virus ou piratages informatiques, les catastrophes naturelles (tremblements de terre, incendie, tempête, inondation), les grèves totales ou partielles.

- En cas de survenance d'un cas de force majeure, l'exécution des obligations du Contrat sera suspendue pendant toute sa durée.

- Toutefois, faute de pouvoir reprendre l'exécution du Contrat dans un délai de soixante (60) jours à compter de la survenance du cas de force majeure, les parties se rapprocheront afin de discuter d'une éventuelle modification des termes du Contrat ou de sa résolution.

Article 9 : Assurances

- Le Prestataire déclare avoir souscrit une **police d'assurance responsabilité civile professionnelle** couvrant tous les dommages matériels et corporels qui pourraient être causés par lui dans l'exécution de ses prestations prévues au Contrat.

- Le Client déclare avoir souscrit, et s'engage à maintenir pendant toute la durée du Contrat, une police d'assurance couvrant tous les dommages matériels ou corporels que ses collaborateurs, ou tout intervenant tiers, ou toute cause étrangère au Client (tel qu'incendie, inondation, etc.) pourraient faire subir aux matériels, logiciels et personnels mis en œuvre dans ses locaux.

- Le Client déclare également avoir souscrit une police d'assurance perte d'exploitation, notamment en cas de pertes de données ou d'informations.

Article 10 : Propriété intellectuelle

Les livrables, rapports et supports de formation élaborés par le Prestataire dans le cadre des prestations restent la **propriété intellectuelle du Prestataire**, sauf mention contraire spécifiée dans le devis ou la convention. Le Client bénéficie d'un **droit d'utilisation interne** et non exclusif de ces livrables.

Article 11 : Confidentialité

Chaque partie s'engage mutuellement à **considérer comme confidentielles l'ensemble des informations et documents** concernant l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient (financiers, techniques, sociaux ou commerciaux), dont elles ont pu prendre connaissance dans le cadre de l'exécution du Contrat. Cet engagement de confidentialité se maintient pendant toute la durée d'exécution du Contrat et après son échéance, aussi longtemps que les informations confidentielles n'auront pas été rendues publiques par la volonté du créancier, et en toute hypothèse, pendant une période de deux (2) ans après le terme du Contrat.

Article 12 : Protection des données personnelles

Les données personnelles sont traitées conformément à la réglementation en vigueur, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le Client est seul responsable du traitement des données à caractère personnel des utilisateurs de son système d'information et des données traitées par le Prestataire pour son compte. Le Prestataire s'engage à ne faire aucun autre usage des données à caractère personnel qu'il pourrait être amené à traiter dans le cadre de l'exécution du Contrat, à l'exclusion des traitements strictement nécessaires à sa bonne exécution. Le Prestataire, en sa qualité de sous-traitant (le cas échéant), s'engage à garantir la confidentialité des données, à mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité adapté au risque, et à notifier toute violation de données au Client dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures après en avoir pris connaissance. Le Client dispose d'un **droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et de portabilité** de ses données, et peut introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente.

Article 13 : Publicité

Le Client autorise le Prestataire à mentionner son nom et/ou sa dénomination sociale dans ses documents commerciaux (brochures, présentations, etc.) et sur son site internet, à titre de référence commerciale.

Article 14 : Résiliation

En cas de manquement grave par l'une des parties à ses obligations contractuelles, non réparé dans un délai de trente (30) jours (ou huit (8) jours en cas de non-paiement ou autre inexécution) à compter de la réception d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, le présent Contrat pourra être résilié de plein droit par la partie lésée, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. En cas de résiliation anticipée pour faute du client, des indemnités de résiliation et des pénalités sont dues.

Article 15 : Loi applicable et litiges

Les présentes CGS sont soumises à la **loi française**. En cas de litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution, la résiliation ou la validité du Contrat ou de l'une quelconque de ses clauses, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable. Elles conviennent ainsi de se réunir dans les trente (30) jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiée par l'une des deux parties. À défaut d'accord dans un nouveau délai de quinze (15) jours, le litige sera soumis à la compétence exclusive du **Tribunal de commerce de la ville d'immatriculation du Prestataire**, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou par requête.