

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – PRESTATIONS DE CONSEIL EN SYSTÈME D'INFORMATION ET CYBERSÉCURITÉ

Article 1 : Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les "CGV") ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Cyril Mercier IE / SI et Vous, désignée le "Prestataire", assure des prestations d'audit, de conseil et de formation sur le système d'information (SI) et la cybersécurité à ses clients professionnels (ci-après le "Client"). 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. Les CGV font partie intégrante du contrat entre les Parties, au même titre que le bon de commande ou la convention de prestation, qui prévalent sur tous autres documents ou conditions générales émanant du Client, sauf acceptation préalable, écrite et expresse du Prestataire. Il est expressément stipulé que les prestations du Prestataire **excluent toute intervention 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 du Prestataire sont structurées selon une approche modulaire progressive, détaillées dans l'offre commerciale et/ou le devis spécifique :

• 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.

◦ Livrables :

Rapport détaillé d'audit ; cartographie risques vs actifs ; proposition de plan d'actions.

• 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.

◦ Contenus :

Gouvernance élémentaire et politique de sécurité ; protection antivirus, pare-feu, gestion des mots de passe ; gestion des incidents et reprise d'activité.

• Module 3 : "Piloter et Valoriser – RSI / DSI Partagé"

◦ Objectifs :

Externalisation partielle ou complète du pilotage SI ; accompagnement stratégique et gouvernance cyber ; suivi des indicateurs de performance, audits réguliers, reporting ; valorisation des investissements IT et cybersécurité.

◦ Services proposés :

Mise en place et animation de gouvernance ; tableau de bord dynamique et suivi continu ; coordination des partenaires et prestataires.

◦ 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 la conformité et la sécurité, anticiper les besoins et les risques liés à la structuration du SI et du bâtiment.

◦ **Étapes clés :**

1. Analyse des besoins métiers et techniques (audit des flux métiers, identification des contraintes réglementaires et matérielles).
2. Coordination avec les parties prenantes (architectes d'intérieur, maîtrise d'œuvre, prestataires métiers et IT).
3. Définition des spécifications techniques (dimensionnements locaux techniques, positionnement équipements réseau et de sécurité physique, respect des normes ERP et exigences cybersécurité).
4. Assistance à la sélection des prestataires (rédaction du cahier des charges, évaluation des offres, vérification de la conformité des clauses de sécurité et contractualisation).
5. Suivi de mise en œuvre (contrôles réguliers, tests de validation de l'infrastructure, de la sécurité et de la 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.

Article 3 : Modalités de commande et d'exécution

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV. 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.

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.
- **Ne pas intervenir techniquement sur l'infrastructure du Client, ni effectuer de maintenance ou de paramétrage.** Le Prestataire est 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.
- 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. Une proposition personnalisée sera toujours nécessaire après un premier échange pour affiner le besoin et prendre en compte la complexité du système d'information, le nombre exact de postes/utilisateurs, et les besoins spécifiques.

◦ À titre indicatif :

▪ Les prestations de conseil sont généralement facturées sur la base d'un forfait à la demi-journée (dès **230 € HT**) ou à la journée (à partir de **450 € HT**).

▪ Le taux horaire indicatif est de **60 € HT** pour les prestations de conseil ponctuelles à distance.

▪ Pour le Module 3 ("Piloter & Valoriser"), une tarification par abonnement mensuel ou trimestriel est possible, à définir selon les besoins du client.

▪ Les formations / sensibilisations du personnel débutent dès **230 € HT / demi-journée**.

▪ Le tarif forfaitaire (journée ou demi-journée) s'applique exclusivement au temps d'intervention physique sur site ou aux ateliers d'accompagnement.

Les travaux d'analyse, de rédaction de rapports, de livrables et de dossiers techniques réalisés au bureau font l'objet d'une facturation distincte, soit sur une base forfaitaire par livrable, soit au temps passé selon le tarif horaire en vigueur.

Les déplacements de moins de 30 minutes sont inclus. Au-delà de 30 minutes de déplacement, un forfait déplacement pourra être appliqué.

Les frais de stationnement éventuels seront refacturés.

◦ 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.

• 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) 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.

Article 15 : Loi applicable et litiges

Les présentes CGV 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.