



Devis SYND242173

En date du : 02/04/2024

Espace Mistral D
297 Avenue du Mistral
13600 La Ciotat
France

Votre référent : Kevin LOUREIRO

Email : kloureiro@synexie.fr

Mairie de Solliès-Ville

A l'attention de M Philippe JOLY

8 Avenue du 6 Rts

83210 Solliès-Ville

France

Objet : 2024 - CONTRAT D ASSISTANCE INFORMATIQUE ANNUEL

Nom / Code	Description	Qte	PU HT	Total HT
PRESTATION MAINTENANCE PROACTIVE ANNUELLE				
Maintenance annuelle de votre SI				
<ul style="list-style-type: none"> • Supervision proactive des systèmes • Support téléphonique • Tableau de Bord Mensuel • Maintenance Curative • Prise en main à distance • Conseil sur la mise en Œuvre nouveau projet informatique • 4 journées annuel sur site (1j/trimestre) 				
MNT-ITCC	Maintenance Poste informatique - Périmètre concernés : 3 sites 12 Postes Mairie - 1 Poste Musée - 13 Postes Médiathèque (3 PC Offert) 19 € HT / Poste / Mois soit 23 postes = 437.00 € HT / mois	12,00	437,00 forfait	5 244,00
MNT-ITCC	Maintenance Serveur Physique VMWARE / MS HYPER-V 60€ HT / Serveur / Mois soit 1 serveur = 60.00€ HT / mois	12,00	60,00 forfait	720,00
MNT-ITCC	Maintenance Serveurs Virtuels 34€ HT / Serveur virtuel/ Mois soit 3 serveurs virtuels = 102.00€ HT / mois	12,00	102,00 forfait	1 224,00
MNT-ITCC	Maintenance Infrastructure Réseaux (Switch, Wifi, Liaison internet / Site) Périmètre concernés : 3 sites (Mairie - Musée (Offert) - Médiathèque) 45€ HT / Infrastructure/ Mois soit 3 infrastructures = 90.00€ HT / mois (1 site offert)	12,00	90,00 forfait	1 080,00
MESSAGERIE ET PARTAGE COLLABORATIF - M365 + ANTIVIRUS + ANTISPAM - MENSUELLE				
Messagerie - Licences Microsoft Office Business Standard				
Antivirus - Licences Antivirales Postes de travail et serveurs				
Antispam - Licences / boîtes au lettres				
licences	Microsoft Office 365 Business Standard / mois Pack Office - Messagerie Exchange - OneDrive - Teams	12,00	163,80 unité	1 965,60

	11.70€ HT / licence/ Mois soit 14 licences = 163.80€ HT / mois			
licences	Antivirus TREND / par mois 3 sites couverts - Mairie, Médiathèque, Musée 3.5€ HT / licence/ Mois soit 26 licences = 91€ HT / mois	12,00	91,00 unité	1 092,00
licences	Antispam intégré VADESECURE / M365 / par mois Postes Mairie / Médiathèque(2) / Musée(1) 4€ HT / licence/ Mois soit 14 licences = 56€ HT / mois	12,00	56,00 unité	672,00

Maintenance annuelle et Licences annuelles = 999.80 € HT / mois soit 11 997.60 € HT
Engagement 1 an

Engagement du 01/05/2024 au 30/04/2026
Facture annuelle à terme à échoir

Total net HT	11 997,60 €
TVA 20,00%	2 399,52 €
Montant total TTC	14 397,12 €

Signature du client précédée de la mention 'Bon pour accord' :

Date de validité : 17/04/2024



ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

1.1 Les présentes Conditions Générales (les « CGV ») régissent toute vente de matériels informatiques et logiciels à usage professionnel visés au Bon de Commande (l'« Equipement »), ainsi que des prestations d'infogérance, d'audits systèmes, de maintenance, de sauvegardes externalisées et de mise à disposition de logiciels On Demand (le ou les « Service(s) »), effectuées par la société SYNEXIE (le « Prestataire »), à des professionnels agissant à des fins entrant dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (le « Client »). Ces CGV font partie intégrante du Contrat SYNEXIE, au même titre que le Bon de Commande.

1.2 En cas de contradiction entre les CGV et le Bon de Commande, les CGV prévaudront.

1.3 La conclusion d'un Contrat SYNEXIE implique la connaissance et l'adhésion, sans réserve et en totalité, aux CGV et au Bon de Commande qui prévalent sur tous autres documents tels que prospectus, catalogues, documentation émanant du Prestataire, et sur tous documents ou conditions générales émanant du Client à défaut d'acceptation préalable, écrite et expresse par le Prestataire. Il annule et remplace tout accord antérieur verbal ou écrit relatif au même objet.

1.4 Le Contrat SYNEXIE liera les parties à compter de sa signature par le Client et le Prestataire, y compris en cas de financement du Contrat SYNEXIE par un tiers.

1.5 Les parties reconnaissent que l'Equipement et/ou les Services proposés par le Prestataire au Client répondent aux besoins exprimés du Client.

ARTICLE 2 - COMMANDE

2.1 Les prix et autres indications mentionnés sur les tarifs, catalogues, brochures, calendriers de livraison ou devis sont donnés à titre purement indicatif et ne sauraient en aucun cas constituer un engagement de la part du Prestataire.

2.2 Le Bon de Commande doit contenir le libellé de l'Equipement et/ou des Services, ainsi que le lieu et la date de livraison de l'Equipement souhaité par le Client le cas échéant.

2.3 Le Client autorise le Prestataire à substituer l'Equipement et les Services objets du Bon de commande par d'autres, possédant des caractéristiques au moins équivalentes, en particulier si une telle substitution est requise du fait d'une évolution technique ou de la modification de la gamme d'Equipement ou de Services concernés.

2.4 Le bénéfice du Contrat SYNEXIE est personnel au Client et, le cas échéant, pour les locaux dont l'adresse est expressément indiquée dans le Bon de Commande par le Client. Le Contrat SYNEXIE ne pourra ainsi être cédé sans l'accord préalable, exprès et écrit du Prestataire.

2.5 Le Client s'engage à informer le Prestataire de manière exhaustive de tous éléments susceptibles d'avoir une incidence directe ou indirecte sur l'Equipement et/ou les Services susceptibles d'être fournis par le Prestataire.

ARTICLE 3 - LIVRAISON DE L'E?UIPEMENT

3.1 Les délais de livraison de l'Equipement éventuellement indiqués au Bon de Commande sont donnés à titre indicatif et sans garantie par le Prestataire, bien que déterminés le plus exactement possible. Par conséquent, le dépassement de ces délais ne pourra donner lieu à aucune indemnité ni aucun dédommagement au bénéfice du Client, ni à l'annulation du Contrat SYNEXIE, que ce soit en totalité ou en partie.

3.2 Toutefois, si six (6) mois après la date indicative de livraison renseignée sur le Bon de Commande, l'Equipement n'a pas été livré, en tout ou partie, pour toute autre cause qu'un cas de force majeure ou de grève, le Contrat SYNEXIE pourra être résolu de plein droit par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'autre partie. Les éventuelles sommes déjà perçues par le Prestataire seront alors remboursées au Client, à l'exclusion de toutes indemnités ou dommages-intérêts.

3.4 La livraison de l'Equipement ne pourra intervenir que si le Client est à jour de ses obligations envers le Prestataire.

3.5 Le Client s'engage par ailleurs à accepter les livraisons partielles d'Equipement. Il sera établi autant de récépissés ou procès-verbaux de réception qu'il y aura d'opérations de livraison de l'Equipement en cas de livraisons partielles.

3.6 Sauf mention contraire dans le Bon de Commande, la livraison de l'Equipement est effectuée aux frais et risques du Client aux lieux stipulés au Bon de Commande. Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable de quelque problème ou anomalie sur l'Equipement intervenant pendant le transport sauf à ce que le Prestataire exécute lui-même ledit transport.

3.7 Tout différend ou réclamation concernant la livraison, et notamment toute anomalie ou réserve identifiée au moment de la livraison, doit être signalé par écrit sur le récépissé ou procès-verbal du transporteur, en présence de ce dernier, le jour de la réception de l'Equipement et confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au transporteur et au Prestataire dans un délai de trois (3) jours à compter de la réception de l'Equipement en fournissant tout élément de preuve utile.

3.8 Le Client s'engage à laisser au Prestataire, ses éventuels mandataires ou sous-traitants dûment habilités ou à tout expert indépendant, toute facilité pour procéder à la constatation de l'anomalie identifiée par le Client, et le cas échéant y porter remède. En tout état de cause, le Client s'interdit d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

3.9 Tout Equipement réceptionné, en tout ou partie, contre signature par le Client et en l'absence d'un tel signalement sera considéré comme étant conforme, complet, exempt de toute anomalie et en parfait état au moment de la livraison.

3.10 En cas d'impossibilité de livraison de l'Equipement, le Prestataire se réserve le droit de résilier le Contrat SYNEXIE, après une mise en demeure d'accepter ladite livraison adressée au Client par lettre recommandée avec accusé de réception et restée sans effet dans un délai de huit (8) jours, et sans qu'aucune indemnité quelconque ne soit due par le Prestataire au Client, ou à reporter ladite livraison aux frais exclusifs du Client et notamment de stockage de l'Equipement concerné.

3.11 Tout Equipement livré ne peut être repris ou échangé pour quelque motif que ce soit, sauf accord préalable, exprès et écrit du Prestataire.

ARTICLE 4 - INSTALLATION DE L'E?UIPEMENT

4.1 L'installation de l'Equipement par le Prestataire, faite obligatoirement au lieu indiqué au Bon de Commande après réception par le Client de la totalité de l'Equipement, seront à la charge du Client dans les conditions et aux tarifs prévus au Bon de Commande.

4.2 Le Client s'engage à collaborer activement lors de l'installation de l'Equipement, notamment en assurant l'accès au lieu d'installation de l'Equipement.

4.3 Le lieu d'installation de l'Equipement doit permettre sa bonne conservation, son bon fonctionnement et son entretien, en particulier si le Client souhaite bénéficier du Service de maintenance de l'Equipement par le Prestataire.

4.4 Le déplacement de l'Equipement en dehors des locaux du Client spécifiés au Bon de Commande, et plus généralement toute opération sur l'Equipement, sont soumis à l'accord exprès, écrit et préalable du Prestataire, et seront réalisés en tout état de cause aux frais et sous la responsabilité exclusive du Client qui s'engage à respecter les éventuelles instructions du Prestataire relatives à ce déplacement.

4.5 Le déplacement de l'Equipement ou toute opération sur l'Equipement qui seraient réalisés par le Client sans l'accord exprès, écrit et préalable du Prestataire, pour quelque motif que ce soit, entraînera la résiliation des éventuelles prestations de Services en relation avec l'Equipement par le Prestataire, et en conséquence la résiliation du Contrat SYNEXIE pour faute du Client dans les conditions de l'ARTICLE 10.2 des CGV.

ARTICLE 5 - PROPRIETE DE L'EQUIPEMENT

- 5.1 Le Prestataire conserve la propriété de l'Equipement jusqu'au paiement intégral et effectif de son prix par le Client à l'échéance, en principal et accessoires, frais annexes et taxes.
- 5.2 Jusqu'au complet paiement du prix, le Client est tenu de faire respecter ce droit de propriété, et veillera à ses frais à ne pas laisser l'Equipement devenir ou demeurer l'objet d'un droit de rétention, garantie, nantissement, sureté ou privilège assimilable et avertira le Prestataire, immédiatement et par écrit, de toute saisie ou réquisition ainsi que de toute disparition de l'Equipement.
- 5.3 De convention expresse, le Prestataire pourra reprendre l'Equipement ou le revendiquer en dédommagement de toutes ses factures impayées sans préjudice de son droit de résiliation du Contrat SYNEXIE, le Client s'engageant en outre à immédiatement informer le Prestataire de tout fait de tiers ayant pour effet de porter atteinte au droit de propriété du Prestataire.
- 5.4 En cas de vente de l'Equipement avant complet paiement par le Client, le Contrat SYNEXIE est résolu de plein droit pour faute du Client, dans les conditions de l'ARTICLE 10.2 des CGV, sans préjudice de tous autres dommages et intérêts ou droits découlant du Contrat SYNEXIE.
- 5.5 Ces conditions ne font pas obstacle au transfert au Client, dès la sortie de l'Equipement des entrepôts du Prestataire et sa remise au transporteur, des risques de perte et de détérioration de l'Equipement soumis à réserve de propriété, ainsi que de la responsabilité de tout dommage ou préjudice qu'il pourrait causer.

ARTICLE 6 - PRIX ET PAIEMENT

- 6.1 Le prix de l'Equipement et des Services sont indiqués au Bon de Commande en euros et hors TVA. Tous impôts, taxes, droits, et frais sont à la charge exclusive du Client.
- 6.2 Des frais forfaitaires de tenue de compte, de transport, d'emballage, d'assurance, de livraison, d'installation, de mise en service et d'accès à la hotline sécurisée du Prestataire le cas échéant pourront être facturés au Client dans les conditions prévues au Bon de Commande.
- 6.3 Le Client accepte que le Prestataire puisse modifier les prix figurant au Bon de Commande jusqu'à la livraison de l'Equipement, à l'effet de refléter toute augmentation de prix qui lui serait imposé par ses fournisseurs ou afin de répercuter une modification de taux de change, dans la limite de trois (3) pourcent du prix initial.
- 6.4 Sauf mention contraire au Bon de Commande ou aux CGV, le paiement doit être effectué par mandat de prélèvement SEPA sur le compte bancaire du Client aux échéances fixées au Bon de Commande. A défaut d'échéances fixées au Bon de Commande et à l'exception des cas expressément prévus aux CGV, le paiement doit être effectué dès réception de la facture.
- 6.5 En cas de paiement par tout autre mode de paiement, le Prestataire se réserve le droit de majorer les prix indiqués au Bon de Commande de dix (10) pourcent.
- 6.6 En signant le mandat SEPA joint au Contrat SYNEXIE, le Client autorise expressément le Prestataire à émettre des prélèvements payables par le débit de son compte.
- 6.7 Le Client s'engage à faire parvenir au Prestataire toute demande de changement de domiciliation bancaire au minimum trente (30) jours avant l'échéance dont la domiciliation est à modifier. A défaut, tous frais occasionnés par cette modification seront à la charge exclusive du Client.
- 6.8 Le paiement est constitué à l'encaissement effectif du prix par le Prestataire, la remise de traite ou de tout autre titre créant une obligation de payer ne constituant pas un paiement.
- 6.9 Tout paiement anticipé par le Client s'effectue sans escompte.
- 6.10 Les éventuelles échéances échues ou à échoir prélevées, notamment au titre des Services, sont acquises par le Prestataire. Le Client s'interdit en conséquence de dénoncer cette autorisation donnée à sa banque pour quelque cause que ce soit jusqu'à la fin du Contrat SYNEXIE pour quelque motif que ce soit.
- 6.11 Les Services sont facturés sur la base d'un abonnement mensuel et payable à terme à échoir, déterminé forfaitairement par unité de poste informatique ou serveurs concernés du Client et/ou suivant la volumétrie concernée.
- 6.12 Il est expressément précisé que, pour le Service de sauvegarde de données, chaque téraoctet (To) engagé par le Client sera facturé au tarif du téraoctet (To) supplémentaire mentionné au Bon de Commande, sur la totalité de la durée la période irrévocable précisée au Bon de Commande, conformément à l'ARTICLE 10 - des CGV, et le cas échéant sur toute la durée des éventuelles périodes de renouvellement successives du Contrat INFORMATIQUE sauf dénonciation dans les conditions de l'ARTICLE 7.4 - des CGV.
- 6.13 En cas de retard de paiement ou de rejet de prélèvement, le Prestataire se réserve le droit d'exiger, et sans qu'il soit besoin de mise en demeure, le versement :
- d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros majorés des taxes en vigueur,
 - d'une indemnité forfaitaire pour rejet de paiement de cinquante (50) euros majorés des taxes en vigueur,
 - d'une indemnité complémentaire sur justification en cas d'excédent desdits frais à l'exclusion de tout autre frais,
 - d'intérêts de retard calculés prorata temporis entre la date d'exigibilité du paiement et la date de paiement effectif, sur la base de cinq (5) fois le taux légal,
 - d'une pénalité de retard de dix (10) pourcent de la somme restant due et ce, sans préjudice de tout dommage et intérêt qui pourrait être alloué au Prestataire dans le cadre de toute action en justice qui pourrait être introduite.
- 6.14 La perception par le Prestataire des indemnités, pénalités et intérêts de retard sera réalisée sans préjudice de son droit de résilier le Contrat SYNEXIE dans les conditions de l'ARTICLE 10 - des CGV.
- 6.15 En cas de paiement partiel, celui-ci sera imputé en priorité sur les intérêts, indemnités et pénalités de retard, puis sur les échéances courantes par ordre d'ancienneté croissant.
- 6.16 Les tarifs sont susceptibles d'augmenter à date anniversaire du contrat. Dans le cas où l'augmentation serait supérieure à 3 % annuel, le client pourra décider de résilier tout ou partie des options commandées sans préavis.
- 6.17 Enfin, le Prestataire se réserve le droit de majorer le prix des Services de vingt (20) pourcent si tout ou partie des postes informatiques ou serveurs du Client présente une vétusté supérieure ou égale à soixante (60) mois.

ARTICLE 7 - SERVICES

- 7.1 Au titre du Contrat SYNEXIE, le Client peut solliciter des Services par le Prestataire dans des conditions, notamment tarifaires, définies au Bon de Commande.
- 7.2 Le cas échéant et sauf mention contraire au Bon de Commande, le Client s'engage à équiper des Services tous ses ordinateurs et serveurs en état de marche de son parc informatique. Par conséquent, la quantité et/ou volumétrie des Services facturée au Client sera revue régulièrement afin de respecter au mieux l'évolution du parc informatique du Client, ce que le Client accepte expressément.
- 7.3 Le Prestataire s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour :
- conseiller le Client sur la meilleure adéquation entre son besoin exprimé et les Services, étant entendu que le Prestataire ne dispense aucun conseil d'autre nature que purement technique et notamment ne prodigue aucun conseil juridique ou ayant trait à l'évolution technologique ;

- fournir au Client les Services de manière continue, en dehors des nécessaires interruptions liées aux besoins exprimés par le Client ;
- faire bénéficier le Client de son expertise en faisant intervenir des techniciens disposant des compétences nécessaires et appliquant les règles et consignes, notamment de sécurité qui pourraient leur être communiquées par le Client ;
- assurer la performance ou le parfait fonctionnement des Services.
- 7.4 Sauf mention contraire au Bon de Commande, les Services sont conclus pour une période irrévocable d'un an puis tacitement renouvelés pour des périodes d'un (1) an successives, sauf dénonciation par l'une des parties par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'autre partie au plus tard trois (3) mois avant l'expiration de la période en cours.
- 7.5 Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins illégales, inappropriées ou pour d'autres usages que celui lié à son activité, et à ne pas faire réaliser par le Prestataire des Services pour lesquels il ne disposerait pas de l'ensemble des droits et autorisations requis. Le Client s'interdit tout traitement portant sur des catégories particulières de données à caractère personnel au sens de l'article 9 du Règlement (UE) 2016/679, et tout agissement ou utilisation des Services qui puisse mettre en péril la sécurité, l'intégrité ou la disponibilité des serveurs et réseaux du Prestataire ou de ceux de tiers. Le Client garantit en conséquence le Prestataire contre toute action, réclamation, revendication, plainte, opposition poursuite ou recours formés en lien avec les Services, et s'engage en conséquence à garantir le Prestataire indemne de toute condamnation qui pourrait être prononcée à son encontre, ainsi que de tous les frais et honoraires que le Prestataire pourrait avoir engagés dans la défense de ses intérêts.
- 7.6 Au titre de la bonne exécution des Services, le Client s'engage, le cas échéant, à :
- Collaborer de bonne foi avec le Prestataire ;
 - En faciliter l'exécution, notamment en facilitant l'intervention des techniciens du Prestataire au titre du Service Infogérance, en leur donnant libre accès aux postes informatiques concernés (accès administrateur) et en leur mettant à disposition une connexion Internet haut débit sans restriction ;
 - Appliquer strictement toutes les instructions données par le Prestataire ou le manuel d'utilisation de l'Équipement et des Services concernés ;
 - Prendre toutes mesures pour sécuriser son système informatique et les Services, notamment en termes d'accès logique et/ou physique, de confidentialité et d'intégrité.
- 7.7 Dans le cadre du Service Infogérance, le Prestataire s'engage à fournir au Client une assistance à la résolution d'incidents informatiques sur les postes informatiques du Client, à distance ou au lieu indiqué au Bon de Commande, après signalement motivé par email (help@synexie.fr). Le Prestataire se réserve le droit de majorer de deux cents pour cent (200%) le tarif de ses interventions expressément sollicitées par le Client au titre du Service Infogérance après 18h00, le weekend ou un jour férié, ainsi que de facturer sur une base de cinq (5) euros par kilomètre toute intervention d'un technicien hors de la région Provence Alpes Cotes d'Azur au titre du Service Infogérance.
- 7.8 L'incident doit être signalé au Prestataire avec une précision suffisante pour que celui-ci puisse apprécier la nécessité d'envoyer un technicien au lieu indiqué au Bon de Commande ou de réaliser une intervention à distance. Le Client reconnaît qu'il sera entièrement responsable de toutes les éventuelles conséquences qui pourraient résulter d'un signalement inexact, incomplet ou insuffisant. A titre préventif, le Client autorise le Prestataire à installer sur ses postes informatiques un logiciel de supervision et d'inventaire des postes permettant la remontée d'informations de diagnostic et ainsi d'anticiper d'éventuels incidents.
- 7.9 Le Service Infogérance est strictement limité aux seuls incidents informatiques intervenant dans l'utilisation générale et usuelle d'un ordinateur dans un cadre professionnel. Le Client s'engage, avant de notifier un incident informatique au Prestataire, à vérifier que celui-ci n'est pas lié à ses logiciels métiers ou spécifiques, bases de données, serveur Web, CRM, applications de gestion ou tout autre incident relevant de la compétence exclusive de leurs fournisseurs. Le Prestataire pourra, le cas échéant, apporter son assistance à la compréhension de l'incident et à sa résolution, mais ne pourra se substituer au support des fournisseurs concernés. Le Client s'engage à sauvegarder régulièrement ses données sur un support externe avant toute intervention d'un technicien du Prestataire. Le Prestataire ne saurait en aucun cas être responsable de toute perte de confidentialité ou d'intégrité des données présentes sur les postes informatiques du Client pouvant intervenir le cas échéant dans le cadre du Service Infogérance.
- 7.10 Dans le cadre des Services, le Prestataire s'engage à mettre à la disposition du Client lesdits Services et leur documentation, et lui concéder une licence personnelle, non exclusive et incessible d'utilisation pour la durée et le nombre d'utilisateurs figurant au Bon de Commande. Le Client s'engage à accepter et respecter les conditions de licence de l'éditeur du logiciel concerné et les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle, tels que les droits d'auteur, droits sur les brevets, dessins & modèles et droit des marques.
- 7.11 Les Données, l'Équipement et les Services souscrit par le Client sont hébergés par le Prestataire dans un espace virtuel ou physique localisé au sein de ses infrastructures en France métropolitaine ou en Europe. Le Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires, permettant l'infogérance partielle ou totale, des Équipements et des Services souscrits par le Client dans les conditions figurant au Bon de Commande. Le Prestataire s'engage à préserver la sécurité et la maintenance de ce Cloud dans les limites de son obligation de moyens conformément aux stipulations de l'article 8 – Responsabilité. Toutefois le Prestataire ne saurait pas être tenu responsable de la sécurité des postes informatiques du Client, des conséquences de la perte des identifiants et mots de passe du Client, du réseau Internet du Client, notamment en cas de défaillance, interruption, difficulté ou impossibilité d'accès, ralentissement, indisponibilité, et discontinuité de l'accessibilité par le Client aux Services Cloud qui pourraient y être liés. En outre, le Prestataire s'oblige à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données stockée, sauvegardée ou transmises dans le Cloud et se prémunir contre les logiciels malveillants et virus sans pouvoir engager sa responsabilité en cas de piratage desdites données ou de toute forme d'intrusion extérieure au sein des Services Cloud. Le Client s'oblige à collaborer avec le Prestataire et ainsi signaler dans les meilleurs délais au Prestataire toute utilisation non autorisée des Services Cloud, toute perte, vol, ou compromission, avérée ou suspectée, des identifiants et mots de passe. Le Client exerçant une activité dans le secteur bancaire s'engage à en informer le Prestataire préalablement à la conclusion du Contrat SYNEXIE.
- 7.12 L'accès aux Services Cloud s'effectue à partir des postes informatiques du Client dument connectés au réseau Internet et est strictement limité au nombre d'utilisateurs mentionnés au Bon de Commande. Le Client s'engage à communiquer dans un délai maximum de huit (8) jours ouvrés à compter de la signature du Contrat SYNEXIE la liste de l'ensemble des utilisateurs des Services Cloud et, le cas échéant, les restrictions d'accès aux répertoires dument identifiés pour chacun de ces utilisateurs. A défaut de précision à cet égard, le Client reconnaît que l'ensemble des utilisateurs aura accès à l'ensemble de l'espace concerné, sans que le Prestataire ne puisse endosser une quelconque responsabilité à cet égard. Le Client devra également mentionner, dans le même délai, les noms, fonctions et coordonnées des personnes habilitées, le cas échéant, à réaliser elles même les modifications d'accès aux répertoires, à solliciter des modifications d'accès aux répertoires ainsi que la souscription à de nouveaux accès.
- 7.13 A la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client peut solliciter du Prestataire son assistance dans le cadre de la réversibilité des données stockées en relation avec les Services, dans des conditions, notamment tarifaires, à définir entre les parties. A défaut, les données sont supprimées par le Prestataire conformément à l'ARTICLE 15 - des CGV.
- 7.14 Sont par ailleurs exclus des Services :
- Les fournitures, pièces d'usures et consommables tels que, sans que cette liste ne puisse être considérée comme exhaustive : batterie, pile, cartouche d'encre, toner, clavier, souris etc. ;

-Les logiciels autres que ceux expressément visés au Bon de Commande, tels que – sans que cette liste soit exhaustive : systèmes d'exploitation, logiciels bureautiques etc. ;

-La formation du Client à l'utilisation de l'Équipement et des Services ;

-La réparation ou réfection de l'Équipement et des Services qui puissent être, d'une quelconque façon, être attribuée à une faute de son constructeur, assembleur ou fabriquant ;

-Le câblage électrique ou réseau ;

-Les pièces détachées nécessaires pour la réparation de l'Équipement.

7.15 Le Prestataire ne saurait par ailleurs endosser une quelconque obligation relative aux Services et à l'Équipement ayant subi un dommage consécutif :

-Aux dérangements, détériorations ou dégâts consécutifs à la foudre, un incendie, une inondation, des surtensions électriques, une catastrophe naturelle, un cas de force majeure, à la nature même de l'industrie, du commerce ou de l'exploitation du Client ou à tout accident dont la cause est extérieure à l'Équipement et/ou aux Services, lesquels dégâts n'ouvrent pas droit à dédommagement ;

-A l'utilisation de pièces détachées non fournies par le Prestataire ou de consommables non conformes aux normes du constructeur de l'Équipement ou des éditeurs des Services ;

-Au nettoyage de l'Équipement avec des produits chimiques ;

-Aux chutes ou chocs de l'Équipement ;

-A l'utilisation de l'Équipement et des Services non conforme aux normes des constructeurs et éditeurs concernés, aux manuels d'utilisation ou aux instructions données par le Prestataire ;

-A des négligences, défauts d'utilisation ou de surveillance et/ou à tout usage non conforme aux spécifications du manuel d'utilisation concerné ;

-A toute intervention sur l'Équipement et les Services par une personne non autorisée par le Prestataire ;

-A l'emploi de courant électrique non approprié ou à toute cause produisant les mêmes effets, notamment les fluctuations du courant hors normes EDF ;

-A la connexion de matériels ou l'utilisation de logiciels, serveurs, périphériques, unités centrales ou accessoires non compatibles ou ne correspondant pas aux indications fournies au Prestataire lors de l'installation de l'Équipement ou des Services, sans l'autorisation préalable et écrite du Prestataire.

7.16 Les interventions exclues des Services et sollicitées par le Client seront à la charge exclusive du Client et feront l'objet d'une facturation distincte, au tarif en vigueur lors de l'intervention et dans des conditions à agréer par les parties.

ARTICLE 8 - RESPONSABILITE ET ASSURANCES

8.1 Le Client reconnaît être seul responsable de l'utilisation de l'Équipement et des Services. Il fait donc son affaire personnelle de toute conséquence dommageable liée à un usage anormal, non conforme ou non prévisible dudit Équipement et desdits Services.

8.2 Le Client reconnaît également avoir choisi librement, en toute indépendance et sous sa seule responsabilité l'Équipement et/ ou les Services. SYNEXIE ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour des dommages causés par ou à l'Équipement et/ou aux Services, qui ne résulteraient pas directement d'une faute du Prestataire dans l'exécution des Services.

8.3 Le Client reconnaît que l'obligation de conseil pesant sur le Prestataire s'est opérée exclusivement sur la base des informations et données fournies par le Client. Seule une obligation de moyen pèse sur le Prestataire quant à l'adéquation de l'Équipement et/ou des Services avec les besoins du Client.

8.4 Le Prestataire est toujours soumis à une obligation de moyens sauf s'il en est expressément mentionné autrement pour une obligation précise, et sans que cette mention ne puisse s'étendre à d'autres obligations même liées.

8.5 La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en réparation d'un préjudice direct, réel, personnel, certain et prévisible subi par le Client du fait des fautes, erreurs ou omissions du Prestataire ou de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct au Client, à l'exclusion notamment de tous préjudices indirects et des gains manqués, et pour autant que le Client apporte la preuve que la faute contractuelle du Prestataire est la cause directe et exclusive du préjudice.

8.6 En conséquence, le Prestataire ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un équipement, d'un service ou d'une technologie de substitution à l'Équipement ou aux Services.

8.7 Le Prestataire ne pourra également encourir de responsabilité en cas d'inobservation par le Client du Contrat SYNEXIE et/ou de toute instruction formulée par le Prestataire, notamment concernant l'utilisation de l'Équipement et des Services.

8.8 Dans tous les cas, le montant total de la responsabilité du Prestataire, toutes causes et tous préjudices confondus, en vertu soit d'une transaction librement acceptée par les parties soit d'une décision de justice devenue définitive, hormis les cas de négligence caractérisée ou de faute inexcusable, est expressément, globalement et strictement limité à la somme effectivement versée par le Client et perçue par le Prestataire au titre de l'Équipement et/ou des six (6) dernières échéances effectivement versées par le Client et perçues par le Prestataire au titre du Service concerné, suivant que le dommage a pour origine l'Équipement ou le Service concerné.

8.9 Le Prestataire ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage éventuel de quelque nature qu'il soit, subi par le Client et/ou tout tiers, dû à la non-conformité de l'environnement d'installation et/ou du dispositif de câblage aux normes recommandées ou requises pour l'installation de l'Équipement et/ou des Services, des effets d'un virus ou d'une attaque informatique ou des dommages consistant en l'altération, la destruction ou la perte de données du système d'exploitation ou contenues dans d'autres Logiciels détenus par un partenaire éditeur.

8.10 En outre, le Client assume l'entière responsabilité de l'utilisation de l'Équipement et de leurs consommables homologués ou des Services, conformément à leur destination et aux prescriptions des manuels utilisateurs, ainsi que la connexion de tout équipement non formellement préconisé, de programmes ou base de données non fournis ou avalisés par le Prestataire et susceptibles d'affecter les Prestations ou les données du Client.

ARTICLE 9 - GARANTIE

9.1 Le Prestataire garantit l'Équipement contre tout défaut de fonctionnement ou de fabrication pendant une durée de six (6) mois à compter de la date de livraison de l'Équipement, à charge toutefois pour le Client de prouver lesdits défauts.

9.2 La garantie peut être mise en jeu par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Prestataire dans un délai de huit (8) jours à compter de la découverte du défaut.

9.3 Au titre de cette garantie, le Prestataire s'engage à remplacer ou réparer l'Équipement sans frais pour le Client à l'exception des frais de retour de l'Équipement dans l'entrepôt du Prestataire.

9.4 Toute garantie est exclue si le défaut de l'Équipement est dû :

-A des données et croquis erronés fournis par le Client ;

-A la modification, la réparation ou le remplacement de pièces non réalisés par le Prestataire ;
-A l'usure normale de l'Equipement ;
-A l'utilisation, au stockage et à l'entretien de l'Equipement non conformes à la documentation et aux préconisations du Prestataire ;
-A la détérioration de l'Equipement provenant d'accident, d'événement extérieur, de cas fortuit ou de force majeure, négligence, défaut de surveillance ou d'entretien ou de maintenance ;
ou en cas

-A des vices ou défauts apparents, dont le Client devra se prévaloir dans les conditions de l'ARTICLE 3 - des CGV.

9.5 Si après examen par le Prestataire, l'Equipement s'avérait ne pas être défectueux ou si la garantie n'avait pas été valablement mise en œuvre par le Client au sens du présent Article, Le Prestataire procédera à une facturation forfaitaire au titre de l'inspection de l'Equipement équivalent à quinze pour cent (15%) de son prix d'achat toutes taxes comprises par le Client avec un minimum de perception de deux cent cinquante euros (250€).

9.6 Le présent article ne saurait compléter ni se substituer à la garantie accordée par le constructeur de l'Equipement, ou de l'éditeur concerné, ainsi qu'à la garantie légale contre les vices cachés.

9.7 Le Prestataire ne garantit pas capacité des Logiciels et Progiciels à atteindre des objectifs dont le Client n'aurait pas fait part au Prestataire avant la conclusion du contrat de Service.

ARTICLE 10 - RESILIATION ANTICIPEE

10.1 A l'exception des cas expressément prévus aux CGV, il ne pourra être mis fin unilatéralement aux Services avant l'expiration de la période irrévocable précisée au Bon de Commande, ou à défaut fixée à un (1) an à compter de la conclusion du Contrat SYNEXIE.

10.2 Le Prestataire se réserve la possibilité de suspendre les Services et la livraison de l'Equipement, unilatéralement et de plein droit sans mise en demeure préalable du Client, ainsi que de résilier le Contrat SYNEXIE, sans préjudice de tous dommages et intérêts, après une mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet pendant huit (8) jours, en cas d'inexécution par le Client d'une quelconque des obligations résultant pour lui des CGV.

10.3 Le Prestataire pourra immédiatement résilier de plein droit le Contrat SYNEXIE en cas de redressement, liquidation amiable ou judiciaire, cession amiable ou forcée du fond d'exploitation ou encore mise en gérance libre, fusion, scission, ou apport partiel d'actif, cessation d'activité depuis plus de trois (3) mois, décès du Client et enfin diminution des garanties ou sûretés consenties.

10.4 En cas de résiliation du Contrat SYNEXIE dans les conditions de l'ARTICLE 10.2, le Client devra immédiatement verser au Prestataire :

-Une indemnité de résiliation égale à la totalité des montants forfaitaires le séparant du terme du Contrat SYNEXIE, avec un minimum de six (6) fois le montant forfaitaire multiplié par le nombre d'échéances le séparant du terme du contrat ;

-Une somme égale au montant des échéances impayées au jour de la résiliation majorée d'une clause pénale de dix pour cent (10%) sans préjudice de toutes pénalités en cas de retard de paiement ou de rejet de prélèvement, et de tous dommages et intérêts.

10.5 En tout état de cause, en cas de résiliation anticipée du Contrat SYNEXIE pour toute autre cause qu'en cas d'inexécution par le Client de ses obligations, le Client devra le cas échéant verser au Prestataire :

-Une somme égale au montant des échéances impayées au jour de la résiliation majorée d'une clause pénale de dix pour cent (10%) sans préjudice de toutes pénalités au titre de l'ARTICLE 6.12 cas de retard de paiement ou de rejet de prélèvement, et de tous dommages et intérêts.

-Une somme égale à la totalité des éventuelles échéances restant à courir jusqu'à la fin de la période entamée majorée d'une clause pénale de dix pour cent (10%) sans préjudice de tous dommages et intérêts.

10.6 Les sommes réglées postérieurement à la résiliation du Contrat SYNEXIE seront affectées sur les sommes dues et n'emporteront pas novation de la résiliation. Ces sommes dues au Prestataire sont majorées des frais, taxes et honoraires éventuels, même non répétables, rendus nécessaires pour assurer leur recouvrement, notamment devant les tribunaux le cas échéant, ainsi que d'une clause pénale de cinq mille euros (5 000€).

ARTICLE 11 - RETRACTATION

11.1 Sauf accord contraire exprès, écrit et préalable du Prestataire, l'Equipement ne peut être repris ni échangé pour quelque motif que ce soit.

11.2 Toutefois, pour tout Contrat SYNEXIE conclu hors établissement au sens de l'article L221-1 du Code de la consommation, entre le Prestataire et le Client, sous réserve que l'objet du Contrat SYNEXIE n'entre pas dans le champ de l'activité principale du Client et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq (5), le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du Contrat SYNEXIE pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision.

11.3 Le Client en informe le Prestataire avant l'expiration du délai précité par toute déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le Client peut également solliciter du Prestataire la transmission d'un formulaire de rétractation type. Le cas échéant, le Prestataire récupérera à ses frais l'Equipement livré au Client s'il ne peut être renvoyé normalement par voie postale en raison de sa nature.

11.4 La responsabilité du Client pourra être engagée en cas de dépréciation de l'Equipement résultant de manipulations autres que celles nécessaires et sous les directions du Prestataire, pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de l'Equipement.

11.5 Par ailleurs, le cas échéant, le Prestataire remboursera le Client de la totalité des sommes versées au titre du Contrat SYNEXIE auquel le Client se rétracte, dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du Client de se rétracter ou jusqu'à récupération de l'Equipement.

ARTICLE 12 - TAXES ET FRAIS

12.1 Tous frais et taxes qui seraient dus à l'occasion des présentes ou de leur exécution sont à la charge exclusive du Client. En cas de modification des dispositions légales et réglementaires en matière d'impôts et taxes, le montant des échéances dues au titre des Services sera révisé de plein droit.

12.2 Le Prestataire se réserve le droit d'exiger du Client des frais de dossier dont le montant est précisé au Bon de Commande et qui seront prélevés sur le compte bancaire du Client dans les conditions de l'ARTICLE 6 - des CGV.

12.3 Les frais de gestion suivants, sans que cette énumération ne soit exhaustive, pourront faire l'objet d'une facturation en fonction de la nature de l'intervention demandée :

-changement d'adresse moins de trente (30) jours avant l'échéance

-changement de domiciliation bancaire moins de trente (30) jours avant l'échéance ,

-duplicata de documents,

-défaut d'information de changement d'adresse ou domiciliation,

-réémission et gestion des échéances impayées, frais de relance pour une ou plusieurs échéances impayées,

-courrier de relance ou spécifiquement lié à un manquement contractuel du Client,

-frais d'encaissement de chèque,

-frais de passage en règlement par chèque, effet ou virement.

12.4 La tarification applicable sera communiquée au Client par le Prestataire sur simple demande de sa part. La conclusion du Contrat SYNEXIE vaut acceptation de la tarification des frais de gestion. Les tarifications pourront faire l'objet d'un prélèvement séparé ou joint à l'échéance suivant l'opération. Le Prestataire se réserve le droit de modifier, à la hausse comme à la baisse, la tarification des frais de gestion au 1er janvier de chaque année.

ARTICLE 13 - MODIFICATIONS DE LA SITUATION DU CLIENT

13.1 Le Client s'engage à fournir au Prestataire une information actualisée sur ses besoins, son activité, sa structure juridique, son organisation et l'évolution de son parc informatique afin que le Prestataire puisse faire évoluer le cas échéant les Services.

13.2 En particulier, le Client informera sans délai le Prestataire de toute modification ou évolution de son système d'information ou de ses outils de connexion à son système d'information.

13.3 Le Client s'engage également à notifier immédiatement au Prestataire tout changement qui interviendrait dans l'identification de son entreprise (dénomination sociale, immatriculation au Registre du Commerce, lieu d'exercice de son activité ou de son exploitation principale, changement d'actionnariat).

13.4 Toute notification de changement doit parvenir au Prestataire au moins trente (30) jours avant l'échéance.

13.5 A défaut, tous les frais occasionnés par cette modification seront à la charge exclusive du Client.

ARTICLE 14 - CESSION ET SOUS-TRAITANCE

14.1 Le Prestataire se réserve expressément la faculté de céder tout ou partie du présent Contrat SYNEXIE à un tiers de son choix qui sera soumis, par le Prestataire, à l'acceptation du Contrat SYNEXIE.

14.2 Le Client accepte dès à présent et sans réserve toute cession éventuelle du Contrat SYNEXIE et s'engage à signer à première demande un mandat de prélèvement au nom du cessionnaire, et notamment à lui verser, directement ou à son ordre, la totalité des échéances en principal, intérêts et accessoires, ainsi que l'ensemble des éventuels frais.

14.3 Le Prestataire peut par ailleurs librement sous-traiter tout ou partie des obligations prévues au Contrat SYNEXIE. Le Prestataire restera toutefois seul responsable vis-à-vis du Client de l'exécution de ses obligations découlant du Contrat SYNEXIE.

ARTICLE 15 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

15.1 Le Client est seul responsable du traitement des données à caractère personnel des utilisateurs de l'Équipement, et notamment des éventuels traitements de données réalisés par le Prestataire dans le cadre des Services pour le compte du Client.

15.2 En tout état de cause, le Prestataire s'engage à ne faire aucun autre usage des données à caractère personnel relatives aux utilisateurs de l'Équipement et de toute autre donnée à caractère personnel qu'il pourrait être amené à traiter dans le cadre de l'exécution du Contrat SYNEXIE, à l'exclusion des traitements strictement nécessaires à sa bonne exécution.

15.3 Le cas échéant, en sa qualité de responsable du traitement des données à caractère personnel exécuté par le Prestataire aux fins de maintenance de l'Équipement, le Client s'engage à :

- Informer les utilisateurs du traitement de données les concernant dans les conditions et selon les modalités prévues au Règlement (UE) 2016/679 ;

- Collecter et traiter les données concernées de manière licite et, si besoin, recueillir le consentement des utilisateurs ;

- Réaliser les éventuelles analyses d'impact relatives à la protection des données concernées par les traitements avant l'utilisation de l'Équipement et de la mise en œuvre des Services ;

- Ne pas mettre en œuvre un traitement sans avoir, lorsque cela est requis, consulté de manière préalable les utilisateurs ainsi que l'autorité de contrôle, et si nécessaire solliciter l'autorisation des autorités compétentes ;

- Laisser le Prestataire et ses éventuels sous-traitants accéder aux données pour les finalités précitées ;

- Documenter toute instruction complémentaire concernant le traitement des données par le Prestataire ;

- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues au Règlement (UE) 2016/679 et au Contrat SYNEXIE par le Prestataire ;

- Superviser le traitement, y compris réaliser des audits et des inspections du Prestataire si besoin. Ces audits et inspections devront être annoncés au Prestataire au minimum quarante-huit

-(48) heures à l'avance, tous les frais étant supportés par le Client.

15.4 Le cas échéant, en sa qualité de sous-traitant du traitement des données à caractère personnel aux fins d'exécution des Services, le Prestataire s'engage à :

- Ne traiter les données que conformément au présent Article et/ou sur instruction documentée du Client, et conformément à celles-ci, y compris en ce qui concerne les transferts de données en dehors de l'Espace Économique Européen, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit français. Dans ce cas, le Prestataire s'engage à informer le Client de cette obligation juridique avant le traitement des données, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public. Dans tous les cas, si le Prestataire considère qu'une instruction du Client constitue une violation du Règlement (UE) 2016/679, il en informe immédiatement le Client ;

- Garantir la confidentialité des données et veiller à ce que les personnes autorisées à les traiter, et dont il répond, s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, et dans tous les cas reçoivent ou aient reçu la formation nécessaire en matière de protection des données ;

- Compte tenu de l'état des connaissances et de l'art, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités des traitements ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, mettre en œuvre toute mesure technique et organisationnelle appropriée afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque ;

- Imposer, le cas échéant, à ses sous-traitants ultérieurs les mêmes obligations en matière de protection des données que celles fixées au présent Article. Il appartient au Prestataire de s'assurer que les sous-traitants ultérieurs présentent les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière que le traitement des données réponde aux exigences du Contrat SYNEXIE et du Règlement (UE) 2016/679. Si les sous-traitants ultérieurs ne remplissent pas leurs obligations, le Prestataire demeure pleinement responsable devant le Client de l'exécution par les sous-traitants ultérieurs de leurs obligations ;

- Tenir compte de la nature du traitement des données, aider le Client en tant que de besoin, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées, le saisissent en vue d'exercer leurs droits sur les données les concernant. Lorsque les personnes concernées exercent auprès du Prestataire des demandes d'exercice de leurs droits, le Prestataire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au Client ;

- Aider le Client à garantir le respect de ses obligations prévues par le Règlement (UE) 2016/679 et notamment celles prévues aux articles 32 à 36 dudit Règlement, compte tenu de la nature du traitement des données et des informations à sa disposition ;

-A la fin du Contrat SYNEXIE, effacer les données en sa possession le cas échéant, et détruire les copies existantes à moins qu'une obligation légale ou réglementaire n'en exige la conservation ;

-Mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent Article et par le règlement (UE) 2016/679 concernant le traitement des données, et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il aura mandaté, et contribuer à ces audits dans la mesure du possible.

-Communiquer au Client le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un, sur simple demande ;

-Notifier au Client toute violation des données dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente et aux personnes concernées.

15.5 Par ailleurs, les parties sont responsables distinctes du traitement des données à caractère personnel relatives au représentant légal de l'autre partie et de ses éventuels employés, recueillies et traitées pour les seules nécessités de gestion et d'exécution du Contrat SYNEXIE, d'actions commerciales et de gestion des relations commerciales entre les parties, la prospection et l'animation commerciale, la réalisation d'études statistiques, le recouvrement, l'évaluation du risque de crédit, la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude, la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, la gestion des incidents ainsi que la mise en œuvre des obligations légales et réglementaires.

15.6 Les catégories de données traitées sont notamment celles relatives à l'identité des personnes concernées, à leurs coordonnées professionnelles et plus généralement à toutes autres catégories de données strictement nécessaires aux finalités précitées. Elles seront supprimées par les parties sous dix (10) années à compter de la fin du Contrat SYNEXIE, sauf délai lié au règlement de différends, pour faire valoir, exercer et/ou défendre les droits des parties. Ces informations pourront être communiquées aux entreprises extérieures liées contractuellement au Prestataire pour la gestion et l'exécution de tout ou partie du Contrat SYNEXIE dans la stricte limite de leurs attributions respectives.

15.7 En cas de transfert des données hors de l'Union européenne, vers un pays tiers non reconnu par la Commission européenne comme disposant d'un niveau de protection adéquat des données, les parties s'engagent à mettre en œuvre des garanties appropriées, et notamment en tant que de besoin :

-Des clauses types de protection des données ;

-Des règles d'entreprises contraignantes ;

-Un code de conduite assorti de l'engagement contraignant et exécutoire pris par la partie expéditrice des données dans le pays tiers d'appliquer les garanties appropriées ;

-Un mécanisme de certification assorti de l'engagement contraignant et exécutoire par la partie expéditrice des données dans le pays tiers d'appliquer les garanties appropriées.

15.8 Les parties pourront communiquer à tout tiers les données lorsqu'une obligation légale de le faire existe ou lorsque les parties considèrent de bonne foi que cela est nécessaire pour :

-Répondre à toute réclamation à leur rencontre ;

-Se conformer aux exigences de l'ordre judiciaire et/ou administratif ;

-Faire exécuter tout contrat dont la personne concernée est partie ;

-Sauvegarder les intérêts vitaux de toute personne physique ;

-L'exécution d'une mission d'intérêt public.

15.9 Les personnes concernées dont les données à caractère personnel sont traitées disposent auprès de la partie responsable du traitement, conformément à la réglementation applicable, d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des données à caractère personnel les concernant, sous réserve que les données concernées ne soient pas indispensables à la bonne exécution du présent Contrat SYNEXIE et à la gestion des relations contractuelles entre les parties. Elles disposent également d'un droit d'opposition et de limitation du traitement, ainsi que de portabilité des données personnelles les concernant. Les personnes concernées peuvent également introduire à tout moment une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente et définir le sort de leurs données après leur mort auprès de la partie responsable du traitement.

ARTICLE 16 - IMPREVISION

Les parties déclarent accepter l'ensemble des risques attachés à leur engagement aux présentes et, en conséquence, renoncent expressément au bénéfice des dispositions de l'article 1195 du Code civil.

ARTICLE 17 - NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL

17.1 Le Client renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié du Prestataire, sans accord exprès et préalable du Prestataire. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat SYNEXIE et pendant les douze (12) mois qui suivront sa cessation.

17.2 Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette obligation, il s'engage à dédommager le Prestataire en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à six (6) fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

ARTICLE 18 - CONFIDENTIALITE

18.1 Chacune des parties s'oblige à tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre partie, et notamment à ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre partie sans son accord à un tiers quelconque, autre que des employés, sous-traitants, cessionnaires ou agents ayant besoin de les connaître ; et n'utiliser les informations confidentielles de l'autre partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat SYNEXIE.

18.2 Dans le cadre de l'exécution du Contrat SYNEXIE, chacune des parties peut avoir accès à des informations concernant l'autre partie.

18.3 Chaque Partie gardera confidentielle toute information appartenant à l'autre partie en ce compris, les recherches présentes et futures, le développement, les activités professionnelles, les produits, les services et les connaissances. Ces informations ne peuvent être utilisées par la partie qui les a reçues que dans le cadre du Contrat SYNEXIE.

18.4 Chaque partie s'engage à protéger la confidentialité des informations confidentielles de l'autre partie de la même manière qu'elle protège la confidentialité de ses informations propres et de toute information confidentielle de quelque nature qu'elle soit, mais en aucun cas les parties n'attacheront à ces données une attention qui ne puisse être qualifiée de raisonnable.

18.5 Nonobstant ce qui précède, aucune des parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la partie les recevant, seraient développées à titre indépendant par la partie les recevant, seraient connues de la partie les recevant avant que l'autre partie ne les lui divulgue, seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

18.6 Les obligations des parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat SYNEXIE et



aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de deux (2) ans après le terme du Contrat SYNEXIE.

18.7 Chacune des parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre partie, dès la fin du Contrat SYNEXIE, quelle qu'en soit la cause. Les parties s'engagent par ailleurs à faire respecter attentivement ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat SYNEXIE.

18.8 Si l'une des parties est tenue de divulguer les informations confidentielles de l'autre partie dans le cadre du règlement d'un différend, que ce soit par la voie d'un arbitrage ou devant les cours et tribunaux ou, aux termes d'une Loi, ou de toute autre réglementation, la partie en avertira promptement l'autre partie dans la mesure ou la loi l'y autorise.

ARTICLE 19 - PUBLICITE

Le Client autorise le Prestataire à mentionner son nom dans ses documents commerciaux et sur son site internet.

ARTICLE 20 - INDEPENDANCE DES PARTIES

20.1 Aucune des dispositions du Contrat SYNEXIE ne pourra être interprétée comme pouvant entraîner la responsabilité du Prestataire à l'égard ou du fait personnel du Client, ou comme créant une société de fait ou une société en participation entre les parties.

20.2 En conséquence, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable du fait personnel du Client.

ARTICLE 21 - INTERPRETATION ET VALIDITE DU CONTRAT

21.1 Les parties reconnaissent que le contenu des clauses du Contrat SYNEXIE est celui qui lie les parties signataires.

21.2 L'interprétation des clauses du Contrat SYNEXIE ne saurait en conséquence se limiter aux titres qui leur ont été donnés, les titres et numérotations des clauses du Contrat SYNEXIE n'étant indiqués que pour faciliter la référence aux dispositions du Contrat SYNEXIE.

Chacune des clauses du Contrat SYNEXIE doit être interprétée l'une par rapport à l'autre, en donnant à chacune le sens qui respecte la cohérence du Contrat SYNEXIE dans son ensemble.

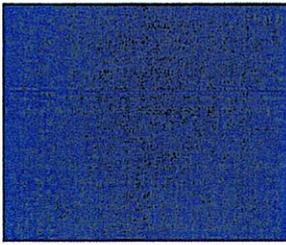
21.3 Si une ou plusieurs dispositions du Contrat SYNEXIE seraient tenues pour non valides par une loi ou un règlement, ou déclarées comme telles par une décision définitive d'une juridiction compétente, elles seront réputées non écrites, les autres dispositions du Contrat SYNEXIE garderont toute leur force et leur portée.

ARTICLE 22 - LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

22.1 La Loi française est applicable au présent Contrat SYNEXIE. Le cas échéant, les parties excluent expressément l'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats pour la Vente Internationale de marchandises, toutes les lois nationales visant à appliquer ladite Convention ainsi que les règles de conflit de loi éventuellement applicables.

22.2 Les parties s'engagent à tenter de trouver une solution amiable aux différends nés entre elles. Les parties 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.

22.3 Si au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige sera de la compétence exclusive des tribunaux de Paris, France, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures conservatoires, en référé ou par requête.



SYNEXIE
297 Avenue du Mistral
13600 LA CIOTAT
Téléphone : 04 98 08 02 80
Télécopie : 04 98 08 02 81
Mèl : info@synexie.fr
Siret : 449 807 460 000 67
NAF : 6202B
Capital : 200 000 €

Contrat de support et services Informatiques



Sauvegarde
sécurisée



Maintenance
proactive



Antivirus
managé



Protection web



Accès à distance



Support



Rapport de
maintenance



Conseil



Kevin LOUREIRO
Version 1.0 du 15/03/2024



Sommaire

1	Compréhension du projet.....	4
1.1	Objet	4
1.2	Notice de confidentialité.....	4
1.3	Validité de la proposition	4
2	Présentation de Synexie.....	5
2.1	Carte d'identité.....	5
2.2	Les avantages concurrentiels de Synexie.....	7
3	Offre de service.....	8
3.1	Architecture proposée	8
3.2	Description des services fournis	9
3.2.1	Phase d'initialisation : Audit du Système d'Information	9
3.2.2	Maintenance Proactive : Offre Support "Essentiel S1 Synexie"	10
3.2.3	Engagements de niveau de service, conditions et délais d'intervention	11
3.2.4	Périmètre technique supporté	12
3.3	Maintenance évolutive	12
3.4	Méthodologie de gestion de projet / Plan d'Assurance Qualité.....	13
3.5	Services complémentaires en options.....	14
3.5.1	Microsoft 365	14
3.5.2	Sauvegarde externalisée et sécurisée (Cloud Backup and Recovery)	14
3.5.3	Sauvegarde Office 365 CloudAlly	15
3.5.4	Protection Web	16
3.5.5	Antivirus managé	16
3.5.6	Antispam Vade Secure pour Office 365	17
4	Conditions commerciales.....	18
4.1	Tarifs.....	18
4.1.1	Prestation maintenance proactive.....	18
4.1.2	Prestations complémentaires – évolutives	19
4.2	Durée	19
4.3	Règlements.....	19
5	Conditions d'exécution	20
5.1	Services de support.....	20
5.2	Produits bénéficiant du support	20
5.3	Droit de refus	20
5.4	Etendue des obligations de Synexie	20
5.5	Modifications.....	20
5.6	Sauvegarde des données	20



5.7	Limitations de garantie.....	21
5.8	Limitations de responsabilité	21
5.9	Intégralité du contrat.....	21
5.10	Loi applicable et attribution de compétence	21
5.11	Indépendance des clauses	21
5.12	Confidentialité	22
5.13	Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)	22
5.14	Force Majeure	23
6	Annexes: Certifications et références détaillées	24
6.1	Certifications et partenariats Synexie	24
6.2	Références sur prestations similaires.....	26



1 Compréhension du projet

1.1 Objet

La mairie de Solliès-Ville souhaite se doter d'un contrat de maintenance préventive, curative et évolutive sur l'ensemble de son système d'information.

Il prévoit notamment la surveillance proactive du bon fonctionnement et du maintien du niveau de sécurité minimale des serveurs et des postes de travail.

Les prestations seront décomposées comme suit :

- Supervision proactive des systèmes (Vérification des : Patchs de sécurités Windows, Antivirus, espaces disques, ...)
- Support téléphonique,
- Tableau de bord,
- Maintenance corrective et évolutive
- Conseil sur la mise en œuvre de nouveaux projets informatiques.

L'ensemble de ces prestations a pour principal objectif de maintenir le bon fonctionnement du Système d'Information tout en répondant aux nécessités d'évolution et d'optimisation de celui-ci sur les axes fonctionnels, technique et budgétaire.

1.2 Notice de confidentialité

Les données contenues dans ce document sont communiquées à la mairie de Solliès-Ville sous le couvert du principe de confidentialité mutuellement accepté du fait de la nature du projet.

Ce document est la propriété de la société Synexie. Il ne pourra être divulgué à des parties tierces sans l'accord écrit préalable de Synexie.

1.3 Validité de la proposition

La présente proposition est valable pour une période de 30 jours à compter de sa date d'envoi.



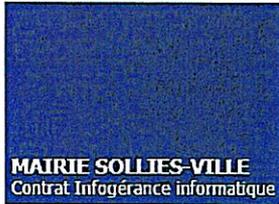
2 Présentation de Synexie

2.1 Carte d'identité

Nom de la société	SYNEXIE
Adresse	297 avenue Mistral 13600 La Ciotat
Responsable de la société	Matthieu NICOD
Responsable Commercial	Kevin LOUREIRO
Nom et Prénom du chargé d'affaire	Damien TORCK
Téléphone	04 98 08 02 80
Télécopie	04 98 08 02 81
Capital de la société	200 000 €

Synexie définit son périmètre d'intervention en adressant les problématiques des entreprises "étendues". L'ouverture, la flexibilité, la fiabilité, la disponibilité, la sécurité et la performance de la solution tout en optimisant les budgets de fonctionnement sont les défis relevés par les équipes de consultants, d'architectes et d'intégrateurs de Synexie.

- **Études et conseils technologiques**
 - Prestations d'assistance à la maîtrise d'ouvrage dans nos domaines de compétences, en particulier les réseaux convergents Voix-Données-Images supportés par des infrastructures privées ou des réseaux opérateurs,
 - Prestations de bureau d'études câblage, réseaux, sécurité et systèmes,
 - Audit et conseil en infrastructure technique et en sécurité des systèmes d'information.
- **Intégration et maintenance**
 - **Liaisons et interconnexion** : Conception et mise en œuvre de solutions technologiques d'accès et d'interconnexion des systèmes d'informations par liaisons opérateur publiques (internet) ou privées (MPLS, liaisons spécialisées, fibre), VPN IPsec/SSL,
 - **Sécurité des infrastructures informatiques** : pare-feu, passerelle antivirale, proxy, pare-feu Applicatif, répartition de charge, solution EIM (filtrage d'URL et de contenu), solutions antivirus, antispam, authentification forte, reverse proxy, etc.
 - **Systèmes et virtualisation** : Accompagnement au changement et à la mise en œuvre de systèmes hautement disponibles, expertise en virtualisation. Audit, déploiement et optimisation de systèmes d'exploitation réseaux, Microsoft Windows Server,
 - **Stockage** : Conception et mise en œuvre d'infrastructures de stockage partagé SAN, NAS ou en attachement direct.
 - **Sauvegarde** : Etude et mise en œuvre de solutions de protection des systèmes et données en environnements physique, virtuel ou mixte.



Solutions de sauvegardes externalisées en mode Cloud : partenariat Oodrive, et MSP Remote.

- **Messagerie et collaboration** : Intégration d'outils collaboratifs et structurants, messagerie, groupware, intranet, annuaires LDAP, gestion et synchronisation des terminaux mobiles, etc.
- **Supervision des architectures systèmes et réseau,**
- **Définition et mise en œuvre de PCA / PRA,**
- **Infogérance partielle ou globale du système d'information,**
- **Développement d'applications** : Synexie possède également un savoir-faire reconnu en conception d'applications et de sites internet, intranet et extranet avec des références significatives présentées en annexes.

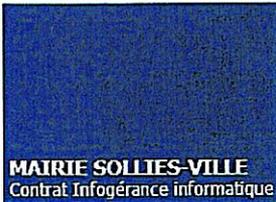
Synexie possède un savoir-faire reconnu en termes d'ingénierie des réseaux et de conception d'applications et de sites Internet, avec des références significatives présentées en annexes.

Références Clients Synexie:



...

Copyright Synexie
Version 1.0- 15/03/2024
Toute reproduction interdite



2.2 Les avantages concurrentiels de Synexie

Les architectes, ingénieurs et techniciens de Synexie ont à la fois l'expérience des réseaux d'entreprises et de collectivités de taille similaires (réseaux de 5 à 1500 postes). Ils en connaissent parfaitement les exigences et contraintes.

Notre offre présente des avantages clés suivants :

- Une approche partenariale forte,
- Une expertise reconnue sur la région :
 - Microsoft Certified Partner Silver,

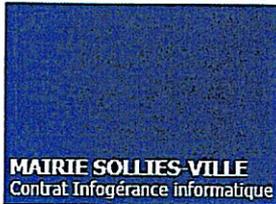


- Stormshield Gold Partner,
 - Dell Preferred Partner,
 - Olfeo Silver Partner, ...
- Labélisation Expert Cyber



- Des références significatives sur des tailles de comptes similaires,
- Des délais de prise en compte et d'intervention sur site fortement réduits lors de la signalisation des incidents,

Cf. en annexe l'ensemble des certifications et références clients.



3 Offre de service

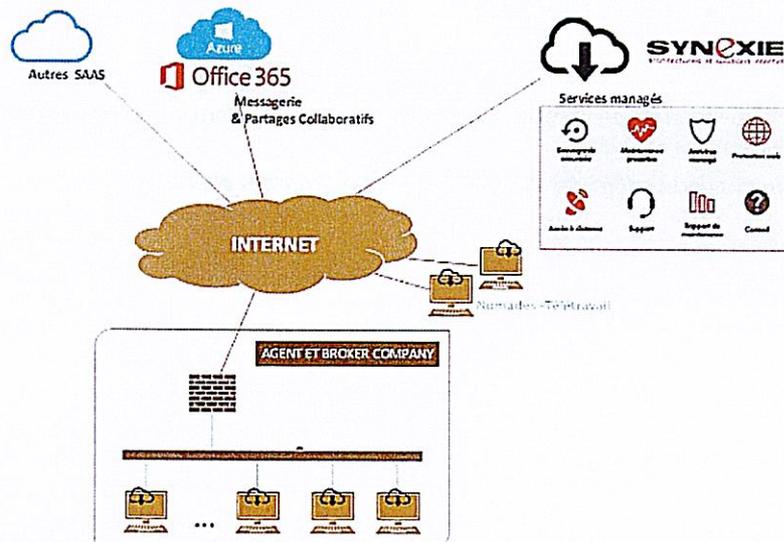
Notre offre d'assistance informatique intègre en standard les services suivants :

- Supervision proactive des systèmes Windows (Patch de sécurités, Antivirus, espaces disques, ...),
- Support téléphonique,
- Tableau de bord mensuel,
- Maintenance curative et évolutive,
- Conseil.

Ainsi qu'en options les services :

- Sauvegarde sécurisée et externalisée,
- Antivirus managés, Antispam, Filtrage Web,
- Messagerie et partage collaboratif Microsoft 365,
- Pare-feu,
- Liaisons internet
- Téléphonie,
-

3.1 Architecture proposée





3.2 Description des services fournis

3.2.1 Phase d'initialisation : Audit du Système d'Information

Dans l'objectif de rendre pleinement opérationnel l'équipe de maintenance Synexie dès le début du contrat d'assistance, nous réaliserons en phase d'initialisation un audit technique et fonctionnel du Système d'Information.

Cet audit préalable permet d'établir un référentiel technique et de récupérer l'ensemble des éléments nécessaires à l'administration des composants du Système d'Information.

Le périmètre de l'audit couvrira notamment les éléments techniques et fonctionnels suivant :

- **Infrastructure réseau**
 - Câblage d'établissement (Cuivre et Fibres optique) / Répartiteur
 - Commutateurs Ethernet
 - Routeurs
 - Plan d'adressage IP
 - Segmentation des réseaux (VLAN DATA, TOIP, WIFI, Vidéo protection)
 - Services DHCP, DNS,
 - Liaisons internet
 - Liaisons inter-sites (VPN, MPLS, Hertiens, ...)
 - Schéma d'architecture réseau
- **Equipements de sécurité**
 - Serveur de mise à jours Windows (WSUS)
 - Solutions antivirales
 - Solutions Anti-spam, filtrage de contenus,
 - Filtrage web
 - Pare-feu site principal et sites distants
- **Parc Informatique**
 - Serveurs (physiques et virtuels)
 - Postes de Travail (physiques et virtuels)
 - Imprimantes, Scanners et Copieurs
 - Vidéoprojecteurs
- **Logiciels**
 - Systèmes d'exploitation,
 - Logiciels Serveurs,
 - Logiciels Postes clients, Bureauitique
- **Stratégies de sécurisation des postes et organisation des données :**
 - Annuaire Active Directory (Utilisateurs, groupes utilisateurs, profils)
 - Scripts d'ouverture de session

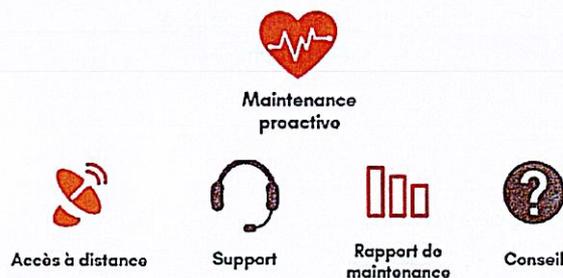


- Stratégies de comptes utilisateurs et postes de travail (GPO)
- Localisation et organisation des données sur les serveurs
- Matrice des droits d'accès
- **Messagerie Internet**
 - Boîtes aux lettres, Listes de diffusion,
 - Quotas, connecteur Outlook, Webmail,
 - Partages collaboratifs (Boîtes, agendas, Contacts, Dossier publics, ...)
 - Synchronisation mobiles
- **Architecture et stratégies de Sauvegarde**
- **Garanties des équipements critique (Serveurs, PC, Switchs, Pare-feu, onduleurs...)**
- **Contrats de maintenance éditeurs**
- **Méthodologie et procédures existantes :**
 - Règles de nommage (PC, SRV, Utilisateurs, Groupes, Boites aux lettres, Equipements actifs, ...)
 - Création des utilisateurs,
 - Affectations des ressources et des droits
 - Etc ...
- **Plan de Continuité et de Reprise d'Activité (PCA/PRA)**

3.2.2 Maintenance Proactive : Offre Support "Essentiel S1 Synexie"

Ce service vous confère une veille permanente et proactive sur votre système d'information ainsi que l'assurance d'une assistance rapide en cas de dysfonctionnement sur votre Système d'Information.

Le forfait proposé inclus les frais d'accès au service, la supervision des services critiques, les services de support téléphonique de 8h30 à 17h30 du Lundi au Vendredi, les outils et licences d'accès distants pour réaliser les actions de maintenance curative ou évolutive ainsi que la transmission d'un tableau de bord mensuel.



3.2.2.1 Supervision proactive des systèmes (Serveurs et postes de travail)

- Vérification de la bonne application des Patches de sécurités Windows,

MAIRIE SOLLIES-VILLE
Contrat Infogérance informatique



- Vérification du fonctionnement et des mises à jour Antivirus,
- Vérification des espaces disques.

3.2.2.2 Support téléphonique et accès distants

- Les demandes de support (incidents) seront soumises à Synexie, par voie électronique helpdesk ou help@synexie.fr et/ou par téléphone (au 04.98.08.02.80) en fonction du degré de sévérité de l'incident.
- Les demandes de support téléphonique peuvent être soumises du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30, sauf jours légaux et fériés.
- Si une demande de support est adressée à l'équipe de maintenance en dehors des jours et heures ouvrées, celle-ci prend en compte la demande dès le premier jour ouvré suivant.

3.2.2.3 Tableau de bord mensuel

Un tableau de bord d'exploitation sera transmis chaque mois. Celui-ci a pour objectif de présenter de façon synthétique le contrôle et la validation des différents services critiques :

- Bonne exécution de la mise à jours des bases (Antivirus, ...),
- Bonne exécution de la mise à jours des patches de sécurité Windows
- Les indicateurs : espaces disques, services critiques, ...
- La validation des versions systèmes en exploitation,

3.2.3 Engagements de niveau de service, conditions et délais d'intervention

Le forfait proposé inclus l'abonnement à l'assurance garantie d'intervention en cas d'incident sur le système d'information.

Les engagements de niveau de service proposés (SLA) dans notre offre sont décrits dans les tableaux ci-dessous :

Problème bloquant	Intervention en télémaintenance	Intervention sur site
Serveurs	Sous 15 minutes.	Sous 4 Heures
Dysfonctionnement global du réseau	Sous 15 minutes.	Sous 4 Heures
Postes informatiques	Sous 1 heure.	J+1



3.2.4 Périmètre technique supporté

Les solutions et produits supportés par Synexie dans le cadre du contrat de services sont décrit dans les conditions commerciales au chapitre 4.1

L'ensemble des équipements et logiciels (Serveurs, Baie de stockage, Pare-feu, postes de travail, Sauvegarde, Antivirus, progiciels métiers, ...) devront disposer d'une garantie constructrice ou maintenance éditeur pour garantir le bon fonctionnement et le rétablissement rapide en cas de panne ou dysfonctionnement.

3.3 Maintenance évolutive

Dans le cadre de la maintenance évolutive, Synexie pourra sur devis complémentaire prendre en charge toute ou partie des activités suivantes en fonction des projets et compétences requises.

- Intégration et déploiement de nouvelles solutions informatiques,
- Mises à jour majeures des solutions en exploitation,
- Installation et paramétrage de nouveaux postes de travail,
- Affectation d'un poste de travail existant à un nouvel utilisateur (création du nouveau compte Microsoft 365, paramétrage du poste de travail, création et paramétrage de la boîte aux lettres, affectation des droits sur les partages Onedrive, ...)
- Etude et accompagnement à l'ouverture d'une nouvelle agence,
- Rédaction de documentations,
- Transfert de compétences,
- Ainsi que toutes autres demandes concernant l'évolution du système d'information.
- ...

Les prestations de maintenance évolutive réalisées sur sites ou en télé administration seront facturées à l'heure ou à la demi-journée après validation par vos services.

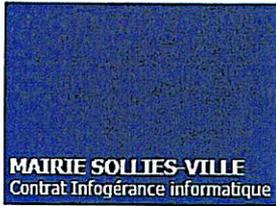


3.4 Méthodologie de gestion de projet / Plan d'Assurance Qualité

La méthodologie de gestion de projet au sein de Synexie s'appuie sur une série de points essentiels à la qualité des prestations et au respect du Client :

- Engagement de résultats,
- Respect des délais,
- Focalisation sur la performance et le niveau de spécification désiré,
- Implication des utilisateurs ou de leur(s) représentant(s),
- Application d'une certaine souplesse pour la prise en compte d'un minimum de changements ou des changements agréés mutuellement,
- Déploiement le moins intrusif possible dans le fonctionnement de l'organisation,

La gestion de projet a pour but d'atteindre les objectifs initiaux avec le respect et le contrôle régulier des six points précédents, tout en respectant les standards de la mairie de Solliès-Ville en termes de méthodologie, de procédures qualité et sécurité.



3.5 Services complémentaires en options

3.5.1 Microsoft 365

Microsoft 365 Business Standard	Microsoft 365 Business Premium
Outlook Word Excel PowerPoint Publisher (Pour PC) Access (Pour PC) Teams Exchange OneDrive SharePoint	Outlook Word Excel PowerPoint Publisher (Pour PC) Access (Pour PC) Teams Exchange OneDrive SharePoint Intune Azure Information Protection

3.5.2 Sauvegarde externalisée et sécurisée (Cloud Backup and Recovery)



Sauvegarde externalisée en datacentre sécurisé :

- Supervision de la sauvegarde
- Assistance à la restauration
 - Serveur : jusqu'à 500 Go de données par serveur
 - Postes de travail : jusqu'à 100 Go de données par postes

Niveau de sécurité élevé :



- **Clé privée de cryptage** : MSP RMM garantit que seul le propriétaire de la clé privée a la possibilité de restaurer et d'accéder à ses données. Cela évite les accès non autorisés et maintient les données professionnelles en sécurité.
- **Chiffrement de bout en bout** : toutes les sauvegardes sont chiffrées sur site, transférées au moyen de connexions sécurisées jusqu'à leur arrivée dans le Cloud. Les données sont déchiffrées uniquement lorsqu'elles sont restaurées sur site, dans l'entreprise.

Conformité RGPD :

- Les données sauvegardées par la solution Solarwinds Backup sont hébergées en France dans le datacenter Equinix de Paris.
- Le centre Equinix et la solution Solarwinds Backup offrent un hébergement "**agréé données de santé**".
- Vous trouverez plus de détails sur le centre Equinix et les normes du centre ici : <https://www.equinix.fr/services/data-centers-colocation/standards-compliance/#/>

3.5.3 Sauvegarde Office 365 CloudAlly



CLOUDALLY



Sauvegarde externalisée office 365 en datacentre sécurisé :

- Abonnement mensuel par utilisateur pour Office 365 (Exchange, One Drive , SharePoint)
- Tous les comptes de l'abonnement Office365 doivent obligatoirement être sauvegardés et donc soumis à licences Cloudally. Le volume total de données sauvegardés ne doit pas excéder (nb comptes O365 x 25 Go).
- Exemples pour 10 comptes Office 365 : 10 x 25 Go = 250 Go au total réparti sur l'ensemble des comptes.
- Assistance à la restauration

Sécurité des données et cryptage

- Toutes les données sont stockées dans l'espace de stockage Amazon S3 et cryptées à l'aide des algorithmes de chiffrement AES 256-bits avancés. Les données transmises sont cryptées et sécurisées utilisant des serveurs SSL (HTTPS) activés.
- CloudAlly utilise une **clé de chiffrement unique pour chaque client**, et les clés sont stockées en toute sécurité. L'utilisation d'un dossier unique S3 pour chaque client **garantit l'isolation des données**.

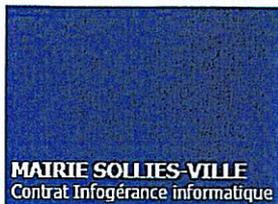
Certifications CloudAlly

- **ISO 27001 and HIPAA Certified**
- **Certified by Microsoft, Salesforce.com, Google and AWS**

Conformité RGPD Cloudally

- <https://www.cloudally.com/fr/gdpr>





- Stockage sécurisé Amazon S3 et emplacement des archives en Europe

3.5.4 Protection Web



Maintenez vos clients en sécurité :

- **Protection contre les menaces** : offrez une protection contre les logiciels malveillants, le phishing, les logiciels publicitaires.
- **Surveillance de la bande passante** : contrôlez l'utilisation quotidienne de la bande passante à l'aide de vérifications automatisées et d'alertes.
- **Contrôles d'accès** : empêchez les utilisateurs d'accéder à des sites pouvant entraîner une violation de données, et protégez l'entreprise des recours en responsabilité civile qui en découleraient.

Améliorez la productivité des employés :

- **Listes noires de sites Web** : définissez des stratégies de navigation empêchant les utilisateurs d'accéder à des sites sans lien avec l'activité de l'entreprise, comme les réseaux sociaux ou les jeux en ligne, puis appliquez-les automatiquement.
- **Stratégies de navigation en fonction d'horaires** : modifiez les règles de la liste noire afin d'autoriser les employés à consulter des sites non professionnels en dehors des heures de travail.
- **Reporting** : accédez à des analyses détaillées sur l'utilisation d'Internet, identifiez rapidement les comportements de navigation suspects et prenez les mesures nécessaires.

3.5.5 Antivirus managé



Solution d'analyse antivirus :

- **Analyse approfondie à l'aide de signatures** : méthode traditionnelle de signatures pour détecter les menaces connues.
- **Vérifications heuristiques** : protection des menaces jusqu'alors inconnues à l'aide de vérifications heuristiques détectant les virus non reconnus dans un environnement de test, en dehors des systèmes centraux de l'entreprise.
- **Protection active et analyse de comportement** : éliminez les logiciels malveillants même les plus sophistiqués à l'aide d'une surveillance en temps réel continue, détectant les actions de programmes habituellement associées aux malware.
- **Performances** : bénéficiez d'analyses peu gourmandes en ressources système.
- **Haute précision** : réduisez le nombre de faux positifs à l'aide d'analyses plus précises.
- **Planification** : programmez à l'avance les analyses approfondies afin de ne pas perturber les employés durant leurs heures de travail.



3.5.6 Antispam Vade Secure pour Office 365

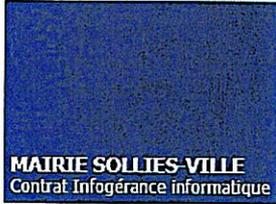


Vade Secure pour Office 365 bloque les attaques sophistiquées dès le premier email. Pour ce faire, notre solution s'appuie sur des modèles d'apprentissage automatique qui procèdent à une analyse comportementale en temps réel de l'intégralité de l'email, URL et pièces jointes comprises. Notre système de détection s'appuie sur l'Intelligence Artificielle et sur les données de plus de 600 millions de boîtes aux lettres pour bloquer les menaces avant, pendant et même après les attaques.



Tableau de Bord de Vade Secure for Office 365

- **Protection contre le phishing au moment du clic** : analyse de l'URL et de la page en temps réel, suivi des redirections, et analyse du contenu et du contexte de l'URL/de la page à la réception du message et lors de chaque clic de l'utilisateur.
- **Protection contre le spear phishing avec bannière** : processus de détection autonome des anomalies et de traitement du langage naturel pour détecter les modèles, anomalies et comportements fréquents en lien avec les emails de spear phishing. En cas de suspicion de spear phishing, une bannière personnalisable alerte l'utilisateur directement dans l'email.
- **Protection contre les malwares par analyse comportementale** : analyse complète de l'origine, du contenu et du contexte des emails et des pièces jointes pour identifier les malwares inconnus et polymorphes, sans les délais imposés par les technologies de sandboxing.
- **Neutralisation du phishing** : amélioration de la détection du phishing en temps réel avec une neutralisation des menaces post-réception. Les administrateurs peuvent instantanément supprimer les emails malveillants des boîtes aux lettres des utilisateurs, limitant ainsi la portée des attaques avant qu'elles ne perturbent l'entreprise.



MAIRIE SOLLIES-VILLE
Contrat Infogérance informatique



4 Conditions commerciales

4.1 Tarifs

4.1.1 Prestation d'intégration

PRESTATIONS D'INTEGRATION	Quantité	Prix unitaire € HT	Prix Total € HT
Audit Initialisation contrat de support: Sur le site: Audit et Installation des agents de supervision sur l'ensemble des postes	0	- €	- €
Offert			

4.1.2 Prestation maintenance proactive

MAINTENANCE PROACTIVE	Quantité	Prix unitaire € HT / mois	Prix Total € HT / mois
Offre Support: "Essentiel S1 Synexie" - Supervision proactive des systèmes, - Support téléphonique, - Tableau de bord mensuel, - Maintenance curative, - Prise de main à distance, - Conseil sur la mise en œuvre de nouveaux projets informatiques. - 4 Journées annuel sur site (1j/Trimestre)	0	- €	- €
Postes de travail avec agent de supervision 12 postes Mairie 1 poste Musée 13 postes Médiathèque (3 PCs offerts)	23	19,00 €	437,00 €
Serveurs Physiques Vmware ou Ms Hyper-V	1	60,00 €	60,00 €
Serveurs Virtuels (Windows Serveur) avec agent de supervision	3	34,00 €	102,00 €
NAS Synology -> Offert	0	45,00 €	- €
Infrastructure réseaux (Switchs, Wifi, liaison internet) / Site Mairie de Sollies-Ville Médiathèque Musée (OFFERT)	2	45,00 €	90,00 €
Total Maintenance Proactive HT /mois			689,00 €
Total Maintenance Proactive HT /an			8 268,00 €
Total Maintenance Proactive TTC/an			9 921,60 €



4.1.3 Options

OPTIONS	Quantité	Prix unitaire € HT / mois	Prix Total € HT / mois
MESSAGERIE ET PARTAGE COLLABORATIF - MICROSOFT 365			
Microsoft 365 Business Standard (Logiciels office inclus + Messagerie Exchange Online, OneDrive, Teams)	14	11,70 €	163,80 €
Microsoft 365 Business Premium (Logiciels office inclus + Messagerie Exchange Online, OneDrive, Teams, Intunes, Azure Information Protection)		16,90 €	- €
SAUVEGARDES			
Sauvegarde externalisée et sécurisée: Poste de travail (jusqu'à 100 Go)			- €
Sauvegarde externalisée et sécurisée: Serveur ou Poste (jusqu'à 500 Go)			- €
Sauvegarde externalisée et sécurisée Cloudally - pour Microsoft 365 Abonnement mensuel par utilisateur pour Microsoft 365 (Exchange, One Drive , Sharepoint) Tous les comptes de l'abonnement Office365 doivent être obligatoirement sauvegardés et donc soumis à licences Cloudally. Le volume total de données sauvegardés ne doit pas excéder (nb comptes O365 x 25 Go) . ex : 25 x 25Go = 625 Go au total		4,20 €	- €
SECURITE			
Antivirus managé (Postes de travail et serveurs windows)	26	3,50 €	91,00 €
Filtrage Web (Postes de travail et serveurs windows)		2,50 €	- €
Antispam Vadesecure Premium (par Boites aux lettres)	14	4,00 €	56,00 €
Pack Sécurité (inclus Antivirus managé, filtrage Web et antispam Vadesecure)		6,90 €	- €
Total options licences et services HT /mois			310,80 €
Total HT /mois			999,80 €

4.1.4 Prestations complémentaires – évolutives

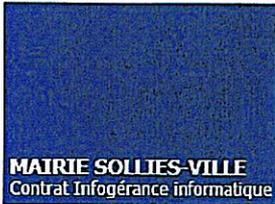
PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES - EVOLUTIVES	
Tarif horaire	89,00 €
Tarif demi-journée	340,00 €

4.2 Durée

Le Contrat prend effet à compter du 01/05/2024. Il est conclu pour une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec avis de réception deux mois avant l'échéance annuelle.

4.3 Règlements

- Le règlement s'effectue à terme à échoir par prélèvement mensuel (SEPA).
- Les tarifs sont susceptibles d'augmenter à date anniversaire du contrat. Dans le cas où l'augmentation serait supérieure à 3 % annuel, le client pourra décider de résilier tout ou partie des options commandées sans préavis.



5 Conditions d'exécution

5.1 Services de support

Synexie s'engage à fournir au Client les services de support identifiés aux présentes, conformément aux conditions énoncées au Contrat.

Le Client s'engage pour sa part à disposer des matériels et logiciels qui lui permettront d'avoir accès aux Services de Support. Le Client est responsable de toute utilisation, autorisée ou non, des numéros de code d'accès ou des mots de passe qui lui seraient fournis par Synexie.

5.2 Produits bénéficiant du support

Synexie fournira les services de Support sur les Produits et options commandées au chapitre 4 - Conditions commerciales.

5.3 Droit de refus

Le Client s'engage à fournir à Synexie, sur sa simple demande, une information complète sur la configuration, l'architecture et la topologie de son ou ses systèmes informatiques et réseaux.

Synexie se réserve le droit de refuser de fournir les Services de Support au Client si Synexie estime que la configuration, l'architecture ou la topologie de son ou ses systèmes informatiques et réseaux ne lui permettent plus de le faire.

5.4 Etendue des obligations de Synexie

Les services de Support peuvent inclure des conseils, des recommandations et des informations relatives à l'usage des Produits par le Client dans diverses configurations matérielles et logicielles.

Synexie s'engage à fournir au Client les Services de supports décrits au Contrat pour aider à résoudre les problèmes que le Client pourrait rencontrer dans l'utilisation ou le fonctionnement du Produit, mais Synexie ne donne aucune garantie de résolution des problèmes.

5.5 Modifications

Synexie se réserve le droit de modifier les termes de la Description des Services en avisant le Client par écrit trente jours avant l'entrée en vigueur desdites modifications.

A réception de l'avis envoyé par Synexie, le Client pourra aviser par écrit Synexie qu'il résilie le Contrat.

5.6 Sauvegarde des données

Le Client reconnaît avoir été informé par Synexie qu'il est prudent en termes de bonne gestion informatique, de procéder au moins une fois par vingt-quatre heures à la sauvegarde du ou de ses systèmes qui peuvent faire l'objet du Service de Support, et que l'absence d'une telle sauvegarde réduit de manière significative ses chances de limiter l'impact des dommages qui pourraient résulter d'une irrégularité dans le fonctionnement de son ou ses systèmes et peut réduire la portée des Services de Support fournis. Synexie ne saurait être tenue responsable en cas de perte de données.



5.7 Limitations de garantie

Synexie garantit que les Services de Support fournis aux termes des présentes seront conformes, pour l'essentiel, à leur description figurant dans ce Contrat. En toute hypothèse, Synexie n'assume que des obligations de moyens à l'exclusion de toute obligation de résultat.

Sont exclus de la maintenance corrective forfaitaire : les risques liés aux erreurs humaines, les risques informatiques malveillants externes et internes, comme par exemple les virus, le piratage et le vol de données, les logiciels installés à l'insu de l'utilisateur (ransomware, logiciel de demande de rançon), le cryptage des données, le phishing, la fraude au président, les intrusions informatiques, etc. Sont également exclus de la maintenance corrective forfaitaire, la remise en état fonctionnelle ou matérielle suite à un événement et à ses conséquences, tel que dégat des eaux, vol, incendie, explosion, foudre, malveillance, fausse manœuvre, chute accidentelle, utilisation anormale, ainsi que tout faits de grève, de guerre civile ou étrangère, et tous cas de force majeure et imprévisible, ainsi qu'à tout fait dont serait responsable un tiers.

La présente garantie est exclusive de toute autre garantie, Synexie exclut toute autre garantie expresse ou implicite y compris, de manière non limitative, toute garantie d'adéquation à un besoin particulier.

5.8 Limitations de responsabilité

Sauf disposition contraire d'ordre public, Synexie ou ses fournisseurs ne seront en aucun cas responsable à raison de préjudices indirects y compris les manques à gagner, interruptions d'activité, pertes d'informations ou autres pertes de nature pécuniaire résultant d'un retard ou d'un manquement commis par Synexie dans l'exécution du Contrat, ou de la fourniture ou absence de fourniture des Services de Support, alors même que Synexie ou ses fournisseurs auraient été informés de l'éventualité de tels préjudices.

En outre, le Client reconnaît que Synexie et ses fournisseurs ne seront responsables à raison d'aucun manque à gagner subi par un tiers et d'aucune réclamation aux actions en justice dirigée ou intentée contre le Client par un tiers.

En toute hypothèse, la responsabilité de Synexie ou de ses fournisseurs, quel qu'en soit la cause ou le fondement, ne dépassera en aucun cas la redevance payée pour l'utilisation du produit ou des services sur une période de six mois.

5.9 Intégralité du contrat

Le Contrat constitue l'intégralité des accords entre les parties relatives aux Services de Support. Il se substitue à tous documents antérieurs ou contemporains ayant le même objet.

Aucune renonciation à se prévaloir d'un manquement à l'une des quelconques dispositions du Contrat ne sera valable si elle n'a pas été exprimée dans un document écrit signé par la partie qui effectue cette renonciation.

5.10 Loi applicable et attribution de compétence

Le Contrat est régi par le droit français. Tout litige qui pourrait en résulter relèvera de la juridiction compétente.

5.11 Indépendance des clauses

Si une quelconque des clauses de ce Contrat est jugée illégale, non valable ou inopposable en vertu d'une décision exécutoire d'une juridiction compétente, les autres stipulations



demeureront valables et pleinement applicables.

La renonciation à se prévaloir de tout manquement à l'une des clauses du Contrat ne vaudra pas renonciation à se prévaloir de tout autre manquement identique ou différent. Toute renonciation ne sera opposable que si elle a été exprimée par écrit et signée par un représentant autorisé de la partie dont elle émane.

5.12 Confidentialité

Sauf disposition contraire du Contrat, chacune des parties s'engage expressément à maintenir confidentielle toute information et tout savoir-faire qui lui serait transmis par l'autre partie dans le cadre du Contrat, y compris toute information révélée par Synexie à propos de produits non encore commercialisés, toute information que la personne dont elle émane identifie comme confidentielle et/ou comme lui appartenant en propre et toute information qui, en raison des circonstances de sa révélation, doit être considérée comme confidentielle ou appartenant en propre à la personne dont elle émane.

Chacune des parties n'utilisera ces informations et ce savoir-faire que dans les conditions prévues par le Contrat et uniquement pendant la durée du Contrat.

Chacune des parties traitera les termes du Contrat comme confidentiels.

Toutefois, chacune des parties pourra révéler, sous le sceau de la Confidentialité, les informations confidentielles à ses conseils juridiques et financiers, dans le cadre normal de son activité.

L'obligation de confidentialité prévue au présent article demeurera en vigueur jusqu'à la première des deux dates suivantes :

- Soit la date à laquelle l'information confidentielle sera tombée dans le domaine public sans que cela résulte de l'intervention de la partie qui l'a reçue,
- Soit à l'issue d'un délai de cinq années suivant l'expiration ou la résiliation du Contrat.

5.13 Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Synexie s'engage à appliquer les mesures et engagements attendus des sous-traitants figurant à l'article 28 du RGPD (EU) comme décrit ci-dessous :

- Ne faire appel à des sous-traitants ultérieurs qu'avec le consentement du client, responsable du traitement ;
- Ne traiter les données à caractère personnel que sur instruction du client responsable du traitement ;
- Veiller à ce que les personnes qui traitent des données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ;
- Prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées permettant d'assurer un niveau de sécurité des données à caractère personnel qui soit approprié au risque ;
- Respecter les exigences du RGPD concernant la communication de violations et l'assistance ;
- Supprimer ou retourner les données à caractère personnel au terme de la prestation des services.



5.14 Force Majeure

Aucune partie n'encourra de responsabilité envers l'autre à raison d'un manquement dans l'exécution du Contrat si un tel manquement est dû à une cause échappant à son contrôle raisonnable, notamment les catastrophes naturelles, incendies, explosions, actes de vandalisme, acte malveillants, tempêtes, grèves, guerres, crises d'envergure nationale, lock-out, arrêts de travail ou autres conflits de travail, ainsi que les défaillances, manquements ou retards de fournisseurs, les interruptions dans le fonctionnement de services publics, des équipements de télécommunication ou des systèmes informatiques.

Fait A :

Le :

Pour le Client :
(Nom, Prénom, Qualité)

Signature et Cachet :

Fait A : TOULON

Le : 15/03/2024

Pour **SYNEXIE**
Kévin LOUREIRO, Programme Manager

Signature et Cachet :



6 Annexes: Certifications et références détaillées

6.1 Certifications et partenariats Synexie

Synexie dispose des certifications et accréditations suivantes en corrélation avec les solutions présentes dans votre Système d'Information :

MICROSOFT Partner Silver

Synexie dispose d'une accréditation de cet éditeur en tant que partenaire Silver. Ce partenariat nous confère un **accès privilégié et prioritaire au support technique** de l'éditeur pour les technologies Windows Server, Active Directory, Exchange Server, Exchange On Line, etc.

Microsoft Partner
Silver



HP Business Partner et DELL Preferred Partner

Synexie est actuellement partenaire certifié « HPE Business Partner » et « Dell Preferred Partner » et bénéficie à ce titre d'un accompagnement particulier de la part de ces constructeurs (conseil, avant-vente, support, contacts dédiés...)



PartnerDirect
Preferred



Stormshield Gold Partner (ex-Netasq)

Partenariat historique avec ce constructeur depuis 2001.
Formation constante de nos équipes aux nouvelles solutions de ce constructeur/éditeur au niveau Expert.





VMWARE Network-Enrolled Partner

Synexie est enregistré en tant que partenaire autorisé VMware et à ce titre conçoit, dimensionne, étudie, met en œuvre et supporte les infrastructures de virtualisation VMware vSphere et Microsoft HyperV.



VEEAM

Synexie est partenaire Veeam Silver ProPartner et bénéficie à ce titre d'un accompagnement particulier de la part de l'éditeur (conseil, avant-vente, support...)



TREND MICRO Bronze partner – service provider partner

Synexie est Trend Micro Bronze partner et Service Provider Partner et bénéficie à ce titre d'un accompagnement particulier de la part de l'éditeur (conseil, avant-vente...)



Service Provider Partner

Depuis plus de 10 ans, nos équipes conçoivent, intègrent et maintiennent les solutions de protection antivirale (sur postes, serveurs, messagerie Exchange, etc.)

Autres certifications et partenariats actifs :



Copyright Synexie
Version 1.0– 15/03/2024
Toute reproduction interdite



6.2 Références sur prestations similaires

Nous sommes actuellement en contrat sur des prestations similaires avec :

- Les Mairies de Rocbaron, La Garde, Bormes les Mimosas, Saint Tropez, Carry le Rouet, ... (Infogérance complète ou partielle)
- L'Institut supérieur Marseille Cadenelle (Infogérance complète),
- CODES83 (Infogérance complète),
- L'IFPVPS (Infogérance),
- Les écoles d'infirmières (IFSI et IFSS) de la Croix Rouge Française,
- Le centre de Radiothérapie Saint Louis - Croix Rouge Française (Infogérance complète),
- Le centre de radiologie Pole de Santé Gassin (Infogérance complète),
- HELISIM Marignane (Infogérance complète)
- Les Jardins de Camille (Infogérance complète),
- L'Union Patronale du Var (Infogérance complète),
- Hacienda Paysage (Infogérance complète),
- Dolce Fregate (Infogérance complète),
- ADS Sécurité (Infogérance complète),
- TECH Offshore (Infogérance complète),
- ...

Autres Références Clients Synexie:

