

Ville de Malakoff

CONTRAT

MARCHÉ PUBLIC SANS PUBLICITÉ NI MISE EN CONCURRENCE

CONTRAT DE MAINTENANCE DU SYSTEME ANTISPAM

Ville de Malakoff
1 Place du 11 Novembre 1918
CS80031
92245 Malakoff

SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| ARTICLE 1 – OBJET | 4 |
| ARTICLE 2 – CARACTÉRISTIQUES DU MARCHÉ | 4 |
| ARTICLE 3 – DURÉE | 4 |
| ARTICLE 4 – MODIFICATIONS..... | 4 |
| ARTICLE 5 – PRE-REQUIS | 5 |
| ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE | 5 |
| ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DE LA VILLE..... | 5 |
| ARTICLE 8 – SYNTHÈSE DES SERVICES SOUSCRITS | 7 |
| ARTICLE 9 – MATRICE D’ESCALADE | 7 |
| 9.1 Matrice d’escalade MCO et services managés..... | 8 |
| 9.2 Matrice d’escalade SOC | 8 |
| 9.3 Contact Centre de service | 9 |
| ARTICLE 10 – INVENTAIRE MATERIEL ET LOGICIEL..... | 9 |
| ARTICLE 11 – MAINTENANCE CORRECTIVE | 9 |
| 11.1 synthèse des niveaux de maintenance corrective | 9 |
| 11.2 détail des services inclus..... | 10 |
| 11.3 Descriptif des services | 10 |
| 11.3.1 Hotline | 10 |
| 11.3.2 Guichet unique | 11 |
| 11.3.3 Diagnostic | 11 |
| 11.3.4 Escalade éditeurs / constructeurs..... | 11 |
| 11.3.5 Echange matériel | 12 |
| 11.3.6 Intervention sur site ou à distance | 12 |
| 11.3.7 Extension astreinte 24h/24..... | 14 |
| 11.4 Prérequis | 14 |
| 11.5 Engagements (SLA) | 14 |
| 11.5.1 Garantie de temps de prise en charge et en compte des demandes | 14 |
| 11.5.2 Garantie de Temps de Prise en Compte d'un incident (GPC) | 15 |
| 11.5.3 Garantie de Temps de Prise en Charge d'un incident (GPCH) | 15 |
| 11.5.4 GTI et GTR | 15 |
| 11.5.5 Garantie de Temps d’Intervention (GTI) | 16 |
| 11.5.6 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)..... | 16 |
| 11.5.7 Services sans SLA | 16 |
| 11.6 Priorisation des incidents | 16 |
| 11.6.1 Impact | 17 |
| 11.6.2 Urgence..... | 17 |
| ARTICLE 12 – SERVICES SOC | 18 |
| 12.1 Description des services | 18 |
| 12.1.1 Préambule..... | 18 |
| 12.1.2 Service MDR / GO4Detect | 18 |

| | |
|--|-----------|
| 12.2. Réaction aux alertes de sécurité | 18 |
| 12.2.1 Description activité réaction | 18 |
| 12.2.2 Description niveaux de priorités des alertes..... | 19 |
| 12.2.3 Délais de mise en action | 19 |
| 12.2.4 Délais de traitement des alertes | 19 |
| 12.3 Le processus de gestion des alertes de sécurité | 20 |
| 12.4 Matrice RACI..... | 20 |
| 12.5 Les canaux de communication | 21 |
| 12.6 Processus Cellule de crise SOC | 22 |
| 12.7 Réponse aux incidents de sécurité..... | 23 |
| ARTICLE 13– CONDITIONS FINANCIÈRES ET MODALITÉS DE REGLEMENT | 23 |
| 13.1 Montant | 23 |
| 13.2 Établissement des factures | 23 |
| 13.3 Délai de paiement | 24 |
| ARTICLE 14 – CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL .. | 24 |
| ARTICLE 15– ASSURANCES | 25 |
| ARTICLE 16 – RÉSILIATION | 25 |
| ARTICLE 17 – RESPONSABILITE, LIMITE ET EXCLUSIONS | 25 |
| ARTICLE 18 – PROCEDURE AMIABLE..... | 27 |
| ARTICLE 19 – ATTESTATION | 27 |
| ARTICLE 20 – LITIGES | 27 |
| ARTICLE 21 – ENGAGEMENT | 27 |

ENTRE LES SOUSSIGNÉS

La **Ville de Malakoff**, représentée par Mme Jacqueline Belhomme en sa qualité de Maire.
N° SIRET : 219 200 466 00015 - Code APE : 751A - N° TVA Intracommunautaire : FR 952 192 00 466

Adresse : 1 place du 11 novembre 1918 - 92240 MALAKOFF

Ci-après dénommée « **LA VILLE** »

D'UNE PART,

ET

La **société EXAPROBE**, représentée par M. Jean-Pierre CHAMILLARD, en sa qualité de Président.

N° SIRET : 440 734 887 00233 Code APE : 4651Z

Adresse : rue de la Boursidière - 92 350 LE PLESSIS-ROBINSON

Ci-après dénommée « **LE TITULAIRE** »

D'AUTRE PART.

IL EST EXPOSÉ DE CE QUI SUIT

ARTICLE 1 - OBJET

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Exaprobe fournit, ses services avancés, tels que décrits dans le présent document sur les équipements de la ville.

ARTICLE 2 - CARACTÉRISTIQUES DU MARCHÉ

Le présent marché est soumis aux dispositions du Code de la Commande Publique. Ce document est désigné par les termes « le Code ». Il est soumis aux dispositions du CCAG « Fournitures Courantes et Services » approuvé par un Arrêté du 30 mars 2021. Le marché est passé sous la forme d'un marché sans publicité ni mise en concurrence en application de l'article R.2122-8 du Code.

Conformément à l'article L.2113-11 du Code, le présent marché ne fait pas l'objet d'une décomposition en lots, sont objet ne permettant pas l'identification de prestations distinctes.

ARTICLE 3 - DURÉE

Le présent contrat prend effet à la date de signature par les deux parties et est établi pour une durée d'un an.

ARTICLE 4 - MODIFICATIONS

Si la ville souhaite modifier ou rajouter des Services au Contrat, elle doit en faire la demande

expresse à Exaprobe.

Cette demande fera alors l'objet d'une étude de la part d'Exaprobe pour en évaluer, d'une part la faisabilité et d'autre part l'impact sur les conditions d'exécutions du présent Contrat.

La modification du Contrat ne peut être convenue que par accord écrit de chacune des Parties.

ARTICLE 5 - PRE-REQUIS

Seuls peuvent faire l'objet des présentes prestations de Services Avancés, les Equipements de la ville se trouvant dans un état correct de fonctionnement. Ils doivent par ailleurs :

- Être utilisés conformément aux règles de l'art et aux préconisations des constructeurs et/ou éditeurs.
- Être utilisés dans des configurations et à des niveaux de versions et de révisions agréés par Exaprobe.
- Disposer de toutes les licences nécessaires à leur utilisation.

À ce titre, Exaprobe se réserve le droit de vérifier sur site(s) la conformité des installations de la ville.

ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

- Exaprobe s'engage à réaliser les Services conformément aux conditions définies dans le présent Contrat et dans le respect des règles de l'art applicables à sa date de signature.
- Exaprobe s'engage à réaliser ses prestations de Services en conformité avec la législation relative à l'emploi.
- Exaprobe s'engage à ce que ses intervenants présentent une compétence et une expérience en rapport avec la nature des Services.
- Exaprobe s'engage à respecter et à faire respecter par l'ensemble de ses salariés, une totale confidentialité au regard de toutes les données fournies par la ville, quel qu'en soit le support matériel.

ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DE LA VILLE

La ville accepte les obligations suivantes :

- La ville s'engage à transmettre à Exaprobe, l'ensemble des numéros de série des Equipements sous Contrat.
- Utiliser les Equipements conformément aux règles de l'art et aux préconisations des constructeurs et/ou éditeurs.
- Utiliser les Equipements dans des configurations et à des niveaux de versions et de révisions agréés par Exaprobe.
- Disposer de toutes les licences nécessaires à leur utilisation des Equipements.
- Lors d'un contact avec la Hotline d'Exaprobe, la ville doit fournir son ou ses N° de Contrat afin que le traitement administratif de l'appel puisse être effectué dans les plus brefs délais.
- La ville s'engage à fournir à Exaprobe toutes les informations techniques complémentaires demandées par Exaprobe et à exécuter tous les tests qu'Exaprobe jugera utiles pour la résolution de l'incident.
- Dans le cadre d'une intervention sur site, la ville devra laisser les personnels et sous-traitants éventuels d'Exaprobe accéder aux locaux et aux Equipements concernés. Le Client devra par ailleurs désigner son représentant qui devra impérativement être présent sur site ; tout particulièrement lors des interventions hors heures ouvrées.

- La ville s'engage à communiquer à Exaprobe toutes les contraintes, telles qu'habilitations de toute nature, consignes d'hygiène et de sécurité, etc., qui pourraient être exigées pour accéder aux sites de la ville et ce, préalablement à la signature du présent Contrat ou en cours de Contrat si les contraintes étaient postérieures à la signature.
- Si, lors d'une intervention sur site, les intervenants d'Exaprobe ne pouvaient pas avoir accès aux Equipements, du fait de la ville, notamment pour le non-respect des points c) et d) ci-dessus, la ville s'engage à accepter la facturation en sus, au tarif en vigueur, du temps perdu par les préposés d'Exaprobe, ainsi que leurs frais de déplacement.
- La ville s'engage à disposer de toutes les licences à jour, concernant les Equipements sous Contrat et à faire évoluer et/ou mettre à jour ses Equipements vers les dernières versions logicielles supportées par les éditeurs et les constructeurs.
- La ville s'engage à accepter, si nécessaire, l'arrêt momentané d'Equipements afin qu'Exaprobe puisse exécuter les Services (dont notamment l'échange matériels).
- Exaprobe se réserve le droit de facturer en sus, au tarif en vigueur, les heures d'immobilisation de ses préposés imposées par la ville.
- La ville s'engage à avertir Exaprobe, par écrit et au moins un (1) mois avant la prise d'effet, de tout déplacement d'Equipements. Les Parties conviennent que les conditions financières du présent Contrat seront le cas échéant révisées à compter de la date de déplacement des Equipements pour prendre en compte la nouvelle localisation géographique des Equipements.
- La ville s'engage à avoir pris toutes les mesures nécessaires à la sauvegarde des données dont il est propriétaire, dont les versions et les configurations de tous les Equipements sous Contrat, préalablement à toute intervention d'Exaprobe. Le Client devra tenir à la disposition d'Exaprobe ces sauvegardes pour restauration dans des Equipements de remplacement sous réserve que cette prestation figure au présent contrat, et ce dans un délai compatible avec les engagements d'Exaprobe à cet égard.

À ce titre, Exaprobe se réserve le droit de vérifier sur site(s) Client la conformité des installations de la ville.

Toute non-conformité remet en cause la fourniture des Services par Exaprobe, sans que la ville ne puisse en suspendre le paiement.

Si la ville le souhaite, Exaprobe pourra réaliser toutes les prestations nécessaires à la remise à niveau de son installation ; ces prestations complémentaires étant facturées en sus, sur devis.

ARTICLE 8 - SYNTHÈSE DES SERVICES SOUSCRITS

Vous trouverez ci-dessous une synthèse des services souscrits, avec pour chacun le détail des engagements (SLA) associées :

| Maintenance Corrective | |
|--|---|
| Accès au Centre de Contacts Services par téléphone, par mail ou via notre Portail Services | Prise en compte immédiate de la demande. 7jours/7 et 24h/24 |
| Rappel par Exaprobe pour un premier diagnostic en fonction de la criticité de l'incident (suite à l'ouverture du ticket) | <ul style="list-style-type: none"> • P1 sous 15 minutes • P2 sous 30 minutes • P3 sous 2 heures • P4 sous 4 heures |
| Garantie d'intervention (GTI) sur site ou à distance | 7jours/7 et 24h/24 |
| Réparation et/ou remplacement des matériels et/ou logiciels défectueux | 7jours/7 et 24h/24 |
| Fourniture des versions de logiciels et firmwares mineures et correctives | Incluse |
| Service SOC | |
| Détection des incidents de sécurité | 7jours/7 et 24h/24 |
| Délai de prise en compte des alertes de sécurité (P1) | 7jours/7 et 24h/24 sous 15min pour les alertes majeures |
| Réaction en cas d'incident | 7jours/7 et 24h/24 sous 1h pour les alertes majeures (P1) sous 4h pour les alertes moyenne (P2) sous J+1 pour les alertes mineures (P3) sous J+2 pour les alertes informatives (P4) |
| Réponse à incident, intervention en cas de compromission (P1) | 7jours/7 et 24h/24 sous 4h |

Le périmètre géographique est détaillé dans l'annexe 1 (document Excel à part) avec le détail des matériels et logiciels couverts.

ARTICLE 9 - MATRICE D'ESCALADE

L'escalade managériale a pour objectif de résoudre une situation de crise en mobilisant des ressources et moyens exceptionnels, au-delà des processus habituels de support. Cette mobilisation requiert l'implication des niveaux de management ayant autorité à engager ces ressources et moyens. La matrice d'escalade permet de préciser les niveaux hiérarchiques devant être impliqués chez Exaprobe, et leurs équivalents chez la ville.

La procédure d'escalade managériale est une démarche exceptionnelle, à n'utiliser qu'en cas de dernier recours, quand l'une des deux parties n'a pu obtenir satisfaction en utilisant les moyens habituels. Si l'escalade auprès de l'interlocuteur de premier niveau ne donne pas satisfaction, le problème pourra être reporté à un interlocuteur de niveau supérieur.

Une matrice d'escalade avec les différents contacts Exaprobe et le client est réalisée lors de la mise en place du contrat de services et est incluse dans le Plan Qualité de Services lorsque celui-ci est mis en place.

Elle résume les différentes informations opérationnelles nécessaires à l'escalade et à la gestion de crise en heures ouvrées et non ouvrées.

9.1 Matrice d'escalade MCO et services managés

| Niveau hiérarchique | Exaprobe | MAIRIE DE MALAKOFF |
|--------------------------------|---|--|
| Niveau 1 Responsable | Virginie RENARD Responsable Service Delivery Manager vrenard@exaprobe.com 06 65 10 30 07 | Prénom NOM : David LAFORET Qualité : Responsable support Mail : dlaforet@ville-malakoff.fr Téléphone : 01.47.46.77.15 |
| Niveau 2 Directeur | Matthieu BORSUK Responsable support mborsuk@exaprobe.com 06 19 42 50 05 | Prénom NOM : Guillaume CHINAN Qualité : Directeur Service Informatique Mail : gchinan@ville-malakoff.fr Téléphone : 01.47.46.76.22 |
| Niveau 3 Direction | Vincent PACTON Directeur des Opérations vpacton@exaprobe.com +33 7 63 88 11 60 | Prénom NOM : Philippe MAYER Qualité : Directeur Général des Services Mail : pmayer@ville-malakoff.fr Téléphone : 01.47.46.75.30 |

9.2 Matrice d'escalade SOC

| Niveau hiérarchique | Exaprobe | MAIRIE DE MALAKOFF |
|------------------------------------|---|--|
| Niveau 1 Team Leader SOC | Raphaël RODRIGUEZ SOLERA Responsable Go4Detect rrodriguezsolera@exaprobe.com 07 78 24 89 41 | Prénom NOM : David LAFORET Qualité : Responsable support Mail : dlaforet@ville-malakoff.fr Téléphone : 01.47.46.77.15 |
| Niveau 2 Responsable SOC | Frédéric DUBOIS Responsable SOC fdubois@exaprobe.com 06 29 53 65 24 | Prénom NOM : Pascal RORPACH Qualité : Responsable infrastructure Mail : propach@ville-malakoff.fr Téléphone : 01.47.46.76.98 |
| Niveau 3 Direction | Vincent PACTON Directeur des Opérations vpacton@exaprobe.com +33 7 63 88 11 60 | Prénom NOM : Guillaume CHINAN Qualité : Directeur Service Informatique Mail : gchinan@ville-malakoff.fr Téléphone : 01.47.46.76.22 |

9.3 Contact Centre de service

| Type d'accès | Composer | Commentaires |
|--------------|---|--|
| Téléphone | +33 1 73 19 29 89 | 24/7 |
| E-mail | support@exaprobe.com | Sans objet |
| Portail WEB | https://exaprobe.service-now.com/support_exaprobe | Merci de créer vos identifiants sur le portail web directement |

*En Heures non ouvrées, les escalades se font vers le manager d'astreinte via le numéro du support technique.

ARTICLE 10 - INVENTAIRE MATERIEL ET LOGICIEL

Les matériels et logiciels sont répertoriés à l'annexe 1 (tableau Excel) du présent contrat.

ARTICLE 11 - MAINTENANCE CORRECTIVE

11.1 synthèse des niveaux de maintenance corrective

Le titulaire propose différents niveaux de maintenance corrective afin de répondre aux attentes liées aux amplitudes horaires et aux exigences de disponibilités des infrastructures ou applications liées.

Les niveaux de services possibles sont les suivants :

| Niveaux de service | Description |
|--------------------|---|
| Best Effort 8/5 | Engagement en best effort en heures et jours ouvrés. |
| 8/5 GTI J+3 | Engagement avec une Garantie de Temps d'Intervention en J+3 en heures et jours ouvrés. |
| 8/5 GTR J+3 | Engagement avec une Garantie de Temps de Rétablissement en J+3 en heures et jours ouvrés. |
| 8/5 GTI J+1 | Engagement avec une Garantie de Temps d'Intervention en J+1 en heures et jours ouvrés. |
| 8/5 GTR J+1 | Engagement avec une Garantie de Temps de Rétablissement en J+1 en heures et jours ouvrés. |
| 8/5 GTI 4h | Engagement avec une Garantie de Temps d'Intervention en 4h en heures et jours ouvrés. |
| 24/7 GTI 4h | Engagement avec une Garantie de Temps d'Intervention en 4h en 24/7. |
| 8/5 GTR 4h | Engagement avec une Garantie de Temps de Rétablissement en 4h en heures et jours ouvrés. |
| 24/7 GTR 4h | Engagement avec une Garantie de Temps de Rétablissement en 4h en 24/7. |

11.2 détail des services inclus

Voici le détail des services inclus pour chacun des packs possibles :

| Détail Services | Best Effort 8/5 | 8/5 GTI J+3 | 8/5 GTR J+3 | 8/5 GTI J+1 | 8/5 GTR J+1 | 8/5 GTI 4h | 24/7 GTI 4h | 8/5 GTR 4h | 24/7 GTR 4h |
|--|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| Guichet Unique - Hotline 8h-19h jours ouvrés | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Diagnostic | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Escalade éditeurs / constructeurs | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Echange matériel | * | *X | X | *X | X | *X | *X | X | X |
| Intervention sur site ou à distance | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Garantie de temps d'Intervention | | X | | X | | X | X | | |
| Garantie de temps de rétablissement | | | X | | X | | | X | X |
| Astreinte 24/7 | | | | | | | X | | X |

*Selon niveau de garantie ou réassurance souscrit

11.3 Descriptif des services

11.3.1 Hotline

Le service de Hotline permet de contacter notre Centre de Services via un numéro de téléphone unique, par mail, ou via notre Portail web Services, afin de nous signaler tout incident relatif à votre parc d'équipements ou d'applications maintenues.

Le service de guichet unique - hotline permet :

- L'accueil Client en heures ouvrées de 8h à 19h les jours ouvrés
- L'enregistrement et priorisation des demandes
- La gestion des incidents : qualification et diagnostic à distance, proposition d'une solution corrective.
- La prise en compte des demandes de changements : évaluation, planification et réalisation.
- L'Envoi d'un compte-rendu et la clôture des demandes après traitement.

Les incidents ouverts seront priorisés puis traités par nos équipes techniques qui pourra être amené, dans le cadre de plans d'actions élaborés à la suite du diagnostic, à réaliser des analyses et des opérations à distance, escalader vers les constructeurs et éditeurs, ou déclencher des interventions sur site selon le niveau de support souscrit.

Chaque nouvel Incident ou demande donne lieu à la création d'un Ticket, dont le numéro est communiqué à la ville. Le numéro de Ticket est la référence unique pour le suivi du traitement de la demande jusqu'à sa clôture définitive.

Vous pourrez à tout moment accéder à votre espace dédié sur notre Portail Services pour suivre les tickets et l'avancement des plans d'actions mis en œuvre pour résoudre les incidents.

Remarque :

Pour déclarer un Incident Critique (exemple : production bloquée), la ville devra privilégier le téléphone. Dans tous les autres cas, Exaprobe recommande l'utilisation du portail web ou de l'e-mail. Tout particulièrement, les demandes de changement devront être formulées par écrit par des personnels dûment autorisés par la ville.

11.3.2 Guichet unique

La hotline intègre un service de Guichet Unique qui permet à la ville de bénéficier de la prise en compte par Exaprobe, au titre du présent contrat, d'un contrat de services existant entre la ville et un prestataire tiers.

Le contrat tiers peut concerner des Équipements maintenus par un prestataire tiers, ou des abonnements à des services tels que liens opérateurs Internet ou télécoms, logiciels commercialisés sous forme de services, etc.

Le service de Guichet Unique comprend :

- La déclaration de l'incident ou de la demande de service auprès du support du prestataire tiers.
- La fourniture au prestataire tiers des informations et données nécessaires au traitement de l'incident ou de la demande.
- Le suivi, les relances éventuelles jusqu'au traitement définitif.
- La communication à la ville de l'état d'avancement.

Remarque : ne sont pas inclus dans la prestation Exaprobe le suivi contractuel et administratif du prestataire tiers, ainsi que le contrôle du respect des engagements de ce dernier.

Au démarrage de la prestation, la ville fournira à Exaprobe le descriptif des services souscrits auprès du prestataire tiers et objets du présent contrat. De plus, la ville communiquera à Exaprobe l'ensemble des informations et procédures permettant l'accès aux services du prestataire tiers.

La ville devra informer le prestataire tiers de sa décision de déléguer à Exaprobe l'accès aux services concernés.

En cas de litige ou de difficulté rencontrée dans la mise en œuvre de ce service, Exaprobe informera la ville qui procèdera aux arbitrages nécessaires.

11.3.3 Diagnostic

Le diagnostic permet d'identifier la cause de l'incident et permet de proposer une solution adaptée. Celui-ci pourra être effectué de différentes manières en fonction du niveau de support souscrit et des accès distants mis en place :

- A distance, guidé par l'un de nos ingénieurs support par téléphone ou mail afin de collecter faire des tests et collecter les éléments nécessaires (journaux de logs...)
- A distance directement par l'un de nos ingénieurs support via une prise en main sur les équipements ou logiciels
- Sur site à la suite d'une intervention de l'un de nos ingénieurs support

11.3.4 Escalade éditeurs / constructeurs

A la suite d'un diagnostic d'un Incident par le support du Exaprobe, une escalade technique auprès du constructeur ou de l'éditeur peut s'avérer nécessaire. L'escalade technique permet d'accéder à des niveaux d'expertise plus élevés, ou de signaler un nouveau

dysfonctionnement nécessitant le développement d'un correctif. Les ingénieurs support Exaprobe assurent l'interface avec les constructeurs et éditeurs et effectuent les relances et le suivi du respect des engagements de délais éventuels jusqu'à la résolution de l'incident.

11.3.5 Echange matériel

Le service d'échange matériel consiste à mettre à disposition un équipement de remplacement équivalent en bon état de fonctionnement, à la suite du diagnostic de panne matérielle effectué par Exaprobe ou le constructeur.

Le remplacement des matériels défectueux se fera grâce aux réassurances constructeurs ou via notre stock d'équipements de spare soit par un technicien Exaprobe ou par la ville en fonction des SLA souscrites et de la stratégie mise en place au démarrage du contrat.

L'échange standard se décline selon deux modalités et dépend du type de réassurance souscrite :

- Échange standard anticipé : les matériels de remplacement sont expédiés chez le client dès la confirmation par Exaprobe de la panne à la suite d'un diagnostic effectué à distance.
- Échange standard à réception : les matériels de remplacement sont expédiés au client à la réception du matériel défectueux.

11.3.6 Intervention sur site ou à distance

Les équipes du support technique Exaprobe peuvent être amenées à intervenir à distance ou sur site dans le cadre de nos SLA.

Dans le cadre des interventions à distance, un accès devra être fourni au préalable afin de garantir la possibilité d'intervenir. Ces accès seront mis en place dans le cadre de l'initialisation du contrat de service et pourront être revus régulièrement pendant la durée du contrat.

Nos intervenants devront toujours être accompagnés lors des interventions de maintenance dans vos locaux.

Il convient par ailleurs de noter qu'Exaprobe s'engage à intervenir sur site avec une ressource (technicien ou ingénieur) disposant des compétences nécessaires à la compréhension et à la maîtrise de l'architecture. Enfin, la localisation géographique du(es) site(s) est prise en compte pour s'assurer que le temps de déplacement est cohérent avec nos engagements.

Prise en main à distance

La prise en main à distance permet à un ingénieur du support de se connecter à distance sur l'équipement concerné afin d'effectuer le diagnostic, ou pour résoudre l'incident.

Pour bénéficier de ce service, le client final devra autoriser l'accès à distance à ses équipements. Les moyens de mise à disposition des accès distants sont fournis par la ville selon ses habitudes et exigences de sécurité interne.

Afin de garantir la sécurité des échanges, Exaprobe recommande la mise en œuvre d'une connexion sécurisée ponctuelle de type « VPN SSL ». Des comptes nominatifs pourront être mis en place et revus régulièrement.

Les liens de raccordement réseau (accès Internet ou lien privé) nécessaires à l'établissement de la connexion VPN sont à la charge de chaque partie.

Remarques :

- Lorsque la mise en œuvre d'une connexion VPN est rendue impossible, la prise de main à distance pourra s'effectuer par des moyens alternatifs (exemple : Webex, TeamViewer, ou équivalents).
- Dans l'hypothèse où la ville refuse la Prise de main à distance, les délais d'intervention et/ou de rétablissement ne pourront pas être garantis par Exaprobe.
- Les connexions dans le cadre de la télémaintenance s'effectuent depuis une machine de rebond sécurisée dans une DMZ prévue spécialement pour cet usage. L'ensemble des connexions entre les différents clients d'Exaprobe est parfaitement étanche.

Intervention sur site

En cas d'Incident matériel, une intervention sur site peut s'avérer nécessaire afin de procéder au remplacement de l'équipement défectueux.

L'intervention sur site Client est déclenchée par Exaprobe à la suite d'un diagnostic effectué à distance.

L'intervenant procède si nécessaire au remplacement de l'Équipement ou du composant défectueux, ainsi qu'à sa reconfiguration à partir des sauvegardes mises à disposition par la ville. Si le service de sauvegarde a été souscrit pour l'Équipement concerné au titre du Contrat, alors Exaprobe mettra à disposition de l'intervenant la dernière sauvegarde en sa possession. A défaut de disposer d'une sauvegarde à jour, un paramétrage par défaut sera effectué par l'intervenant.

L'intervention pourra être réalisée par un collaborateur d'Exaprobe, ou d'une société tierce mandatée par Exaprobe, ou par le fabricant de l'Équipement. Si nécessaire, l'intervenant sera piloté à distance par un spécialiste du support Exaprobe disposant des compétences nécessaires à la reconfiguration de l'Équipement.

Préalablement à l'intervention, le support Exaprobe peut être amené à demander à la ville de procéder à des vérifications visant à éliminer les causes externes au fonctionnement intrinsèque de l'Équipement :

- Vérifier que l'Équipement est bien alimenté électriquement ;
- Vérifier que l'Équipement est connecté aux prises réseaux appropriées ;
- Vérifier que l'Équipement est bien connecté aux sources audio/vidéo prévues à cet effet ;
- Vérifier que les piles ou autres consommables sont bien fonctionnels ;
- Vérifier la présence visible de dégradations : matériels cassés, câbles sectionnés, broches cassées, etc.

Il est de la responsabilité de la ville de garantir l'accès aux locaux techniques ou espaces (salles, bureaux) où l'intervention doit avoir lieu. Tout particulièrement pour les Équipements Audiovisuel et Digital Media, la ville s'assurera de la disponibilité des salles et espaces concernés par l'intervention.

Remarques :

- La modification ou l'extension du périmètre technique ou fonctionnel de la solution, ou l'installation de nouvelles versions logicielles sur l'équipement ne sont pas comprises dans l'intervention.

- Pour toute intervention n'ayant pas pu être menée à bien du fait du non-respect des conditions ci-dessus pourra donner lieu à une facturation complémentaire au tarif Exaprobe en vigueur.

11.3.7 Extension astreinte 24h/24

Selon le niveau de service souscrit, notre support est accessible en 24h/24 7j/7 et permet de bénéficier d'une couverture complète pour le traitement des incidents critiques (de type P1).

Les incidents critiques ayant un impact sur des équipements en production, sont déclarés obligatoirement par téléphone, et donnent lieu à un rappel par l'astreinte technique d'Exaprobe.

Après qualification et validation de l'impact sur la production, Exaprobe interviendra et s'efforcera de proposer une solution définitive ou provisoire permettant de résoudre l'incident, de contourner ou d'atténuer l'impact de celui-ci.

Remarques :

- Suite au signalement d'un incident en période d'astreinte, la ville devra mobiliser ses personnels en astreinte, afin de fournir à Exaprobe les données et informations nécessaires au traitement de l'incident.
- Si une intervention sur Site Client doit avoir lieu en période d'astreinte, la ville s'engage à autoriser l'accès à ses locaux techniques, et - le cas échéant - à mobiliser ses personnels nécessaires afin d'assister l'intervenant Exaprobe.
- En cas de recours abusif au service d'astreinte par la ville, Exaprobe se réserve le droit de résilier le service.

11.4 Prérequis

- Accès distants mis à disposition par la ville (VPN SSL, VPN IPSec...) pour prise en main à distance afin d'effectuer des actions de diagnostic, d'intervention et de résolution d'incident.
- Accès physiques dans le cas où les accès distants sont interdits par la politique de sécurité de l'entreprise. Accès physiques dans les locaux pour les interventions en heures non ouvrées (nuits, weekends et jours fériés).
- Nos intervenants devront toujours être accompagnés lors des interventions de maintenance dans vos locaux.

11.5 Engagements (SLA)

11.5.1 Garantie de temps de prise en charge et en compte des demandes

Les temps de prise en charge et en compte dépendent :

- Du type de demande
- Des conditions spécifiques de votre contrat (SLAs)
- De la sévérité associée à votre demande, c'est-à-dire de l'impact sur votre production de l'évènement à l'origine de votre demande.

11.5.2 Garantie de Temps de Prise en Compte d'un incident (GPC)

La Garantie de temps de Prise en Compte d'un Incident correspond au délai entre la date de la réception de la demande et la date de la création du ticket par l'équipe support Exaprobe.

| Priorité | Délai maximal de mise en action |
|-----------|---------------------------------|
| P1 | Sous 5 minutes |
| P2 | Sous 10 minutes |
| P3 | Sous 15 minutes |
| P4 | Sous 30 minutes |

11.5.3 Garantie de Temps de Prise en Charge d'un incident (GPCH)

La Garantie de temps de Prise en Charge d'un Incident correspond au délai entre la date de création du ticket et l'affectation du ticket à un intervenant de l'équipe support Exaprobe.

| Priorité | Délai maximal de mise en action |
|-----------|---------------------------------|
| P1 | Sous 15 minutes |
| P2 | Sous 30 minutes |
| P3 | Sous 60 minutes |
| P4 | Sous 2 Heures |

11.5.4 GTI et GTR

Les interventions à distance ou sur site font l'objet d'un engagement (SLA) selon le type de contrat et pour les incidents de type P1 (avec garantie de temps d'intervention ou garantie de temps de rétablissement) selon les conditions particulières stipulées au Contrat.

Les différentes SLA possibles sont :

- Garantie de Temps d'Intervention en 4h (GTI 4h)
- Garantie de Temps d'Intervention en J+1 (GTI J+1)
- Garantie de Temps d'Intervention en J+3 (GTI J+3)
- Garantie de Temps de Rétablissement en 4h (GTR 4h)
- Garantie de Temps de Rétablissement en J+1 (GTR J+1)
- Garantie de Temps de Rétablissement en J+3 (GTR J+3)

Chacune des SLA est déclinable selon les 2 types de couvertures horaire possibles :

- En 8/5 : Jours ouvrés et heures ouvrées : Du lundi au vendredi de 8h à 19h hors jours fériés
- En 24/7 : Du lundi au dimanche 24h/24h

11.5.5 Garantie de Temps d'Intervention (GTI)

La GTI est calculée à partir de la date de création du ticket jusqu'à l'heure de la première intervention (accès à distance ou intervention sur site). Le temps minimum de la GTI s'applique pour les incidents critiques (type P1).

11.5.6 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

La GTR est calculée à partir de la date de création du ticket jusqu'à l'heure de rétablissement du service. Le temps minimum de la GTR s'applique pour les incidents critiques (type P1).

La résolution d'un incident pourra être réalisée via une solution de contournement le temps de trouver une solution pour revenir à l'état initial. Dans ce cas, un plan d'actions faisant l'objet d'un suivi précis et rigoureux sera établi.

11.5.7 Services sans SLA

Dans le cas d'un contrat de service sans SLA (Best Effort), nos équipes assureront uniquement un support téléphonique sans prise en main à distance. La réalisation du diagnostic ainsi que les actions correctives seront à la charge du client et guidées par le support Exaprobe.

11.6 Priorisation des incidents

La priorisation des incidents est réalisée conjointement avec le client en intégrant les délais contractualisés.

Cette priorisation a pour principal objectif d'aiguiller le plus rapidement possible les incidents majeurs (P1) vers leur procédure de traitement spécifique.

La priorité résulte du recoupement entre l'impact et l'urgence. Elle est évaluée sur 4 niveaux de P1 à P4, P1 étant le niveau de priorité le plus élevé.

L'impact est déterminé par l'effet de l'incident sur les activités de l'entreprise tandis que l'urgence est mesurée en fonction du temps que peut mettre un incident pour avoir un impact significatif sur l'activité.

Pour déclarer un Incident Critique (exemple : production bloquée), la ville devra privilégier le téléphone. Dans tous les autres cas, Exaprobe recommande l'utilisation du portail web ou de l'e-mail.

Urgence

| | | 1 - High | 2 – Medium | 3 - Low |
|--------|------------|--------------------------|------------------------|------------------------|
| Impact | 1 - High | Priority 1 - Critical | Priority 2 - High | Priority 3 - Medium |
| | 2 - Medium | Priority 2 - High | Priority 3 - Medium | Priority 4 - Low |
| | 3 - Low | Priority 3 - Medium | Priority 4 - Low | Priority 4 - Low |

11.6.1 Impact

Celui-ci est déterminé en fonction des informations communiquées par la ville lors du déclenchement de l'incident. Nous définissons trois niveaux d'impact :

- High : L'un ou la totalité des services/équipements n'est plus accessible ou ne fonctionne plus
- Medium : Tout dysfonctionnement de la redondance d'un service ou d'un équipement en haute disponibilité ou tout dysfonctionnement non bloquant dans l'utilisation du service mais ayant un impact gênant pour plusieurs utilisateurs.
- Low : Tout dysfonctionnement qui occasionne aucune gêne ou une gêne sans impact direct sur plusieurs utilisateurs ou qui occasionne une gêne individuelle.

11.6.2 Urgence

L'urgence représente le temps que peut mettre un incident à avoir des répercussions significatives sur votre activité, c'est-à-dire, la rapidité à laquelle la ville nécessite une solution. On évalue le concept d'urgence à :

- Une période où un système qui est considéré comme plus critique
- Lorsque certains systèmes sont identifiés comme critiques avec un taux de disponibilité élevé

Ce critère est établi avec le client et renseigné par équipement. Nous définissons trois niveaux d'urgence :

- High : Le temps d'indisponibilité doit être le plus court possible. Une solution de contournement doit être envisagée afin de rétablir le service dans les plus brefs délais.
- Medium : Systèmes identifiés non critiques avec un taux de disponibilité moyen
- Low : Systèmes identifiés non critiques avec un taux de disponibilité bas

ARTICLE 12 - SERVICES SOC

12.1 Description des services

12.1.1 Préambule

Chacun des services décrits ci-dessous donne lieu à :

- La mise à disposition d'une plateforme technique
- La surveillance et la réaction aux alertes de sécurité
- La réponse aux incidents de sécurité
- Un support technique
- Une gouvernance (optionnel)

12.1.2 Service MDR / GO4Detect

La souscription à ce service permet la mise en place une plateforme de sécurité de type « EDR » permettant d'assurer la protection des postes de travail et serveurs ainsi que la mise à disposition d'une équipe de cyberanalystes en 24/7 assurant la détection et réaction aux alertes de sécurité émises par la solution.

Cette équipe prendra en charge les incidents présents dans la solution EDR et vous accompagnera dans les décisions à prendre lors de la détection d'activités malveillantes.

Ce service permettra d'améliorer de manière conséquente la réactivité lors d'incident de sécurité majeur. Les experts présents dans notre équipe disposent des compétences nécessaires sur les méthodologies de gestion d'incidents de type cybersécurité.

12.2. Réaction aux alertes de sécurité

12.2.1 Description activité réaction

L'activité Réaction consiste à traiter les alertes de sécurité selon leur niveau de priorité afin :

- De réduire ou annuler leur impact
- De réduire ou annuler leur durée

Afin d'accélérer la réaction aux alertes les plus fréquentes, Exaprobe met en place des actions automatisées de traitement et de remédiation grâce de son outillage interne via un orchestrateur.

Les actions de remédiation automatisées devront être définie et validées avec la ville lors de la mise en place du Contrat et seront traduites dans une matrice RACI. Celle-ci pourra évoluer pendant la durée du Contrat et pourra notamment être revue lors des comités de sécurités avec le Security Manager.

Trois niveaux de priorité sont affectés aux incidents pour définir leur SLA de traitement. Les niveaux de priorité pour chaque alerte sont définis par les plateformes techniques (EDR, MAIL ou WEB) et validés par les analystes Exaprobe lors de la prise en compte de chaque alerte.

12.2.2 Description niveaux de priorités des alertes

Les niveaux de priorité pour la réaction aux alertes de sécurités sont les suivants :

| Niveaux de priorité | |
|---|--|
| Alerte Majeure (High) - P1 | Concerne un incident de sécurité dont l'impact est très important et qui nécessite une mise en action dans les 15 min. |
| Alerte Moyenne (Medium) - P2 | Concerne un incident de sécurité dont l'impact est modéré et qui nécessite une mise en action dans l'heure. |
| Alerte Mineure (Low) - P3 | Concerne un incident de sécurité dont l'impact est mineur ou négligeable sur la sécurité de l'environnement. |
| Alerte Informativ (Informational) - P4 | Concerne une alerte informative dont l'impact est mineur |

12.2.3 Délais de mise en action

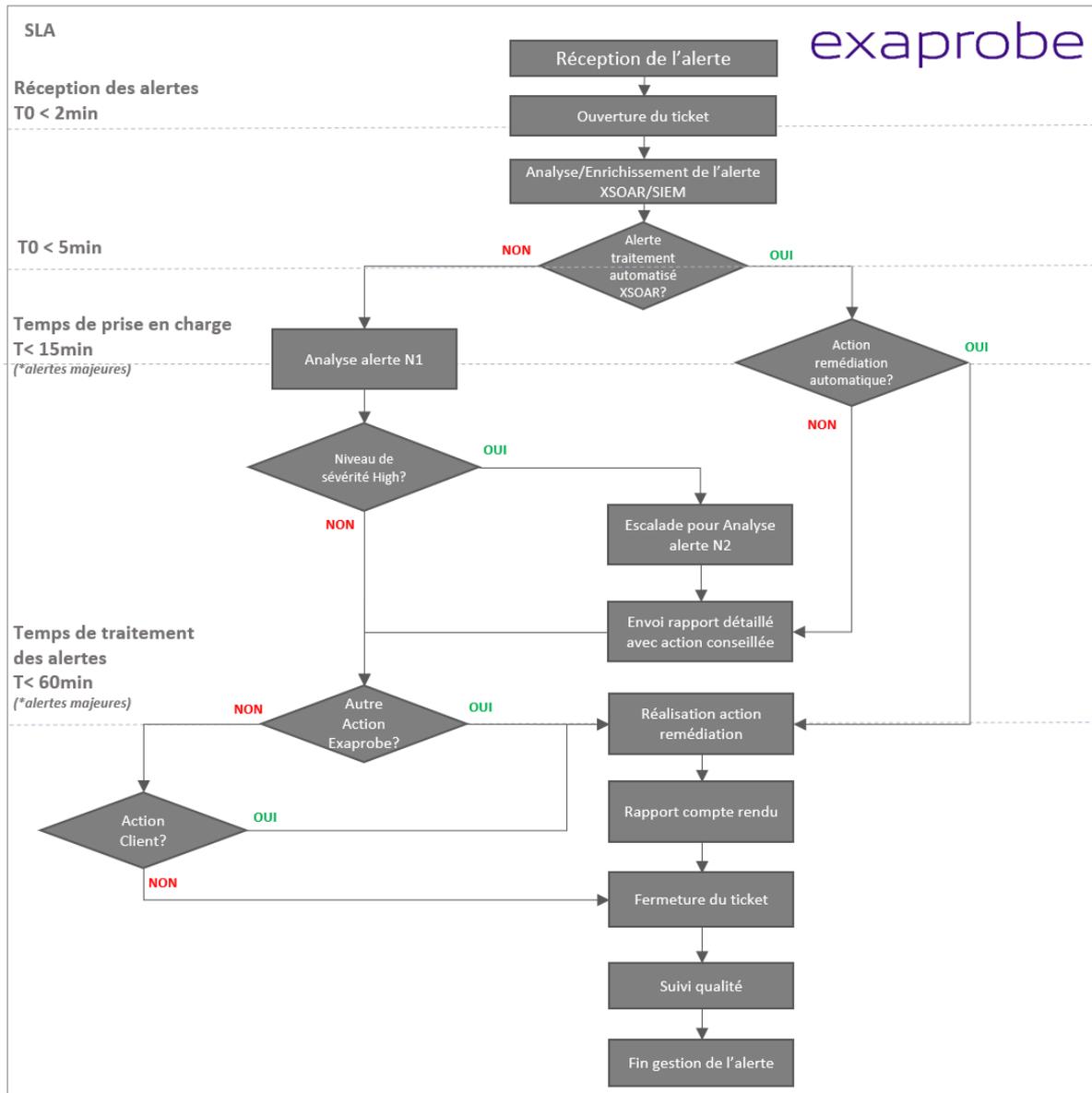
| Priorité | Délai maximal de mise en action |
|---|---------------------------------|
| Alerte Majeure (High) - P1 | Sous 15 minutes |
| Alerte Moyenne (Medium) - P2 | Sous 30 minutes |
| Alerte Mineure (Low) - P3 | Sous 4h |
| Alerte Informativ (Informational) - P4 | Sous J+1 |

12.2.4 Délais de traitement des alertes

| Priorité | Délai maximal de mise en action |
|---|---------------------------------|
| Alerte Majeure (High) - P1 | Sous 1h |
| Alerte Moyenne (Medium) - P2 | Sous 4h |
| Alerte Mineure (Low) - P3 | Sous J+1 |
| Alerte Informativ (Informational) - P4 | Sous J+2 |

Remarque : Les solutions EDR peut émettre des alertes de différentes natures (informative, mineures, moyennes, majeures, critiques...). Ces alertes sont analysées et requalifiées par nos équipes SOC. Les SLA sont basées sur les priorités après requalification.
 Exemple : un faux positif émis en alerte « majeure » peut être qualifiée en P3 lors du traitement par Exaprobe.

12.3 Le processus de gestion des alertes de sécurité



12.4 Matrice RACI

Une matrice RACI est établie lors de la mise en place du service afin de déterminer la responsabilité des futures actions potentielles de remédiation. Ce RACI permet en outre de mettre en place certaines mesures de manière automatique dans notre outillage interne (orchestrateur).

| | Tâches \ Acteurs | Mairie de Malakoff | TeamLeader Go4Detect Exaprobe | Analyste Go4Detect Exaprobe | Service delivery manager | Security manager |
|-------------|---------------------|--------------------|-------------------------------|-----------------------------|--------------------------|------------------|
| R U N | Surveillance | I | C | RA | I | I |
| | Détection | I | C | RA | I | I |
| | Analyse | CI | RA | RA | I | I |
| | Conseil Remédiation | C | A | R | I | I |
| | Isolation* | RA | CI | CI | I | I |
| | Reporting | I | A | R | I | I |

| | |
|---|----------|
| R | Réalisé |
| A | Valide |
| C | Consulté |
| I | Informé |

12.5 Les canaux de communication

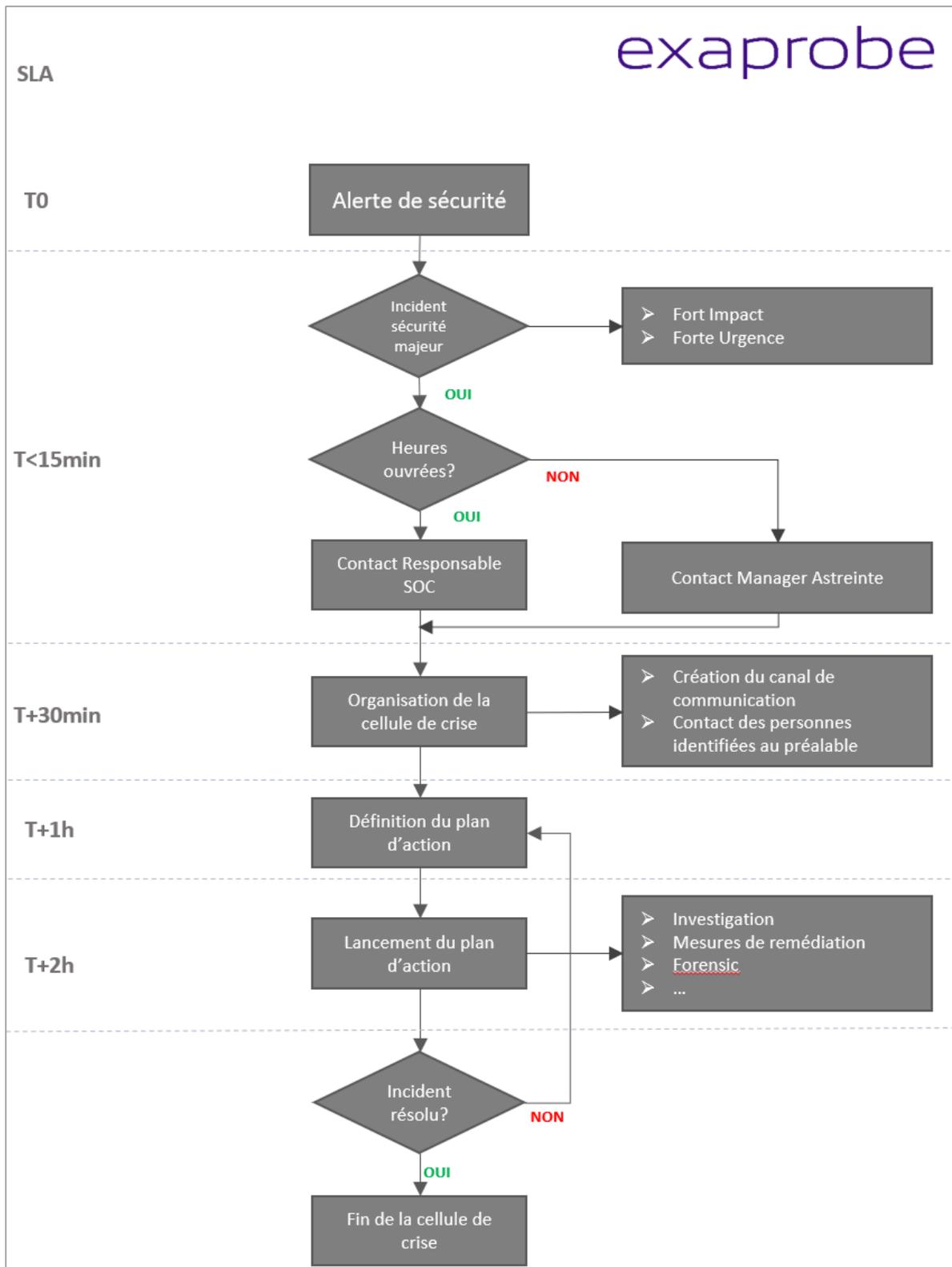
Nous pouvons communiquer avec vous en Anglais et en Français.

Vous disposez de plusieurs moyens pour nous contacter :

- Le téléphone : Ce moyen est à réserver en priorité aux incidents critiques et bloquants. En HNO les demandes doivent obligatoirement être effectuées par téléphone.
- L'e-mail : Une adresse e-mail est à disposition. Cette adresse peut servir de point d'entrée pour toutes les demandes.

| Canal de contact | Support de contact |
|------------------|--|
| Téléphone | +33 1 73 19 29 89 |
| Email | support@exaprobe.com |

12.6 Processus Cellule de crise SOC



12.7 Réponse aux incidents de sécurité

La réponse aux incidents peut avoir 3 objectifs, selon le cas :

- 1) Rétablir le service, gérer la communication interne et externe (gestion de crise)
- 2) Vérifier l'absence de compromission résiduelle (« Threat Hunting »)
- 3) Rechercher les preuves techniques d'une attaque (« Forensic »)

Notre service de réponse aux incidents est réalisé en 24/7 avec engagement de moyens sur le périmètre technique concerné par le service (EDR, MAIL ou WEB). Ce service est déclenchable par téléphone en contactant notre centre de service.

La réponse aux incidents est réalisée par défaut à distance depuis le SOC Exaprobe et par téléphone. Un déplacement sur site peut être demandé, pour réaliser une analyse sur un périmètre non accessible à distance.

Ce service est déclenché sur demande et doit faire l'objet d'une qualification de la part du Responsable de l'Equipe SOC afin d'estimer la charge de travail requise par l'intervention et de mobiliser les ressources nécessaires.

ARTICLE 13- CONDITIONS FINANCIÈRES ET MODALITÉS DE REGLEMENT

13.1 Montant

Le montant de la prestation s'élève à 11 004 € HT pour une année.

Les prestations nécessaires à la remise à niveau de l'installation de la ville feront l'objet d'un devis donnant établissement d'un bon de commande dans la limite de 10 000 € HT pour la durée du contrat.

13.2 Établissement des factures

Le dépôt, la transmission et la réception des factures électroniques sont effectués exclusivement sur le portail de facturation Chorus Pro. Lorsqu'une facture est transmise en dehors de ce portail, la personne publique peut la rejeter après avoir rappelé cette obligation à l'émetteur et l'avoir invité à s'y conformer.

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant l'acheteur de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation (ou, le cas échéant, à la date d'horodatage de la facture par le système d'information budgétaire et comptable de l'Etat pour une facture transmise par échange de données informatisé).

Sans préjudice des mentions obligatoires fixées par les dispositions législatives ou réglementaires, les factures électroniques transmises par le titulaire et le(s) sous-traitant(s) admis au paiement direct comportent les mentions suivantes :

- *La date d'émission de la facture ;*
- *La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;*
- *Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;*

- *En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, les références du contrat ou le numéro de l'engagement attribué par le système d'information financière et comptable du destinataire de la facture ;*
- *La désignation du payeur, avec l'indication, pour les personnes publiques, du code d'identification du service chargé du paiement ;*
- *La date d'exécution des services ;*
- *La quantité et la dénomination des prestations réalisées ;*
- *Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations réalisées ;*
- *Le montant total de la facture, le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;*
- *L'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'émetteur de la facture ;*
- *Le cas échéant, les modalités de règlement ;*
- *Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.*

Les factures comportent en outre les numéros d'identité de l'émetteur et du destinataire de la facture, attribués à chaque établissement concerné ou, à défaut, à chaque personne en application de l'article R. 123-221 du code de commerce.

Informations à utiliser pour la facturation électronique

- Identifiant de la structure publique (SIRET) : 219 200 466 00015
- N° d'engagement : fourni par le service une fois les documents signés
- Lien pour le dépôt des factures : <https://portail.chorus-pro.gouv.fr>

Aucune facture arrivée par courrier ne sera mise en paiement

13.3 Délai de paiement

Le paiement s'effectuera suivant les règles de la comptabilité publique.

Le paiement sera effectué dans un délai de trente jours à compter de la date de réception de la demande de paiement, en application des dispositions de l'article R.2192-10 du Code, sous réserve de l'évolution de la réglementation en vigueur. Le défaut de paiement dans les délais prévus fait courir de plein droit et sans autre formalité, des intérêts moratoires au bénéfice du titulaire.

ARTICLE 14 - CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le titulaire qui, à l'occasion de l'exécution des prestations, a reçu communication à titre secret ou confidentiel de renseignements, documents ou objets quelconques, est tenu de maintenir secrète ou confidentielle cette communication.

Les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement des données à caractère personnel et, en particulier, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (RGPD).

Pour l'application de ces dispositions, il est rappelé que, dans le cadre de leurs relations contractuelles, le pouvoir adjudicateur a la qualité de « responsable du traitement », et le titulaire celle de « sous-traitant » du responsable du traitement.

Le titulaire pourra donc, en cas de manquement à ses obligations en matière de protection des données, voir sa responsabilité engagée dans les conditions et limites propres à cette qualité.

ARTICLE 15- ASSURANCES

Dans un délai de quinze jours à compter de la notification du marché et avant tout commencement d'exécution des prestations, le prestataire devra justifier qu'il est titulaire d'une police d'assurance de responsabilité civile contractée auprès d'une compagnie de solvabilité notoire, couvrant les conséquences pécuniaires des dommages et/ou accidents de toutes natures causés du fait de leur activité. À tout moment en cours d'exécution du marché, l'organisateur se réserve le droit de leur demander un tel justificatif.

ARTICLE 16 - RÉSILIATION

En cas d'inexécution ou d'exécution partielle ou insatisfaisante des prestations par le titulaire, et après mise en demeure restée infructueuse sous un délai de 15 jours ouvrés adressée au prestataire de répondre aux exigences de la Personne Publique, l'organisateur peut décider de mettre fin au présent marché, sans indemnité, aux frais et risques du titulaire.

Le présent contrat pourra être résilié de plein droit et sans indemnité d'aucune sorte dans tous les cas de force majeure. Cette-dernière est définie comme un événement à caractère insurmontable et irrésistible, résultant d'un fait extérieur à la maîtrise des parties, lequel consiste par exemple en un événement ou une série d'événements de nature climatique, pandémique, bactériologique, militaire, politique ou diplomatique.

Par ailleurs, conformément à l'article L.8222-6 du Code du travail, en cas de travail dissimulé, l'Acheteur, informé par écrit par un agent de contrôle de la situation irrégulière du titulaire au regard des formalités mentionnées aux articles L. 8221-3 et L. 8221-5 du code de travail, doit lui enjoindre aussitôt de faire cesser sans délai cette situation. Le titulaire ainsi mis en demeure apporte au pouvoir adjudicateur, dans un délai de deux (2) mois, la preuve qu'il a mis fin à la situation délictuelle. À défaut, le marché peut être rompu sans indemnité, aux frais et risques du titulaire.

ARTICLE 17 - RESPONSABILITE, LIMITE ET EXCLUSIONS

La responsabilité d'Exaprobe, telle qu'elle sera démontrée par la ville et pour quelque cause que ce soit, est limitée au montant hors taxe de la partie de la redevance correspondant aux Services inexécutés, omis et/ou mal exécutés. En tout état de cause, Exaprobe ne saurait être tenu responsable de tous dommages indirects consécutifs ou non à l'exécution de sa Prestation, tels que perte de bénéfice, préjudice commercial, perte de données, toute action intentée par un tiers à l'encontre de la ville.

Par ailleurs, la ville reconnaît qu'Exaprobe ne garantit pas un fonctionnement ininterrompu des Equipements ou d'une façon plus générale des solutions déployées chez la ville. Exaprobe sera dispensé de fournir tout ou partie de l'exécution de ses Services et la responsabilité d'Exaprobe ne sera pas engagée en cas de :

- Non-conformité des locaux techniques avec l'état de l'art (alimentation électrique, climatisation, ventilation, baies techniques, câblages, propreté, etc.).
- Dommages liés à toute cause extérieure : choc, intempérie, dégâts des eaux, incendie, catastrophe naturelle, défaut électrique (notamment la foudre), défaut d'environnement (poussières, température, humidité, etc.), environnement corrosif, négligence, cause autre que l'usure normale, etc.
- Dommages dus à la mauvaise utilisation des Equipements ainsi que la non-observation des instructions ou des recommandations formulées par les éditeurs, les constructeurs ou le cas échéant par Exaprobe.
- Dommages dus à l'absence d'utilisation dans des configurations et à des niveaux de versions et de révisions agréés par Exaprobe.
- Dommages dus à l'absence de disposition de toutes les licences nécessaires à l'utilisation des Equipements.
- Dégradations et mauvais fonctionnements résultant d'une intervention sur le matériel par des personnels autres que ceux d'Exaprobe ou non explicitement autorisés par Exaprobe.
- Dommages résultant de déplacements, modifications ou extensions du matériel fourni par Exaprobe.
- Incidents résultant de l'utilisation d'accessoires non agréés par les éditeurs ou constructeurs.
- Dysfonctionnement du matériel non couvert par la garantie-constructeur ou par un contrat de maintenance.

Les services pouvant être réalisées par Exaprobe pour l'une des causes listées ci-dessus par dérogation au principe exposé ci-dessus, donnera lieu à une facturation en sus, au tarif Exaprobe en vigueur.

Par ailleurs, les Services d'Exaprobe ne couvrent notamment pas les points suivants :

- Intervention sur un Equipement non couvert par le présent Contrat
- Installation des nouvelles versions logicielles et des nouvelles configurations associées.
- Ravivage, nettoyage des Equipements.
- Le déplacement ou le déménagement et la réinstallation de tout ou partie des Equipements. De plus, toutes les pannes consécutives à un déplacement des Equipements ne sont pas couvertes par le présent Contrat.
- Récupération de tout type de données (dont fichiers, versions, configurations des Equipements).

Enfin, pour toutes les applications qui communiquent via un réseau de type commuté (RNIS, RTC, etc.) et dont les coûts sont liés au temps de connexion, il incombe à la ville de prendre les précautions nécessaires quant à l'utilisation de tels réseaux de communication. A cet égard, Exaprobe n'exerce aucun contrôle et n'accepte, par conséquent, aucune responsabilité que ce soit à cet égard.

En tout état de cause, pour le cas où elle serait reconnue, la responsabilité susceptible d'être encourue par Exaprobe au titre du présent Contrat sera limitée, toutes sommes et tous sinistres confondus, au montant total hors taxes facturé au titre du présent Contrat au cours des douze derniers mois précédent le dommage sans pouvoir excéder cent mille (100 000) euros.

ARTICLE 18 - PROCEDURE AMIABLE

En cas de difficultés surgissant dans l'application ou l'interprétation du contrat ou de l'un de ses avenants, les parties décident de se soumettre les litiges aux comités consultatifs de règlement amiable prévu à l'article 131 du décret n° 2001-210 du 7 mars 2001 portant sur le Code des Marchés Publics.

ARTICLE 19 - ATTESTATION

Le titulaire atteste sur l'honneur :

- Ne pas faire l'objet d'une interdiction de concourir aux marchés publics conformément à l'art. L.2141-1 du Code ;
- Ne pas avoir fait l'objet au cours des cinq dernières années d'une condamnation inscrite au bulletin n°2 du casier judiciaire pour les infractions visées aux articles L.8221-1 à L.8221-5, L.8231-1, L.8241-1 et L.8251-2 du Code du travail ou règles d'effet équivalent pour les candidats non établis en France ;
- Avoir satisfait à l'ensemble de ses obligations fiscales et sociales telles qu'elles résultent du Code de la commande publique conformément à l'article L.2141-2 du Code ou règles d'effet équivalent pour les candidats non établis en France.

ARTICLE 20 - LITIGES

Tout différend pouvant naître à l'occasion du présent contrat sera soumis préalablement à une conciliation. En cas de litige résultant de l'application des clauses du présent marché, le Tribunal Administratif compétent sera celui du domicile de la Personne Publique : Tribunal Administratif de Cergy-Pontoise.

ARTICLE 21 - ENGAGEMENT

Après avoir pris connaissance du présent contrat et des documents qui y sont mentionnés, les parties s'engagent conformément aux clauses et conditions des documents visés ci-dessus.

| | |
|---|---|
| Fait à : Le : Jacqueline BELHOMME, Maire de Malakoff | Fait à : Le : Jean-Pierre CHAMILLARD Président |
|---|---|