

Art. 1_ Documents contractuels de référence

Les présentes Conditions Spécifiques de Vente sont indissociables de l'ensemble contractuel dénommé **Contrat** tel que défini à l'Annexe « **Définitions applicables** » et de l'annexe « **ANNEXE CGV_Organisation des Conditions de Vente par Service proposé** ».

Art. 2_ Objet

L'engagement porte sur l'abonnement du CLIENT aux services correspondants à l'offre Do'Cyber SOC (Security Operation Center). A ce titre, la SOCIETE met à disposition du CLIENT un service qui permet d'assurer un service de protection, remédiation et de détection proactive sur les postes de travail, serveurs, firewall et Tenant Microsoft 365 et Google Workspace. Il combine l'Intelligence Artificielle et l'expertise des analystes de la SOCIETE et de son Partenaire Technologique. La détection proactive du SOC VFLIT permet de détecter les actions malveillantes sur le système d'information du Client avant que l'attaque soit réellement déclenchée. Cela permet de confiner l'appareil infecté et de remédier à l'attaque avant qu'elle n'envahisse les autres postes.

Dans le cadre d'une crise Cyber, la SOCIETE propose des prestations CSIRT (Computer Security Incident Response Team) qui gère l'investigation et la réponse aux incidents critiques

Les présentes Conditions ont pour objet de définir les conditions juridiques, techniques selon lesquelles les parties s'engagent réciproquement.

Art. 3_ Lieu d'exécution

Les Services assurés par la SOCIETE et son Partenaire technologique sont strictement localisés sur le territoire national Français. Les données traitées sont hébergées sur le territoire Européen. Si la SOCIETE ou son Partenaire technologique devait être amenée à délocaliser certaines données, la SOCIETE devra au préalable s'assurer de l'accord écrit (email ou courrier) du CLIENT.

Art. 4_ Sous-Traitance

Afin d'apporter le meilleur service à ses Clients, avec une équipe d'experts cybersécurité disponibles 24h/24 et 7j/7, avec des outils à la pointe de la technologie pour le traitement des événements (SIEM et SOAR cf. ci-après) et une capacité de réponse à incident (CSIRT) réactif en HO ou HNO, La SOCIETE sous-traite à son partenaire technologique les services SOC décrits ci-dessous. Le partenaire technologique s'engage à exercer directement et personnellement l'ensemble des Services qui lui sont confiées aux termes du Contrat.

La SOCIETE se réserve le droit de changer son partenaire technologique ou d'assurer tout ou partie des services proposés à tout moment pour répondre aux besoins de ses Clients.

A la souscription du contrat, le Client aura connaissance, à sa demande, du partenaire assurant les prestations décrites. Ce dernier peut en effet rentrer directement en contact avec le Client en cas de détection d'incidents.

Le terme SOCIETE employé dans les présentes conditions signifie la SOCIETE adossée à son partenaire technologique.

Art. 5_ Modalités d'exécution du service proposé**5.01 Description du Service :**

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, la SOCIETE consent au Client une licence d'utilisation de la Solution, à titre non exclusif, pour la durée du Contrat.

Le Client confie à la SOCIETE l'implémentation de la Solution et l'assistance opérationnelle afférente, intégrant notamment les Services suivants :

- Paramétrage de la Solution déployée par la SOCIETE dans le cadre des Services
- Gestion de la Solution auprès du Client
- Coordination avec les équipes informatiques du Client
- Fourniture d'un accès à une plateforme dédiée, selon des moyens techniques décidés par la SOCIETE

Sauf accord contraire, les Services seront exécutés à distance par la SOCIETE.

La SOCIETE choisit librement les modalités pratiques et organisationnelles selon lesquelles il réalise les Services. Il est ainsi notamment seul juge des moyens matériels qu'il décidera d'affecter à la réalisation des Services. Il est entièrement et exclusivement responsable de ces moyens et, plus généralement, des modalités pratiques de réalisation des Services, dont il assure la maîtrise complète. Pour les besoins de l'exécution des Services, la SOCIETE pourra être amené à avoir recours à des moyens matériels spécifiques dont l'utilisation sera décidée d'un commun accord entre les Parties.

En fonction des options souscrits par le Client, ce dernier bénéficiera de services différents :

- [EDR] (Endpoint Detection and Response) : licences vendues seules sans service anagé, s'applique uniquement pour les licences Sentinel One : charge au client d'assurer les services de remédiation et réponses à incident ;
- [XDR] (Extended Detection and Response) : licences EDR + Addons sans service managé : charge au client d'assurer les services de remédiation et réponses à incident ;
- [MDR] (Managed Detection and Response) : licences EDR plus service Managé MSP inclus ;
- [MxDR] (Managed Extended Detection and Response) : MDR + Addons inclus

Les services MDR et MxDR comprennent de base : la gestion des licences de la solution installée, le contrôle régulier de la mise à jour des postes et serveurs, toutes les mises à jour de l'EDR, les remédiations à la mise en service et sur la durée du contrat. Ce service est disponible de base les heures et jours ouvrés de la SOCIETE.

5.02 Prérequis techniques

La SOCIETE fournit une gamme complète de services de sécurité gérés :

- La gestion de la configuration des agents de sécurité sur le système d'information du Client, en assurant la mise en œuvre efficaces des outils de sécurité,
- La gestion des alertes de sécurité en utilisant des outils avancés pour effectuer les analyses nécessaires et prendre les mesures nécessaires pour l'investigation.
- La prise en charge des actions de blocage nécessaires pour empêcher l'exécution de fichiers malveillants et garantir l'acceptation des fichiers légitimes sur l'ensemble du système d'information du Client.

- Remontée et priorisation des vulnérabilités : Identification proactive et hiérarchisation des vulnérabilités détectées, suivie d'un rapport détaillé.
- Pilotage : Mise en place d'un processus complet comprenant la production de rapports globaux, l'escalade des problèmes prioritaires, et l'initialisation des actions correctives nécessaires.

5.03 Cadre d'intervention de la SOCIETE

Les Services de la SOCIETE portent sur un nombre de machines maximum tel que précisé au bon de commande émis par la SOCIETE pour le Client.

Art. 6_ Services proposés

Le Security Operations Center (ou centre des opérations de sécurité) ou SOC est un service dédié qui regroupe une équipe spécialisée en Cyber sécurité. Ce Service propose des processus et des technologies pour surveiller et améliorer en permanence la posture de sécurité du Client tout en prévenant, détectant, analysant et répondant aux incidents de cybersécurité. Le SOC peut être externalisé (MDR, MxDR), ou bien internalisé par le Client (EDR/XDR).

6.01 Outils de traitement des événements

Le service SOC VFLIT s'appuie sur un Système de gestion des informations et des événements de sécurité (**SIEM** Security Information & Event Management) pour le traitement des événements. Cette solution collecte, agrège et analyse en temps réel d'importants volumes de données issues des applications, appareils, serveurs et utilisateurs du Client afin de permettre aux équipes chargées de la sécurité de détecter et de bloquer les attaques. Grâce à l'automatisation, notamment via l'usage d'un outil d'orchestration (**SOAR** pour Security Orchestration Automation and Response), un analyste peut procéder à une remédiation lorsqu'une menace est détectée et confirmée. Il est également parfaitement possible, selon le niveau de maturité en cybersécurité d'une entité, d'appliquer automatiquement la remédiation. Ces solutions permettent une accélération du traitement des alertes.

6.02 Licences EDR

Dans le cadre du service SOC, le Client peut souscrire les licences EDR SentinelOne directement. Il est aussi possible d'intégrer des licences Microsoft Defender : ces dernières doivent être préalablement souscrites par le client. D'autres solutions EDR peuvent être intégrées sous réserve de validation technique par la SOCIETE.

6.03 Sensibilisation Cyber

Les Clients qui ont entamé une démarche de sensibilisation cyber auprès de leurs collaborateurs ont des probabilités d'intrusion ou de virus bien moins importantes que les Clients qui n'ont encore rien fait sur ce sujet.

Sur ce constat, la SOCIETE estime que le travail de remédiation et de protection sur les Clients sensibilisés est aussi moins important, et leur fait donc bénéficier d'une remise commerciale sur le service MDR (cf. ci-après) et CSIRT (cf. ci-après).

6.04 Service MDR (Managed Detection and Response)

Le Service MDR (Managed Detection and Response) regroupe les solutions managées et le service de détection et de réponse aux incidents. Les solutions sont opérées par le SOC de la SOCIETE, et permettent d'adresser de bout en bout les menaces cyber. Grâce à l'automatisation, notamment via l'usage d'un outil d'orchestration (SOAR pour Security Orchestration Automation and Response), un analyste peut procéder à une remédiation lorsqu'une menace est détectée et confirmée. Il est également parfaitement possible, selon le niveau de maturité en cybersécurité du Client, d'appliquer automatiquement la remédiation. Ces solutions permettent une accélération du traitement des alertes. Dans le cas où le client ne souscrit pas à cette option, aucun service de surveillance, d'accompagnement et de mises à jour n'est prévu et le Client devra opérer lui-même la solution mise en place.

6.05 Accès à la console

Si besoin, le Client peut demander à accéder à la console d'administration. Les droits seront limités.

6.06 Addon :

Des addons permettent de remonter dans le SIEM plus d'évènements, permettant une meilleure détection et une meilleure réponse à incident en cas de suspicion d'attaque ou d'attaque réelle

(a) Serveur Active Directory (AD)

Cet addon connecte le serveur AD du Client aux outils SOC. Cette connexion permet remontée des évènements de l'active directory du Client dans le SIEM.

(b) Firewall

Cet addon connecte le firewall du Client aux outils SOC. Cette connexion permet de remonter les évènements du Firewall du Client dans le SIEM, dans la limite de 30 Millions de logs par ans. Si besoin, un pack de 10 millions de logs supplémentaires peut être souscrit par le Client. Certaines marques ou certains modèles de firewall devront faire l'objet d'une validation technique par la SOCIETE.

(c) Tenant Microsoft 365

Cet addon connecte le tenant Microsoft 365 du Client aux outils SOC. Cette connexion permet de remonter des évènements du Tenant dans le SIEM.

6.07 Pilotage et Reporting

Si le client souscrit au service MDR ou MxDR (cf. ci-avant), il peut bénéficier d'un reporting périodique en activant ce service. Ce service comprend un rapport d'activité présentant notamment :

- Un rappel du scope de protection
- Un résumé et évolution des menaces
- Les obsolescences
- Les indicateurs de vulnérabilité (CVE)

Il permet également de restituer un rapport de vulnérabilité reprenant les priorisations des vulnérabilités à traiter, et des préconisations pour la remédiation.

6.08 Computer Security Incident Response Team (CSIRT)

Le CSIRT est l'équipe spécialisée dans la gestion des incidents de sécurité informatique. Son rôle principal est de détecter, analyser, gérer et répondre aux incidents de sécurité qui pourraient menacer les systèmes informatiques, les réseaux, les données et les utilisateurs. Cette équipe intervient auprès du Client dès lors qu'un incident de sécurité est signalé. Elle intervient sur la base des évènements remontés dans le SIEM et les automatisations du SOAR lorsque c'est le cas.

Ce service est disponible 7j/7 et 24h sur 24 et un numéro spécifique 0 826 040 404 est disponible. L'équipe CSIRT analyse la situation, s'appuie sur les évènements remontés dans le SIEM et les automatisations du SOAR. Elle accompagne à distance le Client à la déclaration auprès des instances légales CNIL, gendarmerie, assurance, ANSSI. Un technicien, administrateur et spécialiste cyber peut être envoyé chez le client si besoin.

Ces prestations sont facturées au temps passé selon les tarifs en vigueur de la Société, majorées éventuellement par un coefficient HNO (cf. « ANNEXE CGV_Définitions applicables ») et majorées par un coefficient de vingt-cinq pourcents (25%) au titre de la prise en charge en urgence. L'urgence de la situation nécessite en effet de mobiliser les équipes en place, de reporter le travail et projets en cours, et de revoir les plannings en avertissant les personnes concernées.

6.09 Déploiement de la Solution EDR :

Seule la solution EDR SentinelOne peut être déployée dans le cadre de l'offre de service Do'Cyber SOC. Les autres solutions EDR devront préalablement être intégrées.

La solution peut être déployée par GPO (Group Policy Objects) pour un gain de temps, ou manuellement selon l'environnement du Client.

6.10 Accompagnement Client

Si le Client gère par ses propres moyens les fonctionnalités de l'EDR, notamment la remédiation, il peut souscrire un accompagnement sur la base d'un nombre de demi-journées sur site, ou nombre d'heures à distance.

6.11 Limites de Service

Les Services proposés ne sont pas :

- Une supervision de votre Système d'Information. Pour cela, nous vous engageons à souscrire un contrat de Service qui intègre de base cette solution
- Une Gestion de vulnérabilités / correctifs de sécurité : la SOC analyse uniquement les remontées issues de son SIEM. Pour répondre à cette demande, nous engageons le Client à souscrire un contrat de Service qui permet d'intégrer ces mises à jour de manière préventive sur site ou à distance. Pour un suivi plus proactif et efficace, il peut également souscrire un contrat DoPatch VFLIT.
- Un audit de sécurité ou un scanner de vulnérabilité. La Société propose en sus ce type de prestation et solution technique

Ne sont pas inclus dans les services proposés :

- Les prestations curatives en cas de contamination de votre réseau ou système de fichiers ainsi que les modifications du paramétrage post-installation.
- En cas d'attaque Cyber, les temps d'investigation au-delà du forfait souscrit, les interventions sur site ou à distance de remise en route, restauration du système d'information, accompagnement du Client.
- De manière générale, toutes prestations ou services non décrits dans les présentes conditions.

Art. 7_ Niveau de Service

Les Parties conviennent que la SOCIETE doit à minima assurer, de manière continue, un niveau de service satisfaisant pour le Client.

La SOCIETE s'engage, à respecter les délais d'exécution des Services.

Le Client s'efforcera de donner le maximum d'informations, notamment les difficultés rencontrées et les circonstances dans lesquelles elles sont intervenues, de nature à permettre à la SOCIETE de caractériser l'incident. La réception de cette notification vaut signallement d'une anomalie.

Art. 8_ Suivi de l'exécution du Service

Les Parties s'engagent à se réunir selon les conditions contractuelles souscrits (option rapports commentés) afin d'évoquer les Services et le projet du Client.

Ces réunions pourront être organisées par tous moyens, notamment par visioconférence et feront l'objet d'un compte rendu rédigé par la SOCIETE et transmis au Client par courriel dans les huit (8) jours suivants la réunion.

Art. 9_ Obligations du CLIENT

Le CLIENT reconnaît expressément disposer d'une configuration matérielle et réseau et d'une ligne haut-débit internet adaptées à l'utilisation du service. LE CLIENT déclare que le coût de toute modification ou adaptation permettant l'accès et l'utilisation du Service est à sa charge exclusive.

LA SOCIETE se réserve la possibilité de limiter, voire interdire, tout usage non-conforme à l'activité poursuivie ou de nature à mettre en péril la mise à disposition des ressources aux utilisateurs.

Sans préjudice des autres obligations prévues au Contrat, le Client s'engage à respecter les obligations qui suivent :

- Le Client s'engage, dans son usage des Services, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public.
- Il est seul responsable du bon accomplissement de toutes les formalités notamment administratives, fiscales et/ou sociales qui lui incombent le cas échéant en relation avec son utilisation des Services. La responsabilité de la SOCIETE ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.
- Le Client s'engage à fournir à la SOCIETE tous les documents, éléments, données et informations nécessaires à la réalisation des Services objets du Contrat. Plus généralement, le Client s'engage à coopérer activement avec la SOCIETE en vue de la bonne exécution du Contrat et à l'informer de toutes difficultés liées à cette exécution.
- Le Client reconnaît avoir pris connaissance des caractéristiques et contraintes, notamment techniques, de l'ensemble des Services. Il est seul responsable de son utilisation de la Solution.
- Le Client s'engage à coopérer étroitement avec la SOCIETE et notamment à déployer les agents de la SOCIETE sur l'ensemble de son parc informatique.
- Le Client s'engage à communiquer à la SOCIETE la consistance et l'usage de ses équipements informatiques et toute modification ultérieure en cours de Contrat.
- Il s'engage à informer immédiatement la SOCIETE dans l'hypothèse où de nouveaux équipements sont susceptibles d'être intégrés aux Services. Il reconnaît expressément qu'il lui appartient d'informer la SOCIETE en cas d'évolution de son parc informatique et de ses différents équipements, en tout état de cause l'intervention de la SOCIETE ne pourra en aucun s'appliquer sur des équipements dont il n'avait pas connaissance et/ou non intégrés dans l'offre commerciale.
- Le Client s'engage à assurer à la SOCIETE un accès à ses locaux, documentation, installations, systèmes et/ou matériels, applications, temps machine, espace de travail et services, nécessaires à la bonne réalisation des Services.
- Le Client demeure seul responsable de ses propres outils informatiques ainsi que du respect par ses salariés des règles de sécurité informatique.
- Par ailleurs, le Client doit assurer la sauvegarde et la sécurité de ses données, fichiers et programmes dans le cadre du présent Contrat. En conséquence, il

appartient au Client de se prémunir par tout moyen à sa convenance des risques qui pourraient être encourus de ce fait.

- Le Client demeure entièrement responsable de la sécurité de ses environnements techniques. La SOCIETE n'est en aucun cas responsable de toute faille dans la sécurité de l'environnement du Client. Les Services réalisés dans le cadre des présentes ne prouveront en aucun cas l'absence définitive de vulnérabilités.

Art. 10_ Obligation de la SOCIETE

Sans préjudice des autres obligations prévues au Contrat, la SOCIETE s'engage à respecter les obligations qui suivent :

- La SOCIETE s'engage à fournir les Services avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur lui une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.
- La SOCIETE s'engage, dans l'accomplissement des Services, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte à l'ordre public.
- La SOCIETE s'engage à fournir au Client tous les documents, éléments, données et informations nécessaires à la réalisation de ses obligations au titre du Contrat. Plus généralement, la SOCIETE s'engage à coopérer avec le Client en vue de la bonne exécution du Contrat et à l'informer de toutes difficultés liées à cette exécution.
- La SOCIETE s'engage à n'utiliser les informations, documents, données et, plus généralement, tous les éléments qui pourront lui être transmis dans le cadre des présentes qu'aux fins d'exécution des présentes et à ne pas les diffuser ou partager avec quelque tiers que ce soit, sauf demande ou accord exprès du Client.
- La SOCIETE reconnaît et accepte expressément que ces documents, éléments, données et informations sont des informations confidentielles soumises aux dispositions de l'article « Confidentialité ».
- En particulier, La SOCIETE s'engage à garder strictement confidentiels les identifiants de connexion et mots de passe qu'il utilise pour se connecter aux outils éventuellement mis à sa disposition par le Client et, plus généralement, pour avoir accès aux données et au système informatique de celui-ci. Il s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité nécessaire afin de préserver la sécurité et la confidentialité de ses identifiants de connexion ainsi que des données du Client. Il s'engage à informer sans délai le Client en cas de perte ou de vol de ses identifiants ou en cas de faille de sécurité dont il aurait connaissance.
- La SOCIETE certifie qu'il est titulaire d'une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle. Il s'engage à maintenir en vigueur cette police d'assurance pendant la durée du Contrat.
- Les Services sont fournis par la SOCIETE tels quels et sans garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite. La SOCIETE ne garantit notamment pas au Client (i) que les Services, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts, (ii) que les Services, étant standards et nullement proposés à la seule intention du Client en fonction de ses propres contraintes personnelles, répondront spécifiquement à ses besoins et attentes.
- La responsabilité de la SOCIETE se limite exclusivement à un accompagnement sur la Solution tel que convenu entre les Parties dans l'offre commerciale et à l'exclusion de tout équipement / logiciel qui serait hors du champ d'intervention de la SOCIETE. Pour tout accompagnement sur un équipement hors périmètre de l'offre Commerciale, la SOCIETE adressera un devis correspondant.
- La responsabilité de la SOCIETE ne saurait en aucun cas être recherchée dans l'hypothèse où les outils informatiques du Client seraient perturbés par la Solution implantée dans le cadre des présentes. La SOCIETE fera ses meilleurs efforts pour résoudre toute difficulté découlant de l'utilisation de la Solution dans l'environnement informatique du Client, sans toutefois fournir une quelconque garantie de résultat à cet égard.
- Il est rappelé que la responsabilité de la SOCIETE se limite expressément à l'intégration et au paramétrage de la Solution, sa responsabilité ne pouvant en aucun cas être recherchée à titre d'éditeur ou de développeur sur les caractéristiques mêmes de la Solution, lesquelles sont purement standards et répondent à leurs propres conditions générales d'utilisation.
- La responsabilité de la SOCIETE ne saurait en aucun cas être retenue en lien avec l'éventuelle maintenance proposée par l'éditeur de la Solution, tout incident imputable à un élément accidentel extérieur et/ou tout incident imputable à une installation ou une utilisation non-conforme des équipements par le Client.
- Il est rappelé que la responsabilité susceptible d'être encourue par la SOCIETE au titre des présentes est expressément limitée aux seuls dommages directs, certains et prévisibles subis par le Client qui résulteraient d'une inexécution, exécution partielle ou mauvaise exécution de ses obligations contractuelles.
- En tout état de cause, la responsabilité susceptible d'être encourue par la SOCIETE au titre des présentes sera expressément limitée au montant total du prix perçu par la SOCIETE pendant les trois (3) mois précédant le fait générateur de responsabilité.
- Aucune action ne pourra être intentée à l'encontre de la SOCIETE plus de six (6) mois après que les faits, donnant lieu à la cause de l'action, se soient produits.
- Par dérogation aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, les Parties conviennent qu'en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la défaillance ne pourra en demander l'exécution forcée.
- Par dérogation expresse aux dispositions de l'article 1222 du Code civil, en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la défaillance ne pourra, faire exécuter lui-même l'obligation par un tiers, aux frais de la Partie défaillante.

Art. 11_ Obligations communes des Parties

Chacune des Parties s'engage à collaborer avec l'autre pour lui permettre la bonne exécution de ses obligations.

Ainsi, si en cours de la réalisation des Services, une difficulté apparaît, chaque Partie s'engage à en alerter l'autre le plus vite possible et à se concerter avec elle pour mettre en place la meilleure solution possible dans les meilleurs délais.

En vue de faciliter la collaboration entre les Parties, chaque partie désigne des interlocuteurs privilégiés, dédiés au Contrat et ayant les qualifications requises.

Les Parties s'engagent à ne pas changer les interlocuteurs désignés en cours d'exécution du Contrat, sauf circonstances exceptionnelles. Dans un tel cas, la Partie concernée avertira par tous moyens l'autre Partie de l'identité du nouvel interlocuteur.

Art. 12_ Responsabilités

Le CLIENT convient expressément que compte tenu de la spécificité de l'Informatique, la SOCIETE est soumise à une obligation de moyens, nonobstant la fourniture des prestations essentielles et sauf mention contraire, et la SOCIETE s'engage en conséquence à mettre à disposition le Service en y apportant les meilleurs soins et en y affectant tous les moyens appropriés, conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. En particulier, le CLIENT admet que la SOCIETE ne peut être tenue systématiquement responsable et aucune indemnité ne pourra lui être demandée au titre des retards ou conséquences dommageables consécutifs à :

- De vitesses d'accès insuffisantes depuis des sites distants, de ralentissements, ou de difficultés d'accès aux données ;
- Du non-acheminement de communications électroniques, du fait des mêmes limitations et caractéristiques de transmission ;
- En cas d'altération des informations ou des données durant le transfert par un quelconque moyen de télécommunication ou par tous autres moyens ;
- Si l'exécution des engagements, ou de toute obligation incombant à l'une des parties au titre des présentes, est empêchée, limitée ou dérangée en raison d'un cas de force majeure ;
- En cas d'anomalie ou dysfonctionnement lié au blocage des télécommunications ou à l'accès internet ou à une incompatibilité du logiciel CLIENT avec le système informatique en cause, d'addition ou connexion, par le CLIENT, de Produits ou Services ne présentant pas la compatibilité, l'interopérabilité ou la conformité exigée par la documentation technique du matériel ;
- Soit encore du fait de l'autre Partie ou d'un tiers, notamment dans les cas ci-après :

- Détérioration du Service, mauvaise utilisation des Systèmes par un utilisateur, faute, négligence, omission ou défaillance de sa part, non-respect des conseils donnés, faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel la Partie en cause n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance, demande d'interruption temporaire ou définitive d'activité émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente,
- En cas de dommage résultant de la perte, de l'altération ou de toute utilisation frauduleuse de données, de la transmission accidentelle de virus ou autres éléments nuisibles, de l'attitude ou comportement d'un tiers, de la non-conclusion d'une opération.
- De la contamination par virus des données et/ou logiciels, dont la protection incombe à ce dernier, dès l'instant où les mesures de sécurité mises en place par ce dernier seront conformes aux meilleures pratiques en la matière,
- Des intrusions malveillantes de tiers sur le système de l'autre Partie ou du piratage des données de l'autre Partie, dès l'instant où les mesures de sécurité mises en place par ce dernier seront conformes aux meilleures pratiques en la matière,
- Des détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible, dès l'instant où les mesures de sécurité mises en place par ce dernier seront conformes aux meilleures pratiques en la matière,

Il en sera de même des dommages causés par l'usage fait des résultats fournis par les Produits ou Services, le CLIENT reconnaissant avoir été informé par la SOCIETE des précautions d'emploi et reconnaissant la nécessité de prendre au préalable toutes dispositions en vue d'éviter les conséquences d'une défaillance éventuelle desdits Produits ou Services, ou en vue de s'en protéger.

la SOCIETE se réserve le droit d'interrompre l'exploitation ou la transmission des informations si cette activité constitue un danger pour le maintien de la sécurité ou de la stabilité de tout système nécessaire au fonctionnement de l'Application. Dans la mesure du possible, la SOCIETE informera préalablement le CLIENT. En outre, la SOCIETE se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité à ses services pour des raisons de maintenance et/ou d'amélioration sans droit à indemnités. Cependant, la SOCIETE engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour minimiser ce type d'interruption.

12.01 Responsabilité de la SOCIETE :

La SOCIETE ne supportera aucune responsabilité liée aux difficultés d'accès ou de connexion aux données inscrites dans les matériels informatiques présents sur le site sécurisé.

12.02 Responsabilité du client :

Le client supportera à titre exclusif, la pleine responsabilité de l'intégralité du contenu et de la forme de ses données informatiques. Le client garantit par ailleurs La SOCIETE notamment contre toute réclamation ou revendication, quel qu'en soit l'auteur, relative aux éventuels droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle pouvant exister sur les données informatiques confiées au titre du présent contrat à la SOCIETE, la responsabilité de la SOCIETE ne pouvant être inquiétée ou recherchée de ce fait. Le client est propriétaire et responsable des informations diffusées et stockées sur la solution fournit. Il dégage La SOCIETE de toute responsabilité à ce propos.

Art. 13_ Droits concédés dans le cadre de la présente licence

Le Client bénéficie du droit d'utiliser la Solution, dans le cadre d'une licence sur la Solution et l'Innovation qu'elle renferme.

Cette licence ne concède aucun droit au Client autre que ceux expressément décrits aux présentes, sur l'Innovation et la Solution.

En particulier, cette licence ne cède aucun droit sur toute innovation ou tout logiciel susceptible d'être intégrés et/ou tout logiciel de tierce partie, la documentation, les interfaces, le contenu accompagnant ou constituant la Solution.

La SOCIETE ne vous octroie la présente licence qu'en vue d'une utilisation conforme à la présente. La SOCIETE conserve la propriété des logiciels et inventions qui y sont intégrés et se réserve tous les droits qui ne vous auront pas été expressément concédés en vertu des présentes.

En application du contrat par lequel la Solution est mise à la disposition du Client, le Client bénéficie d'une licence exclusive, non cessible et non transférable, pour utiliser la Solution sur un nombre d'ordinateurs physiques ou virtuels (ci-après les Postes) défini.

La présente licence n'autorise pas le fonctionnement de la Solution dans les conditions suivantes, dans la mesure permise par les restrictions légales impératives éventuellement applicables :

- Utilisation de la Solution, en tout ou partie, sur un nombre de Postes supérieur à celui indiqué dans le cadre des accords commerciaux ou sur des Postes autres que ceux désignés dans le cadre des accords commerciaux souscrits ;
- Distribution ou mise à disposition de la Solution sur un réseau où la Solution pourrait être utilisée par plusieurs appareils dans une mesure excédant les droits souscrits dans le cadre des accords commerciaux Vous donnant accès à la Solution ;
- Location, location en crédit-bail, prêt, vente, redistribution, sous-location, concession de sous-licence de la Solution, en tout ou partie ;
- Traitement de données ou d'informations pour un tiers ou pour Votre propre compte en utilisant la Solution et/ou l'Innovation ou en y ayant, d'une façon ou d'une autre, accès ;
- Développement de mots de passe autres que les clés de licence ou tentative de contournement des clés de licence de la Solution ;
- Utilisation de(s) propriétés intellectuelles contenues dans la Solution pour la conception, le développement, la fabrication, ou la concession de licences ou la distribution d'accessoires ou d'autres applications logicielles ou à toute autre fin que celle expressément prévue par la présente licence.

Art. 14_ Garanties :

14.01 Garantie de Niveau de Service

(a) Criticité

P1	Impact potentiel très probable sur les indicateurs DCIP(a) qui concerne un ou plusieurs services critiques/ utilisateurs. Ce niveau de priorisation concerne les événements identifiés comme des attaques avérées ou tentatives d'attaques qui pourraient causer des dommages, des perturbations business ou entraîner un accès non autorisé qui n'ont pas pu être bloqués de manière automate une nécessitant une réaction immédiate.
P2	Impact potentiel probable sur les indicateurs DCIP(a) qui concerne un ou plusieurs services critiques/ utilisateurs. Il peut s'agir d'un malware parmi les plus dangereux qui a été détecté et bloqué (ex : cryptolocker) nécessitant une investigation pour s'assurer qu'une menace plus large n'est pas en cours sur le SI (ex : tentative de propagation du cryptolocker) ou de la détection d'un ou plusieurs motifs partiels d'une attaque ou d'actions augmentant de manière significative les risques sur le SI (nouveau ports/process critiques).
P3	Impact potentiel très probable sur les indicateurs DCIP(a) qui nécessite une levée de doutes sur un ou plusieurs services critiques utilisateurs. Il peut s'agir d'un malware dont la dangerosité est relativement faible qui a été détectée sans être supprimé, d'un malware potentiellement dangereux qui a été détecté et supprimé ou encore de signaux faibles qui traduisent une anomalie qui n'est pas détectée en tant qu'attaque par les algorithmes mais dont les caractéristiques nécessitent une levée de doute par un ingénieur SOC.
P4	Impact potentiel très probable sur les indicateurs DCIP(a) et qui ne nécessite pas de levée de doute rapide mais qu'il est intéressant de tracer dans le SOC car l'événement pourrait avoir des impacts à moyen terme. Il s'agit des catégories de détection les moins graves et qui ne nécessitent pas une intervention urgente ou encore une utilisation inappropriée du SI, comme par exemple des mauvaises pratiques d'un utilisateur à privilège.

(b) Détection et Remontée d'incident

Criticité ⇔	P1	P2	P3	P4
Prise en compte	< 30'	< 1Hrs	< 2 Hrs	< 24 Hrs
Réponse	< 1Hrs	< 2 Hrs	< 8 Hrs	< 48 Hrs
Proposition plan d'actions	< 2 Hrs	< 4 Hrs	< 12 Hrs	< 48 Hrs
GTI	< 1 Hrs	< 2 Hrs	< 8 Hrs	< 48 Hrs
Service SOC HO/HNO	24/7 – 99.9%			

(c) Incident avéré et demande client

Criticité ⇔	P1	P2	P3	P4
Prise en compte	< 1Hrs	< 2 Hrs	< 8 Hrs	< 48 Hrs
Proposition plan d'actions	< 2 Hrs	< 4 Hrs	< 12 Hrs	< 48 Hrs
GTI	< 2 Hrs	< 4 Hrs	< 8 Hrs	< 48 Hrs
Service SOC HO/HNO	24/7 – 99.9%			

14.02 Garantie de réversibilité :

Cf. § « Garantie de réversibilité » des « Conditions Particulières de Vente Contrat de Services ».

Art. 15_ Prise d'effet et facturation :

Les Services SOC sont facturés mensuellement, trimestriellement ou annuellement dès le démarrage des prestations de remédiation.

Les licences EDR sont facturées annuellement dès la déclaration sur la console de l'éditeur.

Art. 16_ Conséquences du terme ou de la résiliation d'une commande :

Cf. ce même § dans les « Conditions Particulières de Vente Contrat de Service ». A compter de l'arrivée à terme du Service, la SOCIETE procédera à la suppression définitive des données sauvegardées sous dix (10) jours ouvrés.