



# VILLE de HOUDAN

## DÉCISION

DÉCISION N° : 2026-DEC-020

RELATIVE À : Contrat P360 – MAHOUDAN – PREMIUM du parc informatique de la Mairie avec la Société PROMOSOFT INFORMATIQUE.

**Le Maire,**

*Vu le Code Général des Collectivités Territoriales, et notamment son article L.2122-22,*

*Vu la délibération du Conseil Municipal n°2026-DEL-020 en date du 20 mars 2026, et notamment 4° donnant délégation au Maire pour prendre toutes dispositions concernant la préparation, la passation, l'exécution et le règlement des marchés et accords-cadres ainsi que toute décision concernant leurs avenants lorsque les crédits sont inscrits au budget,*

**Considérant** la nécessité de poursuivre la maintenance du parc informatique de l'Hôtel de Ville de HOUDAN,

**Considérant** la proposition de contrat de maintenance établie par la Société PROMOSOFT INFORMATIQUE,

**DÉCIDE**

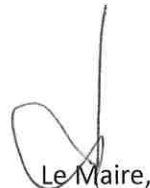
**Article 1** : de signer le contrat de maintenance n° P360 – MAHOUDAN – PREMIUM du parc informatique de la Mairie, joint en annexe, proposé par la Société PROMOSOFT INFORMATIQUE, sise 94 avenue Denis Papin – 45800 SAINT JEAN DE BRAYE, ayant pour n° de SIRET 400 964 334 00041 pour une durée de trois ans, à compter du 1<sup>er</sup> mai 2026. Il sera reconduit par tacite reconduction pour 12 mois.

**Article 2** : dit que le montant annuel de cette prestation s'élève à 8 132,00 € HT, soit 677,67 € HT par mois.

**Article 3** : dit que les crédits nécessaires au paiement de cette prestation sont et seront inscrits annuellement aux budgets afférents.

**Article 4** : Le Maire et le Trésorier Principal Municipal sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision, dont copie sera transmise au contrôle de légalité et notifiée à l'attributaire.

À HOUDAN, le 27 avril 2026

  
Le Maire,

Jean-Marie TÉTART.



La présente décision peut faire l'objet :

- **d'un recours gracieux** auprès du Maire dans un délai de deux mois à compter de sa publication ou notification et de sa transmission au contrôle de légalité, l'absence de réponse dans un délai de deux mois à compter de la réception du recours équivalant par principe et sauf exceptions à une décision implicite de rejet en application de l'article L.411-7 du Code des relations entre le public et l'administration,
- **et d'un recours contentieux** auprès du tribunal administratif de Versailles, notamment par voie électronique via l'application «Télérecours citoyen» accessible sur le site internet [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr), dans un délai de deux mois à compter de sa publication ou notification et de sa transmission au contrôle de légalité, ou à compter de la réponse explicite ou implicite du Maire si un recours gracieux a été préalablement exercé, notamment dans les cas où un recours administratif préalable est obligatoire.

# CONTRAT P360

## N°P360-MAHOUDAN-PREMIUM

### DU 27/04/2026

#### Les soussignés,

#### **PROMOSOFT INFORMATIQUE**

SAS au capital de 222.000 euros,  
Immatriculée au RCS d'Orléans sous le numéro 400 964 334  
Dont le siège social est situé :  
94 avenue Denis Papin  
45800 SAINT-JEAN-DE-BRAYE  
Représentée par Monsieur Patrice Foliard, Président  
Dénommée ci-après Le **PRESTATAIRE**  
D'une part,

#### Et

#### **COMMUNE DE HOUDAN**

Dont le siège social est situé :  
69 GRANDE RUE 76550 HOUDAN  
Représentée par Jean-Marie TETART, MAIRE  
  
Dûment habilité aux fins des présentes,  
Dénommée ci-après Le **CLIENT**  
D'autre part

#### Sont convenus de ce qui suit :



## TABLE DES MATIERES

A TITRE LIMINAIRE.....	3
1. OBJET DU CONTRAT.....	3
2. DUREE.....	3
3. PERIMETRE ET AJUSTEMENT.....	35
4. INTERLOCUTEURS TECHNIQUES.....	3
5. LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	4
6. PERSONNEL DU PRESTATAIRE ET CONDITIONS D'EXECUTION.....	4
7. CONDITIONS FINANCIERES.....	5
8. OBLIGATIONS DES PARTIES.....	6
9. RESPONSABILITE.....	7
10. RESILIATION POUR MANQUEMENT.....	7
11. PROPRIETE DES TRAVAUX.....	7
12. NON SOLLICITATION DU PERSONNEL.....	7
13. INTEGRALITE DU CONTRAT.....	7
14. CESSION DU CONTRAT.....	8
15. NON VALIDITE PARTIELLE.....	8
16. TRAVAIL CLANDESTIN.....	8
17. ASSURANCES.....	8
18. LOI ET LANGUE DU CONTRAT.....	8
19. DIFFERENDS.....	8
20. REVERSIBILITE.....	9
21. CONFIDENTIALITE.....	9
22. NOTIFICATIONS.....	9
23. ELECTION DE DOMICILE.....	9
ANNEXE 1 – DESCRIPTION DE MISSION.....	11
1. GLOSSAIRE.....	11
2. DESCRIPTION DES DIFFERENTES PRESTATIONS DU P360.....	12
3. PERIMETRE DU SERVICE.....	18
4. ORGANISATION DU SERVICE.....	18
5. PERIMETRE DE LA MISSION.....	19
ANNEXE 2 – SPECIFICITES DU CONTRAT.....	21
ANNEXE 3 – AUTORISATION DE PRÉLÈVEMENT SEPA.....	22
ANNEXE 4 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES.....	23

## A TITRE LIMINAIRE...

Le **PRESTATAIRE** est une société de distribution et de services informatiques. Le **PRESTATAIRE** se positionne dans les métiers de l'infrastructure informatique suivants :

- Fourniture de matériels et logiciels informatiques professionnels
- Fournitures de liens télécom
- Fourniture de services Cloud
- Mise en œuvre d'infrastructures informatiques
- Exploitation, Administration et Support sur site et à distance d'infrastructures informatiques

Le **CLIENT** souhaite aujourd'hui externaliser pour tout ou partie la gestion de son système d'information pour en confier l'exploitation, l'administration et le support à un prestataire spécialisé.

Il recherche à travers cette opération une amélioration du niveau de service en termes de qualité, de réactivité, de sécurité, d'évolutivité, ainsi qu'une meilleure maîtrise de ses coûts.

C'est dans ce contexte que les parties se sont entendues afin de mettre en place le présent contrat.

## 1. OBJET DU CONTRAT

Le contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le **CLIENT** confie au **PRESTATAIRE** l'exploitation, l'administration et le support de son système d'informations sur le(s) centre(s) informatique(s) concerné(s), et la réalisation dans ce cadre des prestations fournies par le **PRESTATAIRE** dont les modalités techniques d'exécution figurent dans le présent contrat et dans la description de mission annexée au contrat.

## 2. DUREE

Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée de 36 mois à compter du 01/05/2026. Il sera reconduit par tacite reconduction pour 12 mois sauf si le **CLIENT** ou le **PRESTATAIRE** notifie par lettre recommandée, avec accusé de réception, sa volonté d'y mettre fin avec un préavis de trois (3) mois avant la date de fin prévue.

## 3. PERIMETRE ET AJUSTEMENT

Le périmètre défini au jour des présentes est spécifié dans la description de mission annexée.

Le cas échéant, le **CLIENT** et le **PRESTATAIRE** pourront convenir d'aménager le périmètre des prestations initialement défini.

Les modifications contractuelles, notamment délais et modalités d'exécution, prix etc... résultant le cas échéant de ces aménagements seront entérinées par avenant au présent contrat.

## 4. INTERLOCUTEURS TECHNIQUES

Le **CLIENT** désigne un interlocuteur interne pour assurer le suivi du contrat avec le **PRESTATAIRE**. Cet interlocuteur prendra toute décision appelée par la situation et par les propositions et suggestions présentées par le **PRESTATAIRE**. Il s'engage à répondre dans les plus brefs délais aux demandes d'information/techniques sollicitées par le **PRESTATAIRE** et utile à l'accomplissement de la mission.

En fonction de la mission, un ou plusieurs interlocuteurs seront désignés par le **PRESTATAIRE**. Dans tous les cas, le pilotage opérationnel de la mission est confié au manager de l'équipe Exploitation, Administration et Support du **PRESTATAIRE**.



## 5. LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations seront exécutées à distance ou à partir du site du **PRESTATAIRE** et avec des déplacements possibles en fonction des besoins du **CLIENT**. Les modalités d'intervention sur le site du **CLIENT** seront précisées dans la description de mission.

## 6. PERSONNEL DU PRESTATAIRE ET CONDITIONS D'EXECUTION

Le **PRESTATAIRE** assurera en sa qualité d'employeur les fonctions de gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés. En outre, il est rappelé que le personnel du **PRESTATAIRE** demeure, en toutes circonstances, sous son autorité hiérarchique et disciplinaire.

A ce titre, le **PRESTATAIRE** disposera de son personnel lorsque la législation du travail l'impose (élections, exercice d'un mandat syndical, ...) ou lorsque l'accomplissement normal de ses contrats de travail nécessitera la présence de ses salariés dans les locaux, comme par exemple :

- pour la formation ;
- pour la participation à la vie sociale de l'entreprise.

En cas d'absence d'un intervenant pour une raison indépendante de la volonté du **PRESTATAIRE**, ce dernier s'engage à prévenir sans délai le **CLIENT**.

Le **CLIENT** s'engage à recevoir et héberger dans les conditions normales les personnels du **PRESTATAIRE** travaillant à l'exécution du contrat le cas échéant.

Le personnel du **PRESTATAIRE** amené à exécuter des travaux dans les locaux du **CLIENT** devra se conformer aux horaires de travail en vigueur, au règlement intérieur et aux règles d'hygiène et de sécurité. A cet effet, le **CLIENT** remettra au **PRESTATAIRE** les documents relatifs au règlement intérieur ainsi qu'aux règles d'hygiène et de sécurité et d'environnement. Le **CLIENT** devra par ailleurs informer le personnel du **PRESTATAIRE** des consignes de sécurité ainsi que des obligations visées par le règlement intérieur.

Les dérogations aux usages du **CLIENT** (accès en dehors des heures d'ouverture, par exemple) devront être précisées au **PRESTATAIRE**

Par ailleurs, le **CLIENT** mettra à disposition des salariés du **PRESTATAIRE** les conditions matérielles nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Dans le cas où le **CLIENT** envisagerait de faire effectuer des missions aux salariés du **PRESTATAIRE** en dehors des horaires convenus, les modalités de celles-ci devront avoir été, au préalable, agréées par les parties sous la forme d'un accord écrit. A défaut, les règlements en vigueur sur la gestion des heures supplémentaires et du travail du week-end s'appliqueront.



## 7. CONDITIONS FINANCIERES

### 7.1. PRIX


La rémunération que le **CLIENT** s'engage à verser au **PRESTATAIRE** pour les prestations objet du présent contrat correspond à la prestation détaillée en annexe 1.

Les prix relatifs aux différentes prestations informatiques visées au présent contrat sont définis de la manière suivante :

#### Prestation du contrat

Vue Mensuelle    Contrat P360     Vue client

	Qté	Mois	An
<b>Support utilisateurs (basic)</b>			
Nombre d'utilisateurs	26	224	2688
Option Guichet unique	<input type="checkbox"/>	0	0
<b>Maintien en condition opérationnelle (standard)</b>			
Contrat Hébergement OVH	<input type="checkbox"/>		
Serveur physique (machine sous garantie)		11,66	140
NAS - Stockage externe	1	5,833	70
Hyperviseur	1	11,66	140
Firewall	2	11,66	140
Systèmes d'exploitation serveur (Serveurs virtuels ou non)	2	23,33	280
Sauvegardes Local ou Sharepoint	<input checked="" type="checkbox"/>	11,66	140
Seconde Sauvegardes Externalisée Cloud	<input checked="" type="checkbox"/>	11,66	140
Supervision PRA	<input checked="" type="checkbox"/>	11,66	140
Supervision		58	696
<b>Sous-total:</b>		157	1886
<b>Tests de restauration (échantillon de 2 VM et 5 fichiers)</b>			
Interventions préventives sur site (recommandé 1/an)	1	29,2	350
- 1/2 journée	0	0	0
- journée	1	95	1140
<b>Gouvernance (premium)</b>			
Nombre de COPI.L	3	17,19	648
Nombre de COPI.L 1/2 journée		0	0
Nombre de COPI.L journée		0	0
<b>Options</b>			
Règle Journée	0	0	0
Règle 1/2 journée	0	0	0
Sekost Pack Cybersecurité	1	80	600
Sekost Pack Diagnostique	1	125	1500
<b>Frais d'accès au Service</b>			
Frais d'accès au Service	<input type="checkbox"/>		0

 **Contrat Promosoft P360**

Exporter en PDF

	BASIC	STANDARD	PREMIUM
Poste de travail	<input checked="" type="checkbox"/>	En option	En option
Infrastructure	<input checked="" type="checkbox"/>	En option	En option
Intervention préventive	<input checked="" type="checkbox"/>	En option	En option
Gouvernance	<input checked="" type="checkbox"/>	En option	En option
			50
<b>Prestations :</b>	<b>PV Mensuel</b>	<b>PV Annuel</b>	
Support utilisateurs	224	2688	
Maintien cond. opé.	186	2236	
Gouvernance	37	448	
Intervention préventive	55	660	
<b>Règle</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Option Sekost</b>	<b>175</b>	<b>2100</b>	
<b>Total €/HT</b>	<b>678</b>	<b>8132</b>	
Frais d'accès au service		0	

#### Demande hors contrat (Cf. Annexe 2)

Ajouter ici et en Annexe 2 toute demande particulière hors contrat

**TOTAL HT mensuel : 677.67 €**

**TVA 20% : 135.53 €**

**TOTAL TTC mensuel : 813.2 €**

## Frais d'Accès au Service (au démarrage du Contrat)

TOTAL HT : X €

TVA 20% : X €

TOTAL TTC mensuel : X €

### 7.2. REVISION DES PRIX

En accord avec la réglementation, le **PRESTATAIRE** révisera chaque année le montant de ses prestations sur une base annuelle, en fonction, notamment, de l'indice SYNTEC en vigueur. La hausse ne pourra excéder 1,5 fois le taux de l'indice Syntec.

### 7.3. FACTURATION ET PAIEMENT

A la demande du **CLIENT**, la facture sera libellée à l'adresse suivante :

Adresse : 69 GRANDE RUE 76550 HOUDAN

Les prestations feront l'objet d'une facturation annuelle.

Le règlement de la facture se fera mensuellement.

### 7.4. RETARD OU DEFAUT DE PAIEMENT

Le **PRESTATAIRE** se réserve le droit de suspendre les prestations, en cas de défaut ou retard de paiement du **CLIENT** dans les conditions et selon les modalités ci-dessus indiquées.

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le **CLIENT** de pénalités de retard exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture dans le cas où les sommes dues sont réglées après cette date. En application des dispositions du Code de Commerce, ce taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 6 points de pourcentage. Les pénalités de retard sont exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire. Conformément aux articles 441-6 c. com. et D. 441-5 c. com., tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement.

## 8. OBLIGATIONS DES PARTIES

Le **PRESTATAIRE** exécutera les obligations contractuelles mises à sa charge avec tout le soin possible en usage dans sa profession et se conformera aux règles de l'art du moment pour le type de prestation effectuée.

Le **CLIENT** s'engage à communiquer au **PRESTATAIRE** les informations et documents en sa possession nécessaires à l'exécution des prestations, ainsi que ceux utiles à la bonne exécution du présent contrat. Le **CLIENT** s'engage à collaborer activement et loyalement avec le **PRESTATAIRE**.

Le **PRESTATAIRE** s'engage à prendre toute précaution pour assurer la protection matérielle des programmes, fichiers et données du système du **CLIENT**.

Pour le cas où des fichiers, données, programmes, ou tout autre document seraient confiés au **PRESTATAIRE** par le **CLIENT**, il appartiendra à celui-ci de se prémunir, le cas échéant, contre les risques de perte ou d'accident en conservant en double les éléments transmis au **PRESTATAIRE**.

## 9. RESPONSABILITE

De convention express entre les parties, le **PRESTATAIRE** est tenu d'une obligation de moyens pour l'exécution de ses obligations au titre des présentes.

En aucun cas, la responsabilité du **PRESTATAIRE** ne pourra être recherchée pour tout dommage indirect subi par le **CLIENT**, et ce quelle qu'en soit la cause.

En tout état de cause, si la responsabilité du **PRESTATAIRE** venait à être reconnue, le montant maximum des dommages directs et intérêts qu'il pourrait être condamné à verser au **CLIENT** est, de convention express entre les parties, limité à l'équivalent d'une année de facturation du présent contrat. Par ailleurs, le **PRESTATAIRE** décline toute responsabilité en cas d'inexécution par le **CLIENT** de ses propres obligations ou en cas de non-respect, par ce dernier, des préconisations et recommandations formulées par le **PRESTATAIRE**.

## 10. RESILIATION POUR MANQUEMENT

Le contrat pourra, en tout état de cause, être résilié à tout moment, par l'une ou l'autre des parties, en cas de manquement de l'autre des parties à l'une des obligations prévues au contrat.

Cette résiliation aura lieu de plein droit après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse, dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la notification.

La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout acte extrajudiciaire.

En tout état de cause, la partie lésée pourra demander en justice l'octroi de dommages et intérêts, sans préjudice de l'application des pénalités prévues contractuellement.

## 11. PROPRIETE DES TRAVAUX

À compter de la mise en facturation de la prestation prévue au devis, l'ensemble des travaux réalisés et préparés spécifiquement pour le **CLIENT** dans le cadre du présent contrat devient la propriété du **CLIENT**.

## 12. NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

Le **PRESTATAIRE** et le **CLIENT** s'engagent de manière expresse et non-équivoque à ne pas embaucher le personnel de l'autre partie ayant participé à l'exécution du contrat intervenu entre les parties pendant toute la durée de cette exécution et pendant une durée d'un (1) an à l'issue de celle-ci.

Dans le cas où une des parties manquerait à cette obligation, elle s'engage à régler en première demande de l'autre partie l'équivalent d'une année de salaire net du personnel concerné sauf accord négocié entre les parties dans un souci de continuité du partenariat.

## 13. INTEGRALITE DU CONTRAT

Le présent contrat conclu entre le **PRESTATAIRE** et le **CLIENT** exprime l'intégralité des obligations des parties. Aucune indication, aucun document ne peut engendrer des obligations au titre des présentes s'ils ne font l'objet d'un avenant signé par les deux parties.



Aucun document technique, publicitaire et commercial d'aucune sorte, aucune correspondance antérieure à la signature du contrat ne peut engendrer des obligations au titre dudit contrat.

Le présent contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant signé par toutes les parties.

#### 14. CESSION DU CONTRAT

Le présent contrat ne peut, en aucun cas, faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, sauf accord préalable et écrit des deux parties.

#### 15. NON VALIDITE PARTIELLE

Si une stipulation du présent contrat est tenue pour non valide ou déclarée telle par une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont leur force et leur portée.

Cependant, les parties pourront d'un commun accord convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

#### 16. TRAVAIL CLANDESTIN

Le **PRESTATAIRE** certifie, par son engagement au présent contrat, qu'il s'est effectivement acquitté de ses obligations en vertu de l'article L 324-10 du code du travail français.

A défaut, le **CLIENT** se réserve le droit de faire cesser sans délai toute relation d'affaire avec son **PRESTATAIRE**.

#### 17. ASSURANCES

Les Parties attestent avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant l'ensemble des activités relatives au Contrat. Les Parties déclarent que ces assurances ont été souscrites auprès de compagnies notoires solvables et établies en France, et que les paiements des primes sont et resteront à jour pendant la durée du Contrat.

Le contrat d'assurances pour Promosoft est établi auprès de la société AXA sous le numéro de contrat : 543965808

#### 18. LOI ET LANGUE DU CONTRAT

De convention expresse entre les parties, le présent contrat est soumis à la loi française. Le contrat et ses annexes sont obligatoirement rédigés en français.

#### 19. DIFFERENDS

Pour le cas où un litige naîtrait entre les parties du fait de la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou de la cessation du présent contrat, les parties conviennent préalablement à toute action en justice de rechercher une solution amiable par la voie notamment d'une conciliation.

A défaut d'accord amiable au-delà d'un délai de trente (30) jours courant à compter de la réception de la notification motivée précisant le grief, le tribunal de commerce d'Orléans sera seul compétent en cas de litige de toute nature ou de contestation relative à la formation ou l'exécution de la commande.

Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, et quels que soient le mode et les modalités de paiement, sans que les clauses attributives de juridiction pouvant exister sur les documents du **CLIENT** puissent mettre obstacle à l'application de la présente.



## 20. REVERSIBILITE

En cas de rupture du présent contrat entre les deux parties quelques en soient les raisons, Le **PRESTATAIRE** s'engage à donner tous les éléments techniques nécessaires et à tout mettre en œuvre pour assurer la continuité de la bonne gestion de l'informatique du **CLIENT**.

À cet effet, le **PRESTATAIRE** disposera d'un délai de trois (3) mois à partir de la date de dénonciation du présent contrat, pour remettre ces éléments et réaliser les transferts de compétence nécessaires sous réserve de la disponibilité du **CLIENT** et de sa capacité technique.

Le **CLIENT** devra de plus rendre les matériels du **PRESTATAIRE** hébergé chez le **CLIENT**, en cas de prêt ou de location de matériel.

Le **PRESTATAIRE** communiquera l'intégralité de manière exhaustive des documents et autres fichiers liés à la réalisation

La fourniture des éléments au nouveau prestataire sera facturée au temps passé.

## 21. CONFIDENTIALITE

Le **PRESTATAIRE** s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations de toute nature, commerciale, industrielle, technique, financière, nominative, etc., qui lui auront été communiquées par le **CLIENT**, ou dont il aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

Le **PRESTATAIRE** reconnaît que toute divulgation léserait les intérêts de l'autre partie et engagerait sa responsabilité.

Le **PRESTATAIRE** se porte fort, au sens de l'article 1120 du Code civil, du respect par ses préposés, mandataires ou sous-traitants dûment autorisés, de l'engagement de confidentialité exposé ci-dessus.

## 22. NOTIFICATIONS

Toute notification adressée par l'une des parties à l'autre sera considérée comme valablement adressée si elle est envoyée par lettre recommandée avec avis de réception.

## 23. ELECTION DE DOMICILE

Les parties élisent domicile conformément à l'entête du contrat.

Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des parties devra être promptement notifiée à l'autre partie.

Fait en deux exemplaires à Saint-Jean-de-Braye, le 27/04/2026

Le **CLIENT**

Le **PRESTATAIRE**

PROMOSOFT INFORMATIQUE  
94 Avenue Jean Papin  
45800 SAINT-JEAN-DE-BRAYE  
Tél : 09 85 60 6000 - www.promosoft.fr  
Siren : 400 964 334 - APE : 6202A



Siège social :  
94 avenue Denis Papin  
45800 Saint-Jean-de-Braye



09 85 60 6000



www.promosoft.fr  
contact@promosoft.fr

## LISTE DES ANNEXES

- Description de mission
- Spécificités du contrat
- Autorisation de prélèvement SEPA
- Protection des données personnelles (RGPD)



## ANNEXE 1 – DESCRIPTION DE MISSION

### 1. GLOSSAIRE

#### ADMINISTRATION

Il s'agit de gérer l'infrastructure informatique. La gestion des travaux de sauvegarde et de restauration de fichiers entre dans le cadre de l'administration, la supervision des serveurs mentionnés dans le contrat également. L'administration implique parfois, à la différence de l'exploitation, un savoir et un savoir-faire non spécifiquement documentés. Les mises à jour (Ajouter, modifier, Supprimer) des droits des utilisateurs ou des groupes dans le cadre d'une évolution normale de l'infrastructure fait partie du contrat.

#### CENTRE DE SERVICES PROMOSOFT

Le centre de service, est conçu pour être le premier point de contact entre les utilisateurs et une organisation IT. Selon ITIL (Information Technology Infrastructure Library), le centre de service informatique est le point de contact unique (SPOC - Single Point Of Contact) entre le **PRESTATAIRE** et les utilisateurs du **CLIENT** pour les activités quotidiennes prévues au contrat. En cas de SPOC pour d'autres prestataires, cela fait l'objet d'une option au contrat.

#### SUPPORT

Le support aux utilisateurs technique, souvent appelé « Hotline », fourni par le **PRESTATAIRE**, accompagne les utilisateurs afin de les aider, à distance, à résoudre les problèmes matériels ou logiciels. Il s'agit de collecter et de résoudre les incidents liés à l'infrastructure informatique (serveur, postes de travail, etc.).

#### INTERVENTION PREVENTIVE (IP)

Il s'agit de visites récurrentes dont l'objectif des IP est de mettre à jour l'infrastructure afin de faire diminuer le risque de pannes et de faciliter les interventions futures en cas de panne. Elles permettent de détecter d'éventuels problèmes qui n'auraient pas été vus par la supervision. Il faut prévoir des arrêts de production potentiels lors des IP (redémarrage nécessaire d'un équipement suite à une mise à jour). Les IP n'ont pas pour vocation d'intervenir pour faire du support ou des modifications sur site à la demande.

#### SUPERVISION

Consiste à surveiller, détecter et remonter les erreurs du système d'information aux personnes en charge de son maintien.

#### FRAIS D'ACCÈS AU SERVICE (FAS)

Les FAS permettent d'auditer l'existant et donc de le connaître, de faire des préconisations et potentiellement de se décharger de toute responsabilité en cas de problème déjà présent avant la prise en charge, de documenter l'infrastructure et enfin de mettre en place la supervision.

Les Frais d'Accès au Service (FAS) sont obligatoires pour mettre en place un contrat.

## 2. DESCRIPTION DES DIFFERENTES PRESTATIONS DU P360

Le contrat P360 comprendra 3 parties :

- Le support utilisateur
- Le maintien en conditions opérationnelles de l'infrastructure
- La gouvernance

### 2.1 : SUPPORT UTILISATEUR

**Définition :** Le contrat support utilisateur permet à tous les collaborateurs déclarés de l'entreprise de contacter directement le Centre de Service (CDS) de Promosoft. L'objectif de ce contrat est de prendre en charge toutes les demandes de support liées au poste de travail et à ses périphériques. Traitement des incidents sur le poste, les écrans, les accessoires tels que souris, clavier, scanner, station d'accueil et imprimante dans la limite de la garantie constructeur\*. Les interventions se font à distance via un outil de prise de main sous un délai de prise en charge de 4 heures. A noter que nos temps de résolution sont, en moyenne, de 30mn.

Le CDS de Promosoft est accessible du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 hors jours fériés :

- Par email : [cds@promosoft.fr](mailto:cds@promosoft.fr)
- Par téléphone : 09 85 60 60 00

La prise en charge des demandes de création, modification, suppression de comptes sur l'Active Directory et Microsoft 365 (anciennement Office 365) est incluse à ce contrat.

La saisie des tickets se fait dans notre outil de gestion.

Des référents peuvent être nommés chez le client pour valider les demandes liées à la sécurité ou ayant un impact financier. Exemples : élévation de droits, ajout de licence M365... Les référents nommés sont spécifiés dans l'outil de gestion des tickets et sont mis en destinataires (en copie) de tous les tickets générés.

#### Le contrat inclut :

- Déclarations d'incident par tous les collaborateurs déclarés via email ([cds@promosoft.fr](mailto:cds@promosoft.fr)) ou téléphone.
- Assistance via prise de main à distance sur le poste de travail.
- Interventions à distance sur les équipements de type PC et tablettes MS Windows.
- Demandes de création/modification/suppression de comptes dans le cadre d'une évolution de l'infrastructure informatique (AD+Messagerie)

#### Le contrat Exclut :

- Appels concernant l'infrastructure (serveurs, liens télécom, le réseau...).
- Interventions sur les Mac (Ios), Linux et Android
- Interventions physiques sur site
- Prise en charge des machines hors garantie constructeur\*

\* un devis sera alors proposé (pièces et main-d'œuvre)

#### Options :



Guichet unique : il permet au client de n'avoir qu'un seul point de contact pour tous ses services informatiques comme l'opérateur télécom ou ses logiciels métiers. C'est le centre de service qui suit les tickets chez les différents partenaires et effectue les relances.

**- Par contre, nous ne traitons pas techniquement les tickets liés à des problèmes de logiciels de gestion et/ou liés à un opérateur téléphonique.**

Tarification et engagement :

Le coût est calculé au nombre de collaborateurs déclarés. Il sera revu, à la hausse comme à la baisse, à la date anniversaire du contrat. L'engagement est d'un an minimum. Le client doit nous communiquer la liste des collaborateurs habilités à nous contacter.

## 2.2 : Maintien en conditions opérationnelles de l'infrastructure

### Définitions :

Le maintien en conditions opérationnelles des infrastructures est composé de deux briques essentielles :

- Le support
- l'exploitation

### Le support de l'infrastructure :

Il s'agit de la maintenance de l'infrastructure c'est-à-dire du traitement des incidents. Le support inclut la supervision, outil indispensable qui nous permet d'être réactif (remontée en temps réel) et nous aide aussi à établir notre diagnostic.

#### o Surveillance des serveurs - Configuration standard

L'ensemble de serveurs sous contrat sont surveillés au sein de notre plateforme, grâce à une collecte de données unifiées

- Serveurs physiques composants toutes marques : Statut hardware (Disque, Alimentation, CPU, RAM, RAID)
- Serveurs virtuels, on premise et dans le Cloud (Processeurs, mémoire, disques, swap, datastore, système)
  - o Hyperviseurs VMware, HyperV
- OS majeurs du marché : Windows (Services/Processus Windows, mise à jour en attente et mise en place sur site lors d'intervention), Linux,
- Services Cloud IaaS Microsoft Azure, OVH
- Sauvegarde VEEAM

#### o Surveillance du réseau - Configuration standard

- o Disponibilité des liens du réseau
- o Firewall – Interface - CPU – RAM – High Availability - Mesure de la bande passante utilisée
- o Switch – Interface et contrôle des flux

Le service est disponible pour les administrateurs du système d'information ou les personnes nommées référentes du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00 sauf jours fériés par email [cds@promosoft.fr](mailto:cds@promosoft.fr) ou téléphone 09 85 60 60 00.

Les éléments importants de l'infrastructure qui permettent de dimensionner le contrat sont les suivants :

- Serveur physique
- Hyperviseur (VMWare ou Hyper V)
- Firewall (Watchguard ou Stormshield)

- Serveurs virtuels (VM)
- Sauvegarde

**Priorités des incidents et niveaux de service (SLA)**

Les bonnes pratiques recommandent de dériver la priorité d'un incident en fonction de son impact et de son urgence pour l'organisation.

Définitions

- Impact : L'impact mesure l'effet d'un incident sur la capacité de production.
- Urgence : L'urgence représente le temps que peut mettre un incident à avoir des répercussions significatives sur la capacité de production.
- Priorité : La priorité est une combinaison de l'impact et de l'urgence, servant à identifier le délai acceptable dans la mise en œuvre d'une action.

Priorités		IMPACT		
		Elevé	Moyen	Faible
URGENCE	Critique	P1	P2	P3
	Urgent	P2	P2	P3
	Normal	P3	P3	P4

Priorité	Nom	Exemples	Délai de résolution
P1	Majeure	Interruption complète d'un service, d'un système, du réseau, d'une application ou d'un élément de configuration identifié comme critique.	4 heures
P2	Élevée	S'applique lorsque le service, le système, le réseau, l'application ou l'élément de configuration peut procéder, mais dont la performance est considérablement réduite ou les fonctionnalités sont très limitées.	1 jour
P3	Normale	Un événement qui provoque la perte minimale d'un service. Une solution permanente ou de contournement est disponible pour restaurer la fonctionnalité du service.	3 jours

Priorité	Nom	Exemples	Délai de résolution
----------	-----	----------	---------------------

P4	Basse	Un événement constituant un dérangement pour l'utilisateur, pour lequel il existe une alternative ou une réparation possible, mais qui n'empêche en rien l'utilisateur de travailler.	5 jours
----	-------	---	---------

Tous les équipements (matériels et logiciels) doivent être sous garantie constructeur/contrat de maintenance éditeur. En cas de demande pour des équipements hors garantie, les délais d'intervention et de rétablissement ne sont plus garantis.

Les interventions préventives (IP) : Ce sont des prestations qui permettent d'assurer la pérennité de votre système d'information.

- Lors de ces Interventions Préventives les tâches suivantes sont réalisées :
  - **Vérification et maintenance des logiciels systèmes sur les serveurs :**
    - Les systèmes d'exploitation
    - Les logiciels de messagerie
    - Les logiciels de sauvegarde
    - Les logiciels solutions de sécurité
  - **Vérification et maintenance des logiciels hébergés (SaaS / PaaS / IaaS – Cloud Computing) :**
    - Suites bureautiques
    - Poste de travail et applications
    - Plateforme de Cloud Public
    - Plateforme de Cloud Privé
  - **Vérification et maintenance des logiciels PRA / PCA :**
    - Plan de Reprise d'activité
    - Plan de Continuité d'activité
  - **Vérification et maintenance des Firewalls et éléments actifs :**
    - Firewall
    - Création des règles de sécurité
    - Création des tunnels VPN site à site et nomades
    - Implémentation des clients nomades sécurisés
    - Mise en place de passerelles SSL
    - Installation et paramétrage de Points d'Accès Wifi et portails captif
  - **Tenue du Cahier Technique de Site :**
    - Un document récapitulatif des éléments suivants :
      - Fiche d'identification client,
      - Numéros utiles,
      - Un schéma logique
      - Liste et configuration des postes,
      - Liste et configuration des serveurs,
      - Liste et configuration des éléments actifs,

- Liste et configuration des imprimantes,
- Des fichiers de procédures techniques spécifiques à vos applications et process.
- **Déroulement des interventions préventives :**
  - Les interventions préventives sont planifiées périodiquement en fonction de la quantité inscrite au contrat
  - A chaque passage sur site des opérations récurrentes seront effectuées :
    - Vérification des sauvegardes serveur et actions correctives si nécessaires,
    - Vérification des Logs serveurs et actions correctives si nécessaires,
    - Vérification des mises à jour systèmes et logiciels serveurs,
    - Vérification des mises à jour Firmware des matériels serveurs,
    - Vérification des éléments actifs (Commutateurs, routeurs, AP, ...),
    - Vérification des mises à jour Firewall.
    - Vérification des NAS / SAN,
    - ...
  - Une fois les prestations effectuées, l'intervenant technique remplira une « Fiche d'Intervention » qu'il fera valider par le Référent Informatique du site,
  - Le collaborateur technique adoptera les horaires d'arrivée et de départ du client. Dans tous les autres cas il suivra cette amplitude :
    - Matin : 9h00 / 12h30 – Après midi : 14h00 – 17h30
    - Remarques : L'ensemble de ces tâches récurrentes pourront donner lieu à d'autres Interventions Préventives.

### Les Tests de restauration

Le **PRESTATAIRE** réalisera, de manière périodique et défini à l'avance, un Test de restauration

Test de restauration :

Le Test de restauration consiste à restaurer un échantillon (par défaut 2 VM et 5 fichiers) et de valider avec le CLIENT que l'ensemble est cohérent.

- Déroulement d'un Test de restauration :
  - Préparation de l'environnement de restauration
  - Choix des items à restaurer
  - Restauration des items dans l'environnement dédié
  - Connexion du CLIENT à l'environnement dédié et validation de l'accès aux items restaurés
  - Rédaction d'un Rapport

### **Inclus :**

- Le boîtier de supervision
- Supervision essentielle de tous les équipements listés au contrat.
- Supervision (si l'équipement le permet) des switchs et box opérateur sans supplément de prix.
- Intervention à distance ou sur site (décision Promosoft) pour la remise en état des équipements sous contrat.

### **Exclus :**

- Prise en charge des machines hors garanties constructeur\*

\* un devis sera alors proposé (pièces et main-d'œuvre)

### L'exploitation de l'infrastructure :

L'exploitation de l'infrastructure inclut toutes les actions autres que le support, c'est-à-dire les mises à jour de sécurité, la correction de certaines failles remontées par les éditeurs/constructeurs. En résumé, toutes les actions qui permettent de maintenir le système opérationnel avant que la panne n'apparaisse.

#### Inclus :

- Supervision avancée (versions, volumes, consommations)
- Mise à jour du dossier technique de site
- Mises à jour de sécurité

#### Exclus :

- Changement de version majeure de produit (exemple : passer de Windows Server 2022 à Windows Server 2025).
- Intervention HNO\*

\* Une intervention demandée hors heures ouvrées (HNO) devra faire l'objet d'une confirmation écrite du client et sera ensuite facturée. Les interventions H.N.O. sont facturables comme suit : 150% du prix public de 18H00 à 22H00 et le samedi ; 200% après 22H00 et 7H00 le matin et les dimanches ou jours fériés

#### Options :

Interventions préventives : Les interventions préventives (IP) sont réalisées sur site. Elles permettent en étant sur place de constater des défauts qui n'auraient pas été observés à distance avec les outils de supervision. Il est recommandé d'en prendre au moins une par an.

Tests de restaurations : Une sauvegarde même si elle fonctionne doit être vérifiée périodiquement afin de contrôler la consistance des données sauvegardées.

Sekost : Audit de cybersécurité lié à votre infrastructure et vos noms de domaine avec ou sans suivi trimestriel

Tarifification et engagement :

Le coût est calculé en fonction du type et du nombre d'équipement. Il sera revu, à la hausse comme à la baisse, à la date anniversaire du contrat. L'engagement est d'un an minimum.

### 2.3 : La gouvernance (P360 Premium) :

La gouvernance est l'ensemble de moyens mis en œuvre pour garantir la structuration, l'organisation et la qualité d'un projet informatique. Lors de la phase de construction c'est le chef de projet qui est responsable de cette partie, puis une fois cette phase terminée, il passe le relais au Responsable Opérationnel de Compte (ROC) qui va suivre le client dans le temps. Le ROC prépare, organise et anime les Comités de Pilotage (COPI). A l'issue il rédige un compte rendu et informe tous les intervenants. Selon les besoins des Comités de Direction (CODIR) peuvent être organisés. La gouvernance permet notamment de rationaliser les relations entre partenaires avec une matrice RACI (responsible, accountable, consulted and informed).

Le **PRESTATAIRE** et le **CLIENT** se réuniront de manière périodique lors de réunion de pilotage afin de passer en revue les résultats de la prestation, d'apprécier la performance réalisée et le cas échéant d'évoquer l'évolution du périmètre.



Ces réunions seront le lieu d'analyse des résultats des niveaux de service et permettront d'identifier les problèmes majeurs. Ces problèmes alimenteront le processus d'amélioration continue recherché par les deux parties.

A l'occasion des réunions de pilotage tenues par le **PRESTATAIRE** et le **CLIENT**, ce dernier s'engage à faire connaître au **PRESTATAIRE**, sans ambiguïté possible, ses décisions générales, ses choix techniques, et de manière générale, ses observations techniques de toute nature. Celles-ci seront notamment reprises dans le compte-rendu de réunion.

Le COPIL comprendra :

- Le Suivi des engagements sur les périmètres infogérés
  - o Infrastructure / Logiciels / Services -
  - o Suivi du Contrat P360 :
    - Support / HelDesk
    - Interventions Préventives
    - Interventions Curatives
    - Tests de restauration
- Suivi des risques
- Suivi des projets en cours
- Suivi des actions en cours - RACI
- Une session de Q&R avec un processus d'amélioration continue du service

Les livrables liés aux COPIL :

- Compte-Rendu COPIL
  - o Etat du Support Helpdesk
  - o Shéma réseaux,
  - o Etat des lieux sur les sauvegardes et des tests de restauration
  - o Points sur la cybersécurité
  - o Vérification de la conformité ANSSI
- Dossier Technique de Site sur demande

**Inclus :**

- Comité de pilotage (COPIL) – Le COPIL se déroule à distance.

### 3. PERIMETRE DU SERVICE

#### SITES

Les sites concernés par le présent contrat sont :

- ADRESSE SITE #1

### 4. ORGANISATION DU SERVICE

Du fait de sa localisation à l'extérieur des sites du **CLIENT**, le personnel du **PRESTATAIRE** sera amené à effectuer certaines tâches sur les sites du **CLIENT** (tâches de proximité) et d'autres tâches à distance. Les tâches à distance seront effectuées par une grande



partie de l'équipe du **PRESTATAIRE** à partir des locaux du **PRESTATAIRE**. Les tâches sur site seront effectuées par un technicien sur site. Les interventions de ces techniciens seront planifiées par l'équipe du **PRESTATAIRE** en fonction des appels au support, mais aussi des besoins liés aux autres tâches (administration système etc.).

## EXCLUSIONS ET POINTS DE VIGILANCE

Le présent contrat ne comprend pas :

- Les matériels et logiciels ne faisant pas partie du contrat
- L'assistance pour les logiciels métier (paie, comptabilité, facturation, CRM, logiciels métiers...)
- La formation aux outils informatiques
- Les pièces détachées et la main-d'œuvre associées (sauf contrat constructeur)
- La prestation liée au remplacement d'un matériel obsolète
- L'éradication de virus. Ce contrat vous permet de bénéficier cependant d'un engagement de notre société pour la mise en place d'une cellule de crise pour l'éradication de virus.
- Le support de tout logiciel ou matériel déclaré obsolète par le constructeur ou éditeur

Sont expressément exclus des prestations de maintenance :

- La supervision des postes de travail
- Les pannes ou dysfonctionnements dus à un environnement inadéquat ou non conforme aux spécifications et prescriptions du constructeur du matériel concerné, ou celles du **PRESTATAIRE**,
- Les pannes ou dysfonctionnements consécutifs à un accident, un sinistre, une négligence, une faute, une utilisation anormale des Matériels ou un emploi non conforme à leur destination,
- Le **PRESTATAIRE** se réserve le droit de ne pas procéder aux opérations de maintenance nécessaires lorsque la panne ou le dysfonctionnement sera consécutif à une intervention effectuée par un tiers autre que les techniciens ou représentants du **PRESTATAIRE** dûment habilités.

### Sauvegarde des données :

Il appartient au **CLIENT** de prendre toutes dispositions pour assurer la protection et la préservation de ses données stockées sur tout type de support et susceptibles de se trouver sur les matériels objets des opérations de support, à l'exception des données sauvegardées par le biais d'un environnement de télé-sauvegarde du **PRESTATAIRE**.

En conséquence, la responsabilité du **PRESTATAIRE** ne saurait être engagée, en cas de survenance d'un quelconque dommage aux programmes applicatifs, logiciels sous licence, fichiers ou données du **CLIENT**.

## 5. PERIMETRE DE LA MISSION

On appelle périmètre de la mission l'ensemble des paramètres sur lesquels la proposition de service initiale a été basée.

### PERIMETRE TECHNIQUE

Le **CLIENT** tiendra à la disposition des intervenants du **PRESTATAIRE** les sources des systèmes d'exploitation et des logiciels équipant ses serveurs informatiques. Il tiendra également à leur disposition les numéros de licences afférents en cas de besoin. Il tiendra enfin à disposition du **PRESTATAIRE** les mots de passe nécessaires à la bonne réalisation des opérations liées au contrat.

Une liste des applications pouvant faire l'objet d'une intervention par le **PRESTATAIRE** sera dressée et approuvée conjointement par le **CLIENT** et le **PRESTATAIRE**.

### INSPECTION TECHNIQUE PREALABLE



Afin de s'assurer de l'état initial de l'infrastructure à maintenir et de la faisabilité de sa mission de support, le **PRESTATAIRE** procédera à un inventaire de l'infrastructure lui permettant de construire le dossier technique et ce dans les quinze jours suivant l'entrée en vigueur des présentes. Ce dossier permettra d'établir si nécessaire la liste des travaux de remédiation destinés à rétablir l'état opérationnel et la maintenabilité de l'existant.

Les travaux et réparations préconisés par le **PRESTATAIRE** dans le procès-verbal d'inspection technique qu'elle établira, seront à la charge du **CLIENT** et pourront être assurés par le **PRESTATAIRE** au tarif en vigueur à la date d'intervention.

## PROCEDURES D'ACCES AU CENTRE DE SERVICES

Voici un exemple de procédure à suivre afin de signaler les incidents et demandes émanant du site du **CLIENT** :

- Une demande ou un incident concernant l'informatique est détecté par le **CLIENT**
- Le client envoie un email ([cds@promosoft.fr](mailto:cds@promosoft.fr)) ou contacte par téléphone le centre de services du **PRESTATAIRE** pour diagnostic et, le cas échéant, intervention rapide sur site pour une priorité haute
  - Promosoft Informatique crée un ticket dans l'outil Help-Desk afin de suivre les demandes
- En cas de déplacement, le correspondant local informatique accueille le technicien du **PRESTATAIRE** à chaque intervention sur site. Ils revoient ensemble les points à traiter.
- Après chaque intervention sur site, un compte-rendu écrit est rédigé par le technicien et remis au client

## ANNEXE 2 - SPECIFICITES DU CONTRAT

Toute demande particulière, hors contrat, devra être dûment mentionnée dans cette annexe



## ANNEXE 4 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Afin d'exécuter le Contrat, le Prestataire peut être amené à traiter des données à caractère personnel.

Les termes autres que ceux définis dans le présent Contrat ont le sens qui leur est donné dans les Lois de Protection des Données Personnelles.

« **Loi(s) de Protection des Données Personnelles** » désigne le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données à Caractère Personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le «RGPD») ; ainsi que toute législation ou réglementation relative à la protection des Données Personnelles applicable aux Traitements effectués en application du présent Contrat, notamment la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dans sa version modifiée la plus récente.

« **Traitement** » désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

« **Données Personnelles** » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « Personne Concernée ») ; est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale. Les Données Personnelles transmises par le Client peuvent être celles de ses propres salariés et prestataires ainsi que celles de ses clients.

« **Responsable de Traitement** » désigne toute entité qui détermine les finalités et moyens du ou des Traitements qu'elle met ou fait mettre en place. Le Client final est considéré comme Responsable de Traitement au titre de l'exécution du présent Contrat.

« **Sous-traitant** » au sens des Loi(s) de Protection des Données Personnelles, désigne l'entité qui traite des Données Personnelles pour le compte du Responsable de Traitement. Le Client agit comme Sous-traitant dans l'exécution du présent Contrat.

« **Sous-traitant Ulérieur** » désigne le(s) sous-traitant(s) du Prestataire qui doit(doivent) avoir été préalablement et expressément accepté(s) par le Client et ayant accès aux Données Personnelles. Le Prestataire agit en tant que Sous-traitant ultérieur dans l'exécution du présent Contrat.

« **Transfert des Données Personnelles** » désigne tout traitement, toute communication, tout accès, copie ou déplacement de Données Personnelles ayant vocation à être traitées dans un pays tiers à l'Union européenne.

Le Client final met à disposition du Prestataire et autorise ce dernier à traiter aux fins de réalisation des Services dans le cadre du Contrat des données, fichiers, etc., de quelque nature que ce soit et sous quelque forme que ce soit, constituant des Données Personnelles. Les Données Personnelles du Client final, Responsable du traitement considéré, sont et resteront son entière propriété.

Les Parties s'engagent à agir conformément aux Lois de Protection des Données Personnelles.

Elles sont couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal) et soumises aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et en particulier à ses articles 34 et 35. et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.

Conformément aux Lois de Protection des Données Personnelles, le Prestataire s'engage à prendre toute précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.



En particulier, le Prestataire se porte fort du personnel missionné par lui pour assurer la délivrance de la mission et s'engage à ce que les mesures de sécurité et de confidentialité découlant de la loi Informatique et Libertés applicable seront pleinement respectées par lui-même et son personnel missionné pour garantir le Client final d'une quelconque violation de cette loi ainsi que ses éventuels sous-traitants. Le Prestataire veille à ce que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles du Client en vertu du présent Contrat s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.

En tant que Sous-Traitant Ulérieur, le Prestataire garantira, pour lui-même et pour son personnel missionné par lui, pour autant que cela soit nécessaire à la délivrance des Services contractuels ou pour se conformer à toute obligation contractuelle, de se conformer aux Lois de Protection des Données Personnelles, aux obligations suivantes :

- De n'agir strictement que sur les instructions écrites du Client et/ou du Client final pour toutes obligations relevant des opérations de traitement sous-traitée au Prestataire, et notamment en ce qui concerne la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles ainsi que d'informer immédiatement le Client si, selon lui, une instruction constitue une violation des Lois de protection des Données Personnelles ;
- de prendre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles et de les protéger de tout traitement non autorisé ou illégal ainsi que de toute perte accidentelle, altération ou destruction ou encore dommage ;
- De délivrer sans délai au Client final toute information destinée à répondre à ses obligations légales relative à la protection des Données Personnelles, incluant toutes notifications d'information requises par les autorités de régulation compétentes de protection des Données Personnelles, notamment en matière de violation de Données Personnelles;
- De n'autoriser l'accès aux Données Personnelles traitées qu'à son personnel missionné dans l'exécution des Services ;
- De ne pas transférer de quelconque Donnée Personnelle en dehors l'Union Européenne sans un accord exprès et écrit du Client autorisant formellement ce transfert ;
- De notifier sans délai au Client et/ou au Client final toutes demandes émanant de l'autorité de régulation compétente ou de toute autre entité autorisée par la loi ;
- De coopérer dans le cadre d'une enquête diligentée par l'autorité de régulation compétente ou de toute autre entité autorisée par la loi et de se soumettre à toute injonction émanant de ces autorités investies par la loi au regard du traitement des Données Personnelles du Client.
- De ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution des Services prévus au Contrat, l'accord préalable du maître du fichier est nécessaire ;
- De ne pas utiliser les Données Personnelles, les documents et informations à des fins autres que celles spécifiées au présent Contrat ;
- D'aider le Client final, dans la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée.
- En fin de Contrat, à procéder au retour ou à la destruction de tout fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies, selon les instructions du Client final.

Le Prestataire ne pourra sous-traiter l'exécution des Services à une autre société sans l'accord préalable du Client.

Le Prestataire assistera le Client à démontrer le bon respect des lois et règlements.



Si le Prestataire suspecte ou a connaissance d'une faille de sécurité ou d'une perte d'une quelconque donnée personnelle de du Client, le Prestataire s'engage à :

- Immédiatement notifier au Client l'incident. 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 ;
- Assister le Client à titre gracieux (excepté si les frais d'assistance excèdent un seuil raisonnable alors que le Prestataire n'est pas responsable de l'incident) dans le cadre de toute action de réparation de l'incident.

Le Prestataire communique au Client le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du RGPD.



**Devis n° : DE260441** du 17/04/2026

 Votre interlocuteur : ABDALLAH Baptiste  
 b.abdallah@promosoft.fr

 Code client : MA78HOUDAN  
 Contact client : M. JOUANNEAU Laurent  
 Courriel : achats@villehoudan.fr  
 Téléphone : 01 30 46 81 30

**COMMUNE DE HOUDAN**  
**69 Grande Rue**
**78550 HOUDAN**
**Adresse de Livraison :**

 MAIRIE HOUDAN  
 69 Grande Rue

 Objet : MAJ P360 Premium  
 Mode de règlement : Mandat administratif 30 nets

78550 HOUDAN

Page : 1

Désignation	Prix Unit. H.T.	Quantité	Total H.T.
*** Evoluton de votre contrat d'assistance P360 *** Engagement 3 ans - Facturation annuelle Période d'engagement du 27/04/2026 au 26/04/2029  Période du 27/04/2026 au 26/04/2027  P360 - Contrat d'Assistance Annuel Premium Cette offre permet : - L'exploitation, l'administration et le support de votre infrastructure informatique ; - L'accès à notre centre de services de 8h à 18h du lundi au vendredi (jours ouvrés) ; - Supervision de l'ensemble des éléments du réseau et des serveurs ; - Appliance physique de Supervision indépendante du serveur ; - Intranet pour la gestion des tickets ; - Mise à jour annuelle du dossier technique ; - 1 journée intervention préventive ; - 1 test de restauration annuel pour valider la remontée de votre outil informatique à partir des sauvegardes et des procédures de PRA/PCA. Cela permet de tester et de valider le contenu des sauvegardes réalisées quotidiennement ; - Reporting annuel et pilotage de la prestation permettent d'établir des plans d'action conjoints afin de garantir la performance de votre environnement informatique dans la durée.	4 924,00	1,000	4 924,00
Support Utilisateur :	0,00	1,000	0,00
- Support par utilisateur	0,00	28,000	0,00
Maintien en conditions opérationnelles :	0,00	1,000	0,00
- Serveur physique par machine	0,00	1,000	0,00
- NAS - Stockage externe	0,00	1,000	0,00
- Hyperviseur	0,00	1,000	0,00
- Firewall	0,00	2,000	0,00
- Système d'exploitatio serveur (Serveurs virtuels ou non)	0,00	2,000	0,00
- Sauvegardes	0,00	2,000	0,00
- Supervision	0,00	8,000	0,00
- Externalisation sauvegarde Cloud	0,00	3,000	0,00
- Tests de restauration (échantillon de 2 VM et 5 fichiers)	0,00	1,000	0,00
- Intervention préventive sur site - 1 journée	660,00	1,000	660,00
- Nombre de COPIL - 1/2 journée	448,00	1,000	448,00
-> Cybersécurité SEKOST :			
- SEKOST Pack Diagnostique (Forfait par Diagnostic) Avec le diagnostic by Sekost (rapport annuel), vous ne vous contentez plus de constater une fuite	1 500,00	1,000	1 500,00
		<b>A reporter</b>	<b>7 532,00</b>

Devis n° : DE260441 du 17/04/2026

Désignation	Prix Unit. H.T.	Quantité	Total H.T.
		<b>Report</b>	7 532,00
<p>de données : vous comprenez précisément ce qui s'est passé et surtout, vous savez quoi faire ensuite. Chaque fuite détectée est associée à un identifiant CVE (référence mondiale des vulnérabilités), ce qui permet un suivi structuré et des actions concrètes pour réduire vos risques. En réalisant ce diagnostic complet, vous obtenez une cartographie détaillée de toutes les fuites à date, avec les adresses concernées et les failles associées.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Donne la liste complète des fuites à date (emails concernés) ;</li> <li>- Permet d'avoir une vision claire et exhaustive.</li> </ul> <p>Test annuel sur les empruntes digitales sur Internet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- IP Public</li> <li>- Serveur Cloud (VM)</li> <li>- Site Web</li> <li>- Nom de Domaine</li> </ul> <p>Rapport détaillé incluant les remontés des CVE (Common Vulnerabilities and Exposures) détectés.</p> <p>Les CVE sont des informations publiques relatives aux vulnérabilités de sécurité. Le dictionnaire des CVE est maintenu par l'organisme MITRE et soutenu par le département de la Sécurité intérieure des États-Unis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SEKOST Pack Check-up (Forfait annuel)</li> </ul> <p>Le Check-up (rapport trimestriel), vous permet de piloter dans le temps : vous visualisez rapidement si votre exposition augmente ou diminue. Attention toutefois, un check-up seul donne une tendance globale mais sans le détail des comptes impactés — un niveau d'information parfois insuffisant pour ceux qui souhaitent garder une maîtrise fine.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permet de suivre l'évolution du nombre de fuites dans le temps ;</li> <li>- Pas de rapport CVE et sans détail des emails.</li> </ul> <p>Accompagnement SEKOST - Demi Journée</p> <p>Accompagnement à l'interprétation des résultats SEKOST comprenant la lecture et l'analyse du diagnostic. Celui-ci mettra en avant de manière claire les préconisations et les actions à mener pour réduire efficacement vos expositions.</p> <p>Forfait Participation au déplacement sur site</p> <p>=&gt; Les contrats de service seront révisés chaque année sur une base annuelle, en fonction, notamment de l'indice SYNTEC. Cette hausse ne pourra excéder 1.5 fois le taux de l'indice SYNTEC. &lt;=</p>	600,00	1,000	600,00
	410,00	1,000	0,00
	77,00	1,000	0,00

Toutes les souscriptions sont annuelles et seront renouvelées automatiquement au tarif en vigueur à la date d'anniversaire sauf en cas de dénonciation par A.R., 3 mois avant l'échéance.

L'acceptation et la signature du devis par les deux Parties valent Bon de Commande au sens des CGV, et impliquent la renonciation par le Client à toutes clauses contraires de ses documents commerciaux (en particulier ses conditions générales d'achat) et des échanges, correspondances et accords intervenus antérieurement à la conclusion du Bon de Commande.

**Le Client**

"Bon pour commande"  
 (Date, Cachet et Signature)

**PROMOSOFT**

Taxe copie privée :	0,00 €
Participation Contribution Environnement :	0,00 €
<b>TOTAL PORT HT</b> :	0,00 €
<b>TOTAL HT</b> :	8 132,00 €
<b>TOTAL TVA</b> :	1 626,40 €
<b>TOTAL TTC</b> :	9 758,40 €

Tout devis retourné au-delà de 15 jours à compter de sa date d'émission fera l'objet d'une réactualisation en cas de hausse des tarifs fournisseurs

Domiciliation : CREDIT MUTUEL - IBAN : FR76 1027 8371 9000 0105 3212 773 - BIC : CMCIFR2A

## Secrétariat - Ville de HOUDAN

---

**De:** actes-dgcl-noreply@interieur.gouv.fr  
**Envoyé:** mercredi 29 avril 2026 16:44  
**À:** s2low@www.bl-echanges-securises.fr; Secrétariat - Ville de HOUDAN;  
backuptdt@berger-levrault.com  
**Objet:** ACTES : Accusé de réception de la transmission d'un acte  
**Pièces jointes:** EACT--SPREF0781-217803105-20260429-49438.xml;  
078-217803105-20260427-2026\_DEC\_020-CC-1-2\_53043.xml



## Accusé de réception

Acte reçu par: Sous Préfecture MANTES-LA-JOLIE

Nature transaction: AR de transmission d'acte

Date d'émission de l'accusé de réception: 2026-04-29(GMT+1)

Nombre de pièces jointes: 2

Nom émetteur: HOUDAN

N° de SIREN: 217803105

Numéro Acte de la collectivité locale: 2026\_DEC\_020

Objet acte: Contrat P360 - MAHOUDAN - PREMIUM du parc informatique de la Mairie avec la Société Promosoft Informatique.

Nature de l'acte: Contrats, conventions et avenants

Matière: 1.4-Autres types de contrats

Identifiant Acte: 078-217803105-20260427-2026\_DEC\_020-CC

---

**Rapport d'erreur(s):**