CONDITIONS PARTICULIERES

« CYBER – DROIT D'ACCES CYBER »

Version en vigueur à compter du 18 juillet 2025

Le présent document décrit les conditions particulières applicables aux Prestations spécifiques DAC (ci-après « **CP CYBER DAC** »). Elles viennent préciser les conditions générales de service du Prestataire dans leur dernière version en vigueur disponible sur son site Internet à l'adresse suivante : https://www.oci.fr/conditions-generales/ (les « **CGS** »).

Article 1. Champ d'application

Le paragraphe « Champ d'application des CGS et opposabilité » de l'article 1 RELATION CONTRACTUELLE ENTRE LES PARTIES des CGS est complété comme suit :

Les Prestations se rapportent à la mise à disposition au Client du Service client du Prestataire pour la prise en compte de demandes relatives à la cybersécurité. Le Client a souhaité bénéficier des services du Prestataire afin de pouvoir solliciter ce dernier dans le cas où le Client suspecterait l'existence d'une menace relevant de la cybersécurité.

Article 2. Définitions

Les termes portant une majuscule dans les CGS et réutilisés au sein des présentes CP CYBER DAC ont la même signification que celle qui leur est donnée dans les CGS.

Les définitions suivantes sont ajoutées à l'article 2 DEFINITIONS des CGS :

« **Diagnostic** » : désigne l'analyse par le Service Client d'une Menace potentielle permettant de conclure si la Menace potentielle constitue une Menace avérée ;

« **Menace potentielle** » : désigne toute Sollicitation du Service DAC par le Client concernant un événement technique de sécurité que le Client soupçonne de constituer une menace relevant de la cybersécurité. Toute Menace potentielle analysée par le Service DAC comme constituant une menace réelle devient une « **Menace avérée** ». Une explicitation et/ou mise en œuvre d'une obligation légale ou réglementaire notamment en matière de cybersécurité n'est pas considérée comme une Menace potentielle.

« **Menace avérée** » : désigne toute Menace potentielle ayant fait l'objet d'un Diagnostic ayant conclu au caractère avéré de la Menace potentielle ;

« **Remédiation** » : désigne la ou les actions prises après Diagnostic par le centre de réponse à incident du Prestataire et visant à limiter les conséquences de la Menace avérée ou, si cela est techniquement faisable, d'y remédier ;

« **Service DAC** » : désigne le service par lequel le Service Client peut être sollicité par le Client en cas de Menace potentielle et/ou avérée.

Article 3. Obligations des Parties

L'article 5.2 OBLIGATIONS DU CLIENT des CGS est complété comme suit :

Collecte et analyse d'informations – Le Client s'engage à remplir toutes les obligations légales nécessaires à la réalisation des Prestations et notamment celles relatives à la collecte et à l'analyse d'informations.

Sauvegardes – Le Client prend les mesures de sauvegarde nécessaires à la protection de son système d'information et des données associées préalablement et au cours de l'exécution des Prestations.

Article 4. Description des Prestations et Niveaux de service

Le paragraphe « Périmètre des Prestations » de l'article 6 ETENDUE DES PRESTATIONS des CGS est complété comme suit :

Le Service DAC ainsi que les Niveaux de service (auxquels il est fait référence dans les CGS) applicables aux Prestations sont définis en **Annexe A** des présentes CP CYBER DAC et à l'Offre commerciale.

Le paragraphe « Evolution des Prestations » de l'article 6 ETENDUE DES PRESTATIONS des CGS est complété comme suit :

Le Client souscrit pour l'ensemble de ses Utilisateurs, au Service DAC. En cas d'évolution du nombre d'Utilisateurs, le Prestataire se réserve le droit d'ajuster la redevance applicable à la tranche (définie en fonction du nombre d'Utilisateurs effectifs). En cas de refus par le Client, les Sollicitations des nouveaux Utilisateurs ne pourront être prises en compte ou feront l'objet d'une facturation au temps passé au taux en vigueur chez le Prestataire (sans application du tarif préférentiel du Service DAC) au moment de la réalisation de la Prestation pour l'Utilisateur.

Article 5. Service client

Les exclusions prévues à la section 8.4 « Exclusions de prise en charge » de l'article 8 SERVICE CLIENT des CGS ne s'appliquent pas.

ANNEXE A – DESCRIPTION DES PRESTATIONS ET NIVEAUX DE SERVICE

Article 1. Description des Prestations

1.1. Contenu de l'abonnement au Service DAC

L'abonnement au Service DAC inclut les Prestations suivantes :

- Le droit pour les Utilisateurs d'accéder au Service client pour faire part d'une Menace potentielle. En Heures Ouvrées, cet accès se fait conformément à l'article 8 SERVICE CLIENT des CGS et à l'article 6 des présentes CP CYBER DAC. En Heures non-Ouvrées, le Prestataire communique au Client les modalités spécifiques d'accès au Service client (notamment : transmission d'un code d'accès spécifique). Le Client définira en interne quels Utilisateurs doivent connaître cette procédure. En Heures non-Ouvrées, tout Utilisateur suivant cette procédure pourra voir sa Sollicitation prise en charge par le Prestataire.
- L'ouverture d'un Ticket par le Prestataire pour chaque Menace potentielle conformément aux Niveaux de service repris à l'Offre commerciale, ou à défaut, repris dans les présentes CP CYBER DAC :

Durée maximale entre l'ouverture d'un Ticket et sa prise en charge par le Service Client (GTI)
1 heure

- La réalisation du Diagnostic relatif à la Menace potentielle.
- La fourniture au Client de la qualification de la Menace et la clôture du Ticket de Diagnostic.
- L'application d'un tarif préférentiel précisé à l'Offre commerciale pour la Remédiation d'une Menace avérée.

1.2. Traitement de la Menace potentielle

Lorsque la Menace potentielle n'est pas avérée, le Prestataire explique à l'Utilisateur concerné les critères qu'il a utilisés pour la qualifier la Menace et le cas échéant, peut fournir des recommandations en matière de cyberhygiène.

1.3. Traitement de la Menace avérée : Remédiation

Lorsque la Menace potentielle est avérée, le Prestataire procède à sa Remédiation selon les modalités suivantes :

- La Remédiation d'une Menace avérée dite « simple », c'est-à-dire localisée sur l'environnement numérique de l'Utilisateur, traitable à distance et en moins de trois (3) heures, est réalisée dans le cadre d'un deuxième Ticket ouvert par le Prestataire automatiquement après un Diagnostic ayant conclu à une Menace avérée et qui sera facturé au temps passé selon les tarifs préférentiels repris à l'Offre commerciale (CTR DAC défalqué différemment en fonction de la plage-horaire ou tarif préférentiel applicable au temps passé en fonction de la plage-horaire).
- La Remédiation d'une Menace avérée dite « complexe », c'est-à-dire qui n'est pas « simple » comme décrit ci-avant, fait l'objet d'une facturation au temps passé les trois premières heures et/ou d'une Offre commerciale distincte précisant les conditions tarifaires de la Remédiation. Lorsqu'une intervention d'ordre cyber est nécessaire (par exemple : gestion de crise, réponse à incident d'ordre cyber, recherches de preuves), le centre de réponse à incident du Prestataire peut être amené à intervenir et les Parties conviendront des modalités financières et opérationnelles de cette intervention. Il est entendu que si le Client a souscrit à un contrat CSIRT, il bénéficie de tarifs préférentiels qui seront appliqués à la prestation de réponse à incident d'ordre cyber. En cas d'urgence ou de circonstances exceptionnelles, les Parties peuvent convenir d'un accord par simple échange d'e-mail que le Client s'engage à régulariser si nécessaire dès que cela est possible.

Lorsque la Remédiation a lieu sans souscription préalable par le Client au Service DAC ou à un contrat CSIRT, le Prestataire pourra utiliser un CTR Cyber qui sera défalqué différemment en fonction de la plage-horaire de la Remédiation ou en l'absence d'un tel CTR, au temps passé selon tarif en vigueur chez le Prestataire au moment de la Sollicitation applicable.

Article 2. Limitations des Prestations

Le Service DAC suppose que le Client relève une Menace potentielle et la remonte au Prestataire. En conséquence, la capacité du Prestataire à répondre aux Menaces dans le cadre du service DAC dépend de l'identification préalable par le Client d'une Menace potentielle ainsi que de la transmission des éléments pertinents, permettant au Prestataire de procéder à une analyse adéquate de la situation. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable dans le cas où une Menace potentielle serait mal qualifiée par le Prestataire, si cette mauvaise qualification résulte du caractère inexact ou erroné des informations communiquées par le Client lorsqu'il sollicite le Service DAC.

Le Client reconnaît par ailleurs que, de par leur nature réactive, les Prestations ne sont pas une garantie d'absence de conséquences nuisibles pour le Client, que ces conséquences soient dues à la Menace elle-même ou aux mesures prises par le Prestataire ou aux mesures prises ou non-prises par le Client.