

### 1 DEFINITIONS

“**Accès**” désigne la composante d'un Service permettant l'accès au Réseau du Fournisseur;

“**Bimestre**” désigne une période de deux (2) mois consécutifs, décomptée par année civile à partir du mois de janvier ;

“**Frais/Tarif de déconnexion**” désigne les montants définis en Annexe applicables en cas de déconnexion d'un Accès ;

“**Fournisseur de capacité**” désigne tout opérateur de télécommunications, prestataire de Liaisons d'accès habilité à louer ces dernières au Prestataire ou, le cas échéant, au Client pour les besoins du Service ;

“**Interface**” permet de connecter un équipement du Client et un Matériel au Service fourni dans le cadre de la Convention de Services ;

“**Interruption de maintenance préventive**” désigne les interruptions liées aux opérations de maintenance préventive correspondant aux périodes pendant lesquelles le Prestataire effectue la maintenance du Réseau Prestataire. Les modalités de réalisation des opérations de maintenance préventives sont décrites en Annexe Description des Services sous le Descriptif commun des services ;

“**Liaison d'accès**” désigne tout circuit de télécommunications ou toute autre capacité, loués à un Fournisseur de capacité par le Prestataire ou le cas échéant, par le Client et qui permet le raccordement de l'Équipement au Réseau Prestataire par l'intermédiaire d'un POP. La Liaison peut être établie de manière permanente ou occasionnelle ;

“**Nœud d'accès**” ou “**POP**” désigne, sur le Réseau Prestataire le point de présence « physique » auquel est relié un Accès par le biais d'une Liaison d'accès ;

“**Périmètre initial**” désigne l'ensemble des Accès et des Services associés commandés par le Client et à déployer/migrer par le Prestataire dans le cadre de la Phase de Déploiement ;

“**Phase de Déploiement** » désigne la période précédant la Phase d'Exploitation et au cours de laquelle le Prestataire procède à la Mise en service et/ou à la Migration du ou des Accès commandés ;

“**Phase d'Exploitation**” désigne la période qui succède à la Phase de Déploiement dont la date de fin figure au procès-verbal de fin de Phase de Déploiement ;

“**Plan d'Assurance Qualité (PAQ)**” désigne le document qui définit les normes et méthodes de travail nécessaires à la fourniture des Services pendant la Phase de Déploiement et pour chaque Site jusqu'au prononcé de sa Recette. Il formalise les relations entre le Client et le Prestataire et a notamment pour objet de définir l'organisation mise en place par le Prestataire en détaillant les procédures d'escalade et le rôle des différents acteurs. Il sera fourni au Client par le

Prestataire sous réserve de la souscription par le Client du Service de Déploiement ;

“**Plan Qualité Service Client (PQSC)**” désigne le document consignait l'ensemble des méthodes de travail nécessaire à la fourniture des Services de support décrits en Annexe de la Convention de Services. Le PQSC décrit l'organisation de l'exploitation (contacts, escalade...) permettant d'assurer l'ensemble des engagements en terme de qualité de service visés en Annexe Qualité de service de la Convention de Services. Il est applicable et prend le relais du PAQ, pour chaque Site, dès le prononcé de la Recette dudit Site. Il sera fourni au Client par le Prestataire sous réserve de la souscription par le Client du Service Client Conseil ;

“**Réseau Existant**” désigne, à la Date d'entrée en vigueur de la Convention de Services, la liste des Accès en service au titre d'un contrat signé entre les Parties, référencé dans la Commande et, destinés, au titre du Convention de Services à migrer vers le Réseau Cible ;

“**Réseau Cible**” désigne l'ensemble des Accès y inclus les Accès du Réseau existant une fois migrés et/ou mis en service vers le Service XXX décrit à la Convention de Services ;

“**Réseau du Client**” désigne le réseau mis en place par le Prestataire pour le Client, constitué de l'ensemble des Accès pouvant communiquer entre eux à l'aide des Services souscrits et incluant les Equipements, les Liaisons d'Accès et le Réseau Prestataire ;

“**Réseau du Prestataire**” désigne le réseau de télécommunications que le Prestataire utilise et auquel le Client aura accès dans le cadre de la Convention de Services, à l'exception des Liaisons d'Accès, des Equipements et des matériels du Client ;

“**Site**” désigne un ensemble d'Accès situé à une même adresse géographique figurant sur la Commande ;

Pour l'ensemble des termes non définis et utilisés dans la Convention de Services et ses Annexes, le Client et le Prestataire conviennent de retenir les définitions données par l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) et leurs amendements.

### 2 OBJET

La présente Convention de Services définit les conditions de fourniture des Services du Domaine DATA par le Prestataire au Client.

La description de chaque Service figure en Annexe « Descriptif des Services ».

### 3 DOCUMENTS CONTRACTUELS

La Convention de Services Data relève des Conditions Générales Orange Business Services et est composée des présentes Conditions Spécifiques Data et de leurs Annexes. Toute modification à la Convention de Services devra, pour être valable, faire l'objet d'un avenant signé par les responsables habilités des deux Parties.

## **4 DUREE DE LA CONVENTION DE SERVICES ET DES COMMANDES**

### **4.1 Durée de la Convention de Services**

La présente Convention prend effet à compter de la signature par les deux Parties de la première Commande et est conclue pour une durée indéterminée.

### **4.2 Durée d'une Commande**

Les Commandes d'un Service et/ou d'une fonction additionnelle sont souscrites pour une durée indéterminée assortie d'une durée minimale prenant effet à compter de la Date de Mise en Service du Service ou de la fonction additionnelle concernée et définie en Annexe Descriptif des Services.

Toute modification d'une Commande s'effectue au moyen d'un Bon de Commande selon les conditions définies à l'article 5.2 et le cas échéant dans les Descriptif de Services.

## **5 PROCEDURE DE COMMANDE – MODIFICATION D'UNE COMMANDE**

### **5.1 Procédure de Commande**

Toute fourniture de Service décrit à la présente Convention de Services est subordonnée à l'émission d'une Commande souscrite par le Client. La Commande d'un Service non décrit en Annexe des présentes nécessite la conclusion par les Parties d'un avenant à la Convention de Services Data. Les modèles de Bons de commande appropriés figurent en Annexe ou sont le cas échéant transmis par le Prestataire à la demande du Client. Lorsque la Commande porte sur une modification, migration ou résiliation d'un Service déjà souscrit, il est fait application des stipulations de l'article 5.2. La Commande des Services nécessite le respect des étapes suivantes :

#### **5.1.1 Passation d'une Commande standard**

Lorsque l'ensemble des informations requises pour remplir un Bon de Commande sont prévues dans la présente Convention de Services, le Client adresse au Prestataire un Bon de Commande complété d'indites informations. Lorsqu'elle est requise, la date de mise en service souhaitée doit tenir compte des délais de mise en service indiqués par le Prestataire. A réception du Bon de Commande ainsi complété, le Prestataire confirme au Client son accord en indiquant la Date contractuelle de mise en service. Sauf remarque de la part du Client dans les huit (8) jours suivant la date de réception de l'accord du Prestataire, la Commande et la Date contractuelle de mise en service est réputée acceptée par le Client. La date de réception de l'accord du Prestataire plus huit (8) jours, constitue le point de départ du délai de mise en service qui aura été indiqué par le Prestataire dans sa réponse valant accord.

En cas de souscription par le Client d'un Service de Déploiement, les Dates contractuelles de mise en service sont celles définies dans le Tableau de bord de déploiement décrit en Annexe Service de Déploiement.

#### **5.1.2 Commande avec demande de cotation préalable**

Une demande de cotation est adressée au Prestataire lorsque la présente Convention de Services ne contient pas l'ensemble des informations tarifaires requises pour la passation de la Commande. La Demande de cotation fera mention des éléments tarifaires manquants. Le Prestataire s'engage à communiquer au Client une réponse à la demande de cotation, dans un délai de huit (8) jours ouvrés à compter de la date de réception de ladite demande. Il est précisé que ce délai pourra être

augmenté selon la spécificité ou complexité de la demande de cotation (étude préalable de faisabilité, délais inhérents aux Prestataires de capacité autre que le Prestataire ou administrations locales etc.) et le Client en sera informé par le Prestataire. La cotation est valable un (1) mois à compter de la date de réception par le Client de la réponse du Prestataire. Dans ce délai le Client peut passer la Commande matérialisée par l'envoi au Prestataire d'un Bon de Commande conformément à l'article 5.1.1.

#### **5.1.3 Mise à jour de la Convention de Services par voie d'avenant**

Les Parties pourront mettre à jour la Convention de Services par voie d'avenant à la Fiche Tarif, afin d'y porter le ou les élément(s) tarifaires additionnel(s) qui aura/auront été validé(s) dans le cadre de l'article 5.1.2.

### **5.2 Modification d'une Commande**

#### **5.2.1 Avant la Date contractuelle de mise en service**

Sur demande motivée du Client, formulée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, les données initiales d'une Commande peuvent être modifiées. Ce droit ne devra pas être utilisé de façon abusive par le Client. A cet effet, le Client peut demander au Prestataire :

- d'annuler toute Commande moyennant paiement des frais de mise en service ;
- de modifier toute Commande, moyennant paiement du tarif de la modification ;
- de reporter la Date contractuelle de mise en service étant entendu que dans un tel cas, le Client s'engage à tout mettre en œuvre pour que la Mise en service puisse être effectuée le plus rapidement possible et que le Prestataire déclenchera la facturation des Frais/ tarifs de Mise en service et de l'abonnement au plus tard un (1) mois après la Date contractuelle de mise en service initialement prévue.

En outre, dans tous les cas où le Service est fourni hors France Métropolitaine, le Prestataire se réserve, sur présentation des justificatifs, la possibilité de facturer au Client tous les frais qui lui seraient facturés par ses Prestataires ou sous-traitants, du fait de l'annulation, de la modification ou de l'ajournement de la Commande par le Client.

Enfin, il est précisé que dans le cas où pour certains Services des modalités spécifiques sont applicables, pour un Service concerné celles-ci seront indiquées en Annexe. L'ensemble des Frais ainsi définis constituent une indemnité forfaitaire et définitive.

#### **5.2.2 Après la Date contractuelle de Mise en service**

A la demande du Client formulée selon la procédure établie à l'article 5.1 des présentes Conditions Spécifiques Data, le Prestataire accepte de résilier une Commande ou de modifier les données initiales d'une Commande donnée sous réserve du respect des obligations décrites ci-après, constitutives d'une d'indemnité forfaitaire et définitive :

##### **☐ En cas de résiliation de tout ou partie de la Commande Mise en service :**

- Durée Minimale de Commande ;
- En cas de résiliation par le Client de tout ou partie d'une Commande avant la fin de la durée minimale prévue, le montant des abonnements et forfaits restant à courir jusqu'à l'expiration de cette durée minimale sera facturé à la Date d'effet de la résiliation, sauf si la résiliation est

motivée par un manquement de la part du Prestataire dans les conditions de l'article « résiliation pour manquement substantiel d'une partie à ses obligations ». Au terme de la durée minimale, la Commande pourra être résiliée à tout moment par l'une ou l'autre des Parties moyennant le respect des préavis définis à l'article 13.1.2 des présentes Conditions Spécifiques.

- Paiement des Frais/Tarifs de déconnexion ;
- Pour la ou les Commande(s) de Service(s) fourni(s) hors France Métropolitaine, remboursement au Prestataire des coûts/pénalités éventuellement facturés par ses Prestataires ou sous-traitants, sur présentation des justificatifs, du fait de la résiliation de la Commande ;

**□ En cas de modification de la Commande Mise en service :**

- Durée minimale ;
- En cas de modification par le Client de tout ou partie d'une Commande avant la fin de la durée minimale prévue et dès lors que cette modification nécessite la reconstruction de la Liaison d'Accès et/ou le changement de l'Équipement, la Commande ainsi modifiée court pour une nouvelle durée minimale.
- Paiement des Frais/Tarifs de modification définis en Annexe Prix ;
  - Paiement des tarifs de Mise en service de la nouvelle Commande ;
  - Pour la ou les Commande(s) de Service(s) fourni(s) hors France Métropolitaine, dès lors que la modification concerne la Liaison d'accès, remboursement au Prestataire des coûts/pénalités éventuellement facturés par ses Prestataires ou sous-traitants, sur présentation des justificatifs, du fait de la modification de la Commande.

## 6 FOURNITURE DES SERVICES

### 6.1 Pendant la Phase de Déploiement

La Phase de Déploiement est constituée de la Mise en service des Accès du Périmètre initial.

Les opérations de Mise en service pendant la Phase de Déploiement sont effectuées par le Prestataire conformément à la méthodologie décrite à l'article 8 et,

- en Annexe Descriptif Commun des Services ou,
- en Annexe Descriptif de Service du Service de Déploiement lorsque le Client souscrit au Service de Déploiement ;

La fin de la Phase de Déploiement et sa bonne réalisation sera matérialisée par un procès-verbal de fin de Phase de Déploiement approuvé par les Parties.

### 6.2 Pendant la Phase d'Exploitation

Pendant la Phase d'Exploitation, le Prestataire fournira au Client les Services dans le respect de la réglementation applicable et conformément aux fonctionnalités décrites pour chacun des Services en Annexe « Descriptifs des Services ».

Le Prestataire se réserve le droit de procéder à des changements opérationnels concernant le mode de fonctionnement du Réseau du Prestataire pour autant que ces changements n'affectent pas les Services ni n'entraînent de coûts supplémentaires pour le Client.

## 7 OBLIGATIONS PARTICULIÈRES DU CLIENT

(i) Le Client est responsable du respect par les Bénéficiaires des termes de la présente Convention de Services et des conséquences qui pourraient résulter du fait d'un non-respect des conditions d'utilisation du Service par un Bénéficiaire.,

(ii) En particulier, afin de permettre le maintien de la qualité de service,

- le Client s'engage à nommer un interlocuteur qui veillera à la bonne exécution par le Client de ses

obligations et qui sera l'interlocuteur du Prestataire pour toutes questions relatives à la fourniture du Service ;

- le Client s'engage à ce que les Services et les Équipements soient utilisés conformément aux stipulations de la présente Convention de Services et à respecter les recommandations écrites que le Prestataire pourrait être amené à lui faire. En particulier, les Services seront utilisés selon le mode, le débit et la configuration précisés en Annexe de la présente Convention de Services ;

- aucun équipement dont les caractéristiques ou le type n'auraient pas été préalablement validés par le Prestataire ne devra être raccordé au Réseau Client. Le Prestataire se réserve le droit de déconnecter immédiatement ou de demander la déconnexion immédiate de tout équipement raccordé en violation de cette clause ;

- la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée en cas d'utilisation des Services et des Équipements non conforme aux stipulations de la Convention de Services ;

- de même, et au titre de son obligation de conseil, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée s'il ressort qu'elle est liée au non-respect par le Client des recommandations écrites du Prestataire ;

(iii) Le Client s'engage dans l'usage qu'il fera des Services et en particulier des possibilités mises à sa disposition pour accéder à Internet, à ne pas porter préjudice à l'image du Prestataire ni par la nature, ni par la promotion de son service propre ;

(iv) Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant sur les réseaux du Client et/ou sur le réseau Internet dans l'hypothèse d'un accès à ce dernier ;

(v) Concernant les Services Internet en particulier,

- Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît :

- disposer du matériel et des logiciels conformes et du personnel qualifié pour le bon fonctionnement de l'Accès ;

- avoir connaissance de la nature du réseau Internet ;

Le Client s'engage à utiliser le Service Internet en " bon père de famille " et s'interdit toute utilisation contraire aux lois et règlements en vigueur ;

- en conséquence il s'oblige :

- à ne pas utiliser (ou autoriser/ permettre à un tiers d'utiliser) le Service Internet pour transmettre ou recevoir des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, diffamatoire ou porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ou violeraient des droits de propriété ;

- à ne pas transmettre en connaissance de cause ou par négligence tout élément électronique et/ou logique via le Service Internet qui causerait ou serait susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit aux systèmes informatiques du Prestataire ou à d'autres utilisateurs de l'Internet.

- Le Client est seul responsable du contenu de ses sites et de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet. Lorsque le Prestataire met à la disposition du Client des informations relatives à l'utilisation de l'Internet par les Bénéficiaires, ce dernier fait sienne toute démarche nécessaire à l'information préalable de ses utilisateurs et toute déclaration, notamment à la Commission Nationale Informatique et Libertés.



(vi) Concernant les Services Applicatifs :

- Le Client s'engage à souscrire des contrats de maintenance relatifs aux Applications confiées au Prestataire en vue de leur hébergement et/ou de leur exploitation. Le non-respect de cet engagement exonère le Prestataire de ses engagements. Le Client s'engage à informer le Prestataire moyennant un préavis d'un mois de toute modification qui pourrait affecter l'Application.
- Le Client est seul responsable du choix, de l'administration et de la gestion des mots de passe utilisés par lui au titre du Convention de Services. Il s'engage à les conserver secret et à en assurer leur confidentialité. Le Client est seul responsable du contenu des informations ou données hébergées, transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers nominatifs pour lesquels le Client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur.

(vii) En cas de violation manifeste des stipulations du présent article par le Client, ce dernier reconnaît la faculté au Prestataire d'interrompre sans délai, de plein droit et sans formalités supplémentaires le Service Internet et/ou Applicatif sans que cela ouvre droit à une quelconque indemnisation de la part du Client et sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels le Prestataire pourrait prétendre au cas où sa responsabilité serait mise en cause à la suite du manquement du Client.

## **8 PRESTATIONS D'INSTALLATION – MAINTENANCE**

### **8.1 Prestations d'installation**

#### **Modalités de Mise en service**

Pendant les Phases de Déploiement et d'Exploitation :

- L'installation d'un Service à un Accès donné sera effectuée à la Date contractuelle de mise en service;
- Chaque Partie s'engage à respecter la date convenue et ne pourra en demander le report que dans des circonstances exceptionnelles ;
- Dans le cas où l'installation des Equipements incombe au Prestataire, la Mise en service est effective lorsque le Prestataire en a vérifié le bon fonctionnement contradictoirement avec le Client.

Après raccordement de l'Equipement, le Prestataire procédera à des tests de Mise en service ;

Dès le que le succès de ces tests aura été constaté par le Prestataire, et à défaut de remarque du Client dans les trois (3) Jours ouvrés suivant ladite date de réalisation des tests, l'Accès est réputé Mis en service et la date de réalisation avec succès des tests constitue la Date de mise en service.

Il est précisé qu'en cas de souscription par le Client au Service de Déploiement, pendant ou en dehors de la Phase de Déploiement du Périmètre initial, le délai précité applicable sera celui indiqué en Annexe Service de Déploiement.

Dans le cas où l'installation des Equipements incombe au Client, la Mise en service est effective à la Date contractuelle de Mise en service.

Chaque Mise en service donne lieu à un procès verbal de Mise en Service transmis par le Prestataire.

La Date de mise en service constitue le point de départ de la facturation et ce, indépendamment de l'activation du Nom de Domaine dans l'hypothèse où ce dernier était fourni par ailleurs par le Prestataire.

#### **Ajournement de la Date contractuelle de mise en service**

- Si, pour des raisons imputables au Prestataire, la Date contractuelle de Mise en service ne peut être respectée pour l'ensemble ou une partie d'une Commande, le Prestataire le notifie au Client dès que l'information lui est connue.

Dans ce cas, le Prestataire propose au Client une nouvelle Date contractuelle de Mise en service.

Si cette nouvelle date est fixée plus d'un (1) mois calendaire après la Date contractuelle de mise en service, le Client peut demander au Prestataire le paiement d'une pénalité de retard dont le taux applicable et le plafond figurent en Annexe Qualité de Services.

Au-delà de l'atteinte de ce plafond, le Client peut annuler sa Commande et le Prestataire ne verse aucune pénalité supplémentaire.

Des pénalités complémentaires à celles décrites au présent article peuvent être prévues en Annexe au titre de Service(s) spécifique(s) souscrits par le Client et liés à la Mise en service et/ou au Service de Déploiement lors de la souscription par le Client.

- Dans l'hypothèse où le Prestataire ou ses sous-traitants seraient empêchés de procéder à la Mise en service en raison d'un acte ou d'une omission du Client, le Prestataire pourra facturer au Client tous frais de voyage, de déplacement et autres frais justifiés, ainsi que le temps passé pour la Mise en service infructueuse au taux horaire du Prestataire ou de ses sous-traitants.

### **8.2 Prestations de maintenance**

Conformément à l'article 8.3 des Conditions Générales Orange Business Services, au titre des présentes Conditions Spécifiques Data, les Services sont accessibles au Client 24 heures sur 24, dans les limites des options de maintenance souscrites par le Client et définies en Annexes Descriptif commun des Services et Qualité de Service. En dehors des options de maintenance souscrites, les interventions de maintenance du Prestataire font l'objet d'une facturation complémentaire et notamment dans les cas d'interventions sur appel du Client dont la cause n'est pas imputable au Prestataire.

## **9 QUALITE DE SERVICE**

### **9.1 Généralités**

Le Prestataire s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un Service de qualité conformément aux usages et à l'état de l'art et, garantit la qualité du service dans les conditions de l'Annexe Qualité de Service de la Convention de Services.

Il est précisé que dans le cadre des Services Internet et/ou Applicatifs, le Prestataire est tenu à une obligation de moyen compte tenu de la technicité des technologies mises œuvre et de l'impossibilité de contrôler les réseaux connectés au Réseau Prestataire. Pour ces Services Internet et/ou Applicatifs, le Prestataire ne peut être en aucun cas responsable de la fiabilité des transmissions des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet. Le maintien de la qualité du Service implique de la part du Prestataire :

- d'être mis en mesure de prendre toute disposition jugée nécessaire pour garantir la disponibilité du Service ;
- d'effectuer le contrôle du bon état technique des Equipements et Logiciels installés par le Prestataire ;
- d'effectuer les modifications du Service en vue de son amélioration. Les modifications qui pourraient avoir une répercussion sur les équipements ou Applications du Client, ou sur l'utilisation des Services, sont mentionnées

dans les Descriptifs de Service ou portées à la connaissance du Client, avec un préavis suffisant pour lui permettre d'adapter ses équipements ou Applications aux spécifications nouvelles. Si le Client ne réalise pas les adaptations nécessaires, le Prestataire décline toute responsabilité en cas de mauvais fonctionnement ou d'altération de la qualité du Service.

### 9.2 Engagements de qualité de service

Les engagements de qualité de services définis en Annexe des présentes peuvent donner lieu au paiement d'une pénalité dont le montant est spécifié à ladite Annexe.

De convention expresse, les sommes dues au titre des pénalités constituent une indemnité forfaitaire couvrant l'intégralité du préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages et intérêts à ce titre.

## 10 PRIX ET ENGAGEMENTS DU CLIENT

Les prix de chaque Service figurent dans les Fiches Tarifs correspondantes jointes en Annexe ou le cas échéant, dans les Commandes conformément aux stipulations de l'article 5.1.2 de la présente Convention.

Dans l'hypothèse où les prix ont été consentis au Client en contrepartie d'Engagements Clients, ces derniers sont définis dans chaque Fiche Tarifs.

Au terme de la durée prévue pour atteindre l'Engagement Client, ou à la date de résiliation anticipée de la Convention à l'initiative du Client conformément à l'article 13 des présentes Conditions Spécifiques Data, dans le cas où un Engagement Client n'est pas atteint, le Prestataire facturera au Client la différence entre le montant de l'Engagement Client et le montant total des prix facturés par le Prestataire depuis la Date de Mise en service du premier Accès du Service concerné par l'Engagement. Une facture complémentaire, d'un montant égal à cette différence est établie dans le courant du premier Bimestre qui suit la date prévue d'atteinte de l'Engagement Client ou le cas échéant, la date de résiliation anticipée de la Convention de Services.

## 11 CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

Outre les stipulations prévues à l'article 10 des Conditions Générales Orange Business Services, les conditions suivantes s'appliquent :

### 11.1 Modalités de Facturation

Conformément à l'article 10.4 des Conditions Générales Orange Business Services, les Services souscrits au titre de la Convention de services Data sont facturés par le Prestataire tous les Bimestres.

Les Services tarifés au volume sont facturés à terme échu. Les abonnements et forfaits mensuels sont facturés d'avance.

Les Services sont facturés dès la Date de Mise en service avec application des droits et taxes en vigueur à la date de facturation.

A la première facturation, les abonnements afférents à la période écoulée depuis la Date de mise en service effective sont décomptés prorata temporis.

### 11.2 Paiement

Les factures sont payables à trente (30) jours date d'établissement de la facture.

En cas de prélèvement automatique, le délai est augmenté de cinq (5) jours.

## 12 RESPONSABILITE

**12.1** Dans les conditions de l'article 12 des Conditions Générales Orange Business Services, la responsabilité de l'une ou l'autre des Parties pour un Service donné ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant facturé pour le Service concerné au titre des six (6) derniers mois au moment de la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice. Le montant total des dommages et intérêts versés au cours d'une année civile pour un Service donné, ne pourra excéder, toute cause confondue, un montant égal au montant facturé pour ce Service au titre des neuf (9) derniers mois.

Les Parties conviennent expressément que lorsque le Prestataire est conduit à faire appel à des Partenaires ou à des prestataires tiers pour la réalisation de ses prestations, le présent article peut être complété et/ou des dérogations peuvent être apportées aux principes susvisés : dans un tel cas, ces modalités particulières seront précisées dans les Descriptifs de Services à la présente Convention de Services Data.

**12.2** Le Prestataire décline toute responsabilité concernant la perte des données transportées. De plus, le Prestataire n'assume aucune responsabilité sur les services accessibles par Internet et n'exerce aucun contrôle de quelque forme que ce soit sur le contenu, la nature, ou les caractéristiques des données transportées et/ou qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son Centre Serveur.

**12.3** Dans le cadre de la fourniture d'un Service Internet, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée dans le cas de l'intrusion d'un tiers dans le système informatique du Client. S'agissant de la fourniture d'un Service sécurisé, incluant un pare-feu par le Prestataire, ce dernier met en œuvre tous les moyens techniques d'intervention et d'assistance afin d'éviter l'intrusion d'un tiers dans le système d'exploitation de la plate forme. Dans ce dernier cas, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée que dans le cas où cette intrusion serait due à une configuration du pare feu par le Prestataire non conforme aux règles de sécurité.

**12.4** La responsabilité des Parties concernant la demande d'enregistrement et de gestion d'un Nom de Domaine est définie au contrat spécifique « Nom de Domaine » que les Parties s'engagent à conclure dans un tel cas.

**12.5** Outre les cas d'exonération prévus à l'article 12.4 des Conditions Générales Orange Business Services, le Prestataire décline toute responsabilité dans les cas suivants :

- non-respect des Conditions Environnementales ;
- intervention du Client entraînant une détérioration de son ou de ses Applicatifs ou du Service ;
- destruction, altération ou détérioration partielle ou totale des Applications hébergées transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables au Client ou d'instructions du Client au Prestataire ;

## 13 RESILIATION

### 13.1 Résiliation pour convenance

#### 13.1.1 Résiliation pour convenance de la Convention de Services Data

##### Conditions et Date d'Effet de la résiliation

La présente Convention de Services peut être résiliée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, moyennant un préavis de six (6) mois et sous

réserve du respect de l'article 13.3 ci-après. La résiliation de la présente Convention de Services entraîne de plein droit la résiliation de toutes les Commandes en cours. De même, la résiliation de l'ensemble des Commandes entraîne de plein droit la résiliation de la présente Convention de Services.

Toute décision de résiliation prendra effet dans les six (6) mois suivant la réception de la notification.

#### **Frais de résiliation:**

Le Client sera redevable :

- Du ou des éventuel(s) Engagement(s) Client restant dus : dans le cas où le montant total facturé à la date de résiliation anticipée de la Convention de Services n'atteint pas le montant de l'Engagement Client, une facturation complémentaire, d'un montant égal à la différence entre cet Engagement et le montant total facturé, est établie dans le courant du premier Bimestre qui suit la date de la résiliation anticipée de la Convention de Services ;
- Des Frais/Tarifs de déconnexion ;
- Pour chacun des Accès de la durée minimale de Commande prévue en Annexes : dans le cas où la durée effective d'un Service à un Accès donné est inférieure à la durée minimale de Commande prévue, le Client sera redevable de la différence entre le montant minimum exigé correspondant et le montant des prix facturés par le Prestataire depuis la Date de mise en service de l'Accès concerné ;
- Des éventuelles indemnités de Liaisons louées qui pourraient être réclamées par le Fournisseur de capacité au Prestataire ;

#### **13.1.2 Résiliation pour convenance de tout ou partie d'une Commande**

##### **Conditions et Date d'effet de résiliation**

Chaque Partie peut dénoncer tout ou partie d'une Commande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée dans le respect des préavis suivant :

- Au moins un (1) mois pour un Service fourni en France métropolitaine, à Monaco et dans les Départements d'Outre-Mer.
- Au moins trois (3) mois pour un Service fourni à l'étranger (y compris dans les Territoires d'Outre Mer).

Toute décision de résiliation prendra effet à la date d'expiration du préavis défini ci-dessus suivant la réception de la notification.

#### **Frais de résiliation :**

En cas de résiliation par le Client de tout ou partie d'une Commande, les stipulations de l'article 5 « résiliation de la Commande » s'appliquent.

En tout état de cause le Client reste tenu du ou des éventuel(s) Engagement(s) Client tel(s) que défini(s) à l'article 10.

#### **13.2 Résiliation pour manquement significatif d'une Partie à ses obligations**

##### **Conditions et Date d'effet de résiliation :**

###### **Généralités**

Outre les stipulations de l'article 13.5 des Conditions Générales Oranges Business Services, en cas de manquement significatif d'une Partie à l'une de ses obligations autre que le non respect d'un engagement de qualité de service, l'autre Partie peut :

- Dans un premier temps, suspendre la (ou les) Commande(s) concernée(s) huit (8) jours après mise en demeure de remédier aux causes du manquement, par

lettre recommandée avec demande d'avis de réception postal, restée infructueuse ;

- Dans un second temps, résilier de plein droit et sans formalités supplémentaires la (ou les) Commande(s) concernée(s) passé un délai supplémentaire de quinze (15) jours, resté sans effet et ce, sans préjudice de toute autre action.
- Dans un troisième temps, résilier de plein droit la Convention de Services pour le ou les Service(s) concerné(s), si la mise en demeure de remédier aux causes de ladite inexécution est restée sans effet plus de trente (30) jours après et ce, sans préjudice de toute autre action.

#### **Cas particulier du non respect des engagements de qualité de service**

Le non-respect par le Prestataire de ses engagements de qualité de service pourra être qualifié de manquement significatif et entraîner la résiliation d'une Commande ou de la Convention de Services dans les conditions suivantes :

- Entraîner la résiliation de tout ou partie de la Commande concernée, si le montant maximum des pénalités, pour les indicateurs visés en Annexe Qualité de Service, est dû trois (3) mois consécutifs par le Prestataire.
- Entraîner la résiliation de l'ensemble des Commandes du Service concerné, si pour plus de cinquante pour cent (50 %) des Sites, le montant maximum des pénalités pour les indicateurs de qualité de service visés en Annexe Qualité de Service est dû par le Prestataire, trois (3) mois consécutifs ou, pendant cinq (5) mois sur une période de douze (12) mois. Il est entendu dans le cas du non-respect d'un des indicateurs sur un Site conduit au non-respect du même indicateur sur d'autres Sites sera considéré comme un événement unique.

Le Client tiendra compte, dans le cadre d'une éventuelle décision de résiliation, de la réactivité et de la capacité du Prestataire à mettre en œuvre des solutions palliatives ou de contournement dans des délais raisonnables, et ceci notamment, en cas de problème imputable à un Fournisseur de capacité ou à son sous-traitant.

Le Client dispose d'un délai de soixante (60) jours à compter de la date à laquelle le dernier rapport de qualité de service concerné lui a été communiqué, pour demander par écrit la résiliation de la Commande pour le Service du Site affecté.

Toute décision de résiliation sera notifiée par la Partie souhaitant exercer son droit de résiliation à l'autre Partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et prendra effet le mois suivant la réception de la notification par l'autre Partie.

#### **Effets d'une résiliation pour manquement significatif**

En cas de résiliation pour manquement significatif aux torts du Prestataire,

- les Sites résiliés cesseront d'être facturés au jour de la prise d'effet de la résiliation,
- les engagements de Minimum revenu garanti cesseront d'être exigibles ;
- la Durée minimale pour les Commandes cessera d'être exigible ;

Il est précisé qu'en cas de suspension à l'initiative du Prestataire due à un manquement du Client, le Client reste tenu de ses obligations et le Prestataire continue de facturer le Service.

### 13.3 Effets de la Résiliation de la Convention de Services ou d'une Commande Mise en Service

Outre les stipulations de l'article 13 des Conditions Générales Orange Business Services le Client s'engage à régler sans retard au Prestataire toute somme due au titre de la présente Convention de Services et ou de la Commande, à restituer toute adresse IP qui lui a été concédée et dont le Prestataire récupère le plein usage.

A moins qu'il n'en soit convenu différemment et expressément entre les Parties dans la présente Convention de Services, la résiliation de la Convention de Services n'affecte pas la validité des droits et obligations prévus à ladite Convention qui se prolongent au-delà de la résiliation de celle-ci; tant pour les Parties que pour leurs ayants droits, et ce jusqu'à leur expiration respective, notamment les stipulations de l'article 16 « Confidentialité » des Conditions Générales Orange Business Services.

Le Client devra détruire ou restituer d'après les instructions du Prestataire, les documents ou éléments mis à disposition par le Prestataire considérés comme confidentiels par lui.

Le Client devra promptement récupérer auprès du Prestataire, ses Applications ou/et données qu'il aurait pu lui confier dans le cadre de la présente Convention de Services. Au-delà de six (6) mois à compter du terme de cette dernière, le Prestataire est autorisé de plein droit à les détruire.

## 14 EQUIPEMENTS

### 14.1 Approvisionnement dans les locaux du Client

En cas de mise à disposition d'Equipements par le Prestataire au titre de la présente Convention de Services, ce dernier raccordera l'Equipement et en assurera le bon état de fonctionnement dans les conditions définies à l'article 14 des Conditions Générales Orange Business Services.

L'ensemble des pré-requis à l'installation par le Prestataire des Equipements est décrit en Annexe « Descriptif commun des Services » de la Convention de Services.

Dans l'hypothèse où le raccordement de l'Equipement exige le retrait ou la déconnexion d'équipement existant, le Client autorisera et/ou obtiendra les autorisations nécessaires à un tel retrait ou à une telle déconnexion et apportera au Prestataire toute l'assistance nécessaire afin de mener à bien lesdits retraits ou lesdites déconnexions. Dans une telle hypothèse, le Client

- fournit l'alimentation électrique (y compris de secours) nécessaire au bon fonctionnement des Equipements ;
- s'engage à donner accès au Prestataire et à toute personne autorisée par le Prestataire, sur le Site (ou à tout autre endroit où l'Equipement serait situé) afin d'effectuer toute intervention sur l'Equipement nécessaire pour assurer le bon fonctionnement du Service ;
- s'engage à ne pas modifier le raccordement de l'Equipement ni à déplacer ce dernier hors du lieu où il a été livré ou installé, sans le consentement écrit préalable du Prestataire.

Dans l'hypothèse où la fourniture d'équipement incombe au Client, ce dernier installe ou met à disposition du

Prestataire ces équipements, dans le délai précédant la Date contractuelle de Mise en service et précisé dans les Descriptifs de Service.

### 14.2 Défectuosité des Equipements

Le Prestataire ne sera pas responsable des défectuosités de l'Equipement résultant notamment :

- D'un cas de force majeure ;
- Du non-respect par le Client des spécifications relatives à l'utilisation et à l'entretien courant et aux conditions d'environnement de l'Equipement, qui seront transmises au Client à l'occasion du raccordement de l'Equipement ;
- D'un accès ou d'une manipulation effectuée par le Client ou par un tiers non autorisé par le Prestataire, ainsi que de la négligence du Client ;

Toute visite et/ou réparation effectuée par le Prestataire rendue nécessaire en raison d'une des causes mentionnées au présent article fera l'objet d'une facturation supplémentaire par le Prestataire en raison de ladite visite et/ou réparation.

### 14.3 Restitution des Equipements

A l'échéance d'une Commande ou de la présente Convention de Services pour quelque cause que ce soit, le Client s'oblige à laisser au personnel du Prestataire le libre accès de ses locaux pour retirer les Equipements et installations appartenant à ce dernier. En cas d'obstacle, de refus, de destruction ou de perte de l'Equipement imputable au Client, l'Equipement lui sera facturé à sa valeur de remplacement.

### 15 GESTION DES LIAISONS D'ACCES

Le Prestataire prend en charge la gestion des Liaisons d'accès qui doivent être fournis par le Fournisseur de capacité compétent et/ou autres équipements associés nécessaires à la fourniture du Service.

Toutefois, pour un Service fourni hors France Métropolitaine, dans le cas où le Fournisseur de capacité ou la réglementation locale exige que les Liaisons louées et/ou les équipements soient loués par l'utilisateur final, le Prestataire le notifiera au Client, qui devra alors, pour bénéficier du Service, contracter directement avec le Fournisseur de capacité local.

### 16 PROPRIETE INTELLECTUELLE

Outre les stipulations prévues à l'article 15 des Conditions Générales Orange Business Services, dans l'hypothèse de souscription par le Client de Services applicatifs, ce dernier autorise le Prestataire à installer et paramétrer les Applications sur les Equipements. Aucune Partie n'acquiert un droit de propriété intellectuelle sur les bases de données de l'autre ni sur ses marques, concepts, écrans, graphiques ou logiciels.

Les Parties se garantissent mutuellement contre toutes revendications ou évictions quelconques afférentes aux dits droits et feront leur affaire desdites revendications ou évictions, de manière à ce que les Services ne soient ni interrompus ni affectés par de telles revendications ou évictions et que l'autre Partie ne soit recherchée ou inquiétée à ce sujet.