



Conditions générales relatives aux Services de Cloud

1. Définitions

Bénéficiaire désigne toute Société Affiliée du Client désignée par le Client, qui est susceptible d'utiliser ou d'accéder au Service.

Bon de Commande désigne les formulaires/bordereaux types, sous format papier ou numérique, qui spécifient les informations requises à la fourniture des Services par Orange Business Services et permettent au Client de passer ses Commandes.

Client désigne la personne morale titulaire du Contrat conclu, avec Orange Business Services.

Code Binaire désigne un Logiciel sous forme compilée en langage binaire, intelligible et exécutable par un ordinateur ou tout autre système informatique équivalent.

Code Source désigne un Logiciel sous forme de suite d'instructions, rédigé dans un langage de programmation uniquement intelligible par l'homme de l'art.

Commande désigne le ou les Bon(s) de Commande(s) émis par le Client pour un ou plusieurs Service(s) donné(s) et accepté(s) par Orange Business Services.

Conditions Générales désigne les présentes conditions générales relatives aux Services fournis au Client.

Conditions Locales désigne les conditions applicables dans un pays donné en application des Conditions Générales.

Conditions Particulières désigne les conditions accordées spécifiquement au Client en application des Conditions Générales.

Contrat désigne l'accord conclu entre Orange Business Services et le Client pour un ou plusieurs Service(s) donné(s) en vertu des documents contractuels visés à l'article « Documents Contractuels » des présentes Conditions Générales et listés dans les Bons de Commande relatifs au(x) Service(s).

Crédit de Service désigne une compensation financière accordée au Client au titre des pénalités pour non tenue des engagements de qualité de service.

Date de Mise en Service Demandée désigne la date de mise en service convenue entre Orange Business Services et le Client, sauf pour les Prestations d'Assistance et de Conseil, et indiquée dans le Bon de Commande.

Date de Mise en Service désigne la date effective de mise en service par Orange Business Services de tout ou partie d'une Commande, sauf pour les Prestations d'Assistance et de Conseil, notifiée au Client par Orange Business Services.

Documentation désigne la documentation écrite nécessaire pour utiliser, installer, ou opérer un équipement ou un Logiciel.

Données désigne les informations appartenant au Client et/ou ses Utilisateurs, incluant celles à caractère directement ou indirectement personnel, hébergées par Orange Business Services dans le cadre du Contrat et consultables uniquement par le Client et les Utilisateurs.

Équipement(s) Client désigne les équipements appartenant au Client, le cas échéant fournis par Orange Business Services, nécessaires à la fourniture et/ou à l'utilisation des Services.

Expérimentation désigne l'usage du Service aux fins de tests par un échantillon de clients avant la commercialisation d'au moins une de ses composantes à l'ensemble des clients, régi par des Conditions Particulières d'Expérimentation.

Evaluation désigne l'usage du Service afin de permettre au Client d'apprécier l'adéquation du Service à ses besoins, régi par des Conditions Particulières d'Evaluation.

Fonctionnalité désigne une composante du Service.

Fonctionnalité Béta désigne une Fonctionnalité mise à disposition du Client en anticipation de son ouverture commerciale, afin de recueillir des retours du Client et d'accélérer sa mise au point.

Impôts, Droits et Taxes désignent tout impôt, droit et taxe et notamment (a) la TVA et toutes les autres taxes sur le chiffre d'affaires, (b) les retenues à la source applicables sur les paiements effectués par le Client, (c) les droits de douanes, les droits d'accises, les droits d'enregistrement et les droits de timbre et, (d) les droits et frais prévus par la législation ou réglementation applicable qui sont fondés sur le chiffre d'affaires.

Interface Utilisateurs désigne tout portail ou application auquel les Utilisateurs peuvent se connecter pour gérer les Services.

Jours Ouvrés (ou **JO**) désigne les jours non fériés en France, du lundi au vendredi.

Livable(s) désigne les documents ou tous éléments tangibles fournis par Orange Business Services au Client dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Logiciels désigne tous les programmes logiciels composés de séries d'instructions permettant d'exécuter un processus sous ou convertible dans un format exécutable par un ordinateur et fixé sur un support d'expression physique et sous tout format de code ainsi que la Documentation associée.

Logiciel de Tiers désigne les Logiciels dont les droits de propriété intellectuelle sont détenus par des tiers, y compris les Logiciels Open Source.

Logiciel Open Source désigne un Logiciel sous forme de Code Binaire et/ou Code Source, régi par les termes et conditions d'une licence :

- conformes aux principes de l'Initiative Open Source (ci-après IOS) définis dans le site Internet suivant : <http://www.opensource.org/docs/definition.php>, et/ou
- certifiés par l'IOS (cf. liste de ces licences à <http://www.opensource.org/licenses/>)

Offre(s) sur Mesure désigne les Services dont les Livrables et modalités d'exécutions sont définies spécifiquement pour le Client et donnent lieu à l'établissement d'une Proposition Technique et Financière.

Orange Business Services désigne Orange Cloud for Business SAS ou une de ses Sociétés Affiliées titulaire du Contrat conclu avec le Client.

Partie(s) désigne individuellement ou collectivement les titulaires du Contrat.

Personne Associée désigne toute personne physique ou morale ainsi que toute association, gouvernement, état, autorité, fondation ou fidéicommiss, qui est (a) Société Affiliée d'une Partie, (b) Propriétaire d'une Partie, (c) administrateur ou directeur d'une Partie, (d) sous-traitant d'une Partie engagé dans l'exécution du Contrat ou (e) tout autre représentant d'une Partie.

Prestation(s) d'Assistance et de Conseil désigne les Services consistant à fournir au Client des prestations intellectuelles (telles que formation, audit, coaching, expertise, spécification, configuration, déploiement, support) et les Livrables associés.

Proposition Technique et Financière désigne le document décrivant les moyens et modalités d'exécution, les Livrables à fournir, les prix et modalités de facturation, ainsi que le calendrier d'exécution d'une Offre sur Mesure. Le terme « Proposition Technique et Financière » inclut la Proposition Technique et Financière initiale et ses modifications ultérieures.

Propriétaire désigne toute personne physique ou morale qui (a) détient individuellement ou de manière conjointe, directement ou indirectement, au moins 50% des droits de vote dans le Client ou (b) détient individuellement ou de manière conjointe, directement ou indirectement, le pouvoir de diriger ou de faire diriger la gestion et les politiques du Client, par la détention de titres, par voie contractuelle ou d'autres manières.

Réclamation désigne l'expression écrite du désaccord d'un Client concernant une facture.

Service(s) désigne l'ensemble des prestations de cloud computing et de services informatiques, y compris Prestations d'Assistance et de Conseil, fournies par Orange Business Services au titre du Contrat et décrites dans les Descriptifs de Service et/ou Propositions Techniques et Financières.

Société Affiliée désigne toute entité qui, à ce jour ou ultérieurement, directement ou indirectement, contrôle, est contrôlée par, ou est sous le même contrôle que l'une des Parties conformément aux dispositions de l'article L 233-16 II du Code de commerce.

Utilisateurs désigne les personnes physiques utilisant le Service sous la responsabilité du Client.

2. Objet

Les Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels Orange Business Services fournit les Services au Client, qui y souscrit pour ses besoins propres et ceux de ses Bénéficiaires.

3. Documents contractuels

3.1. Les Conditions Générales constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Services. Le Contrat se compose, par ordre de priorité décroissante :

- des Commandes
- dans le cas d'une Offre sur Mesure, de la Proposition Technique et Financière conforme aux Conditions Générales, aux Conditions Particulières et aux Conditions Locales.
- le cas échéant, des Conditions Locales
- le cas échéant, des Conditions Particulières
- du « Descriptif de Service », pour chaque Service concerné
- de la « Fiche Tarifaire », pour chaque Service concerné
- du document « Qualité de Service », le cas échéant, pour chaque Service concerné
- de la « Description des Traitements des Données Personnelles », pour chaque Service concerné
- des Conditions Générales

3.2. Le Client ne peut en conséquence se prévaloir d'une quelconque stipulation antérieure relative au même objet que le Contrat, quel qu'en soit le support et/ou la nature.

4. Champ d'application

4.1. Chaque Commande est réputée conclue par le Client en son nom propre.

4.2. Le Client pourra conclure des Commandes en son nom et pour le compte de Bénéficiaire(s) et représenter ces derniers auprès d'Orange Business Services. Le Client s'engage à communiquer auxdits Bénéficiaires le contenu des Conditions Générales et des documents contractuels associés ainsi que toute modification qui y serait apportée ultérieurement. En tout état de cause, le Client est seul responsable du respect des obligations contractuelles par les Bénéficiaires. En conséquence, Orange Business Services n'est pas tenue de répondre directement à un Bénéficiaire du Client pour toute demande relative à l'objet du Contrat.

4.3. Le Client identifie ses Bénéficiaires dans les Bons de Commande. Le Client informera Orange Business Services, dans les plus brefs délais et par écrit à l'adresse indiquée dans le Bon de Commande, de toute modification ayant des conséquences sur l'exécution du Contrat (ajout ou exclusion d'un Bénéficiaire).

4.4. Sans préjudice de l'article « Confidentialité », Orange Business Services se réserve le droit de transmettre à ses Sociétés Affiliées, librement et à tout moment au cours de l'exécution du Contrat, toutes les informations de nature à apprécier la capacité financière du Client et de ses Bénéficiaires.

5. Durée et date d'effet

5.1. Sans préjudice de l'article « Survie de certaines dispositions », les Conditions Générales prennent effet à compter de la signature de la première Commande et prendront fin au terme de la dernière Commande en vigueur.

5.2. Toute fourniture de Service est subordonnée à une Commande.

5.3. Les modifications de la Commande demandées par le Client s'effectuent au moyen d'un Bon de Commande, ou par tout autre moyen, notamment une Interface Utilisateurs, si cette possibilité est ouverte pour le Service concerné.

5.4. Pour les Services récurrents, les Commandes sont souscrites pour une durée indéterminée à compter de la Date de Mise en Service du Service concerné, assortie en fonction du Service considéré, d'une durée minimale précisée dans le Descriptif du Service et/ou dans la Proposition Technique et Financière et/ou dans le Bon de Commande.

5.5. Pour les Services non récurrents, les Commandes sont souscrites pour la durée nécessaire à la fourniture des prestations commandées.

5.6. Au cours de l'exécution du Contrat, le Client peut demander à Orange Business Services ou Orange Business Services peut proposer au Client des modifications aux Offres sur Mesure décrites dans la Commande.

Ces demandes ou propositions de modifications des Offres sur Mesure feront l'objet d'un avenant à la Proposition Technique et Financière, qui donnera lieu à l'établissement d'un nouveau Bon de Commande qui modifiera la Commande.

6. Résiliation

6.1 Résiliation pour convenance

Chacune des Parties peut résilier à tout moment pour convenance tout ou partie d'une Commande par lettre recommandée avec avis de réception, à l'adresse mentionnée dans le Bon de Commande, moyennant un préavis d'un mois, sauf délai de préavis différent précisé dans le Descriptif de Service et/ou dans la Proposition Technique et Financière. La résiliation d'un Service entraîne la résiliation de toutes les options souscrites. La résiliation de l'ensemble des Commandes entraîne de plein droit la résiliation du Contrat. Le service est facturé jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

6.2 Résiliation pour manquement

6.2.1. En cas de manquement d'une Partie à une obligation du Contrat ayant fait l'objet d'une mise en demeure de remédier à ce manquement par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée infructueuse pendant 30 jours calendaires à compter de sa date de notification, l'autre Partie aura la faculté de résilier, de plein droit, la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et ce, sans préjudice de tout autre droit dont elle dispose.

Les modalités de résiliation pour manquement à un engagement de qualité de service seront, le cas échéant, précisées dans le document Qualité de Service et/ou la Proposition Technique et Financière.

6.2.2. En cas de violation des paragraphes 7.2.2, 7.2.4 et de survenance de la situation décrite à l'article 10.9 des Conditions Générales, le Client reconnaît la faculté à Orange Business Services de suspendre ou de résilier de plein droit et sans formalités supplémentaires tout ou partie de la ou des Commandes concernée(s) sans que cela ouvre droit à une quelconque indemnisation du Client.

6.2.3. Dans l'hypothèse d'une résiliation pour manquement contractuel d'Orange Business Services, les éventuelles indemnités ou frais de résiliation ne seront pas dues par le Client.

6.2.4. Les conditions de mise en œuvre de la résolution prévues à l'article 1226 du Code civil (entendue comme étant une résiliation compte tenu de la nature des Services) sont celles définies au présent article.

6.3 Modification des conditions contractuelles ou techniques d'un Service par Orange Business Services

6.3.1. Orange Business Services peut modifier à tout moment les conditions contractuelles ou techniques de fourniture d'un Service (notamment suppression d'une composante d'un Service), après en avoir informé le Client au plus tard 1 mois, sauf disposition contraire, avant la date d'entrée en vigueur. Orange Business Services pourra étendre ce délai de préavis, sans qu'il puisse dépasser 6 mois, s'il est avéré que la nature de la modification technique implique des travaux d'adaptation substantiels à réaliser par les Clients. Les modifications sont applicables en cours de Contrat à tous les Services souscrits sous ce Contrat. En cas d'ajout de nouvelles Fonctionnalités, le Client sera informé en consultant les Interfaces Utilisateurs fournies par Orange Business Services, au plus tard au jour de mise à disposition de la nouvelle Fonctionnalité.

6.3.2. En cas de modification substantielle portant préjudice au Client (et notamment en cas de hausse des prix non liée à la réglementation), ce dernier peut résilier de plein droit la ou les Commandes concernées, y compris pendant la durée d'engagement et au plus tard 2 mois après la date d'entrée en vigueur de la modification, et ce sans pénalité et sans droit à dédommagement. Les nouvelles conditions s'appliquent jusqu'à la date effective de résiliation ou de fin de réversibilité.

6.4 Conditions de retrait d'un Service par Orange Business Services

6.4.1. Sauf disposition contraire, en cas de suppression d'un Service dans sa totalité, Orange Business Services informe le Client dans un délai minimum de 6 mois, précédant la date à laquelle l'arrêt du Service interviendra.

6.4.2. L'arrêt du Service entraîne la résiliation des Commandes concernées à la date indiquée ci-dessus. La suppression du Service ne saurait engager la responsabilité d'Orange Business Services et ouvrir droit à des indemnités ou dommages-intérêts au profit du Client.

6.4.3. Orange Business Services s'efforce au mieux de ses possibilités de proposer au Client une solution de remplacement.

6.5 Conséquences de la résiliation

6.5.1. En cas de résiliation de tout ou partie de la Commande par le Client, avant la fin de la durée minimale ou de la durée d'engagement du Client, des indemnités de résiliation seront facturées par Orange Business Services au Client, sauf si la résiliation est motivée par un manquement de la part d'Orange Business Services conformément à l'article 6.2.3 des présentes. Ces indemnités seront égales au montant des abonnements restant à courir jusqu'à l'expiration de la durée minimale ou de la durée d'engagement du Client, ou au montant précisé dans l'annexe Descriptif de Service ou dans la Proposition Technique et Financière concernée et dans les cas de Services non récurrents au montant total du Service, sauf disposition contraire.

6.5.2. En cas de résiliation par le Client avant la Date de Mise en Service de tout ou partie de la Commande, le Client sera redevable, des éventuels frais de mise en service pour le Service concerné ou d'un montant déterminé dans le Descriptif de Service ou dans la Proposition Technique et Financière.

6.5.3. Les indemnités dues par le Client au titre de la résiliation des Commandes sont cumulables entre elles.

6.5.4. La résiliation d'une Commande rendra immédiatement exigible toute somme due à Orange Business Services.

6.5.5. Lors de la résiliation de tout ou partie d'une Commande, pour quelque cause que ce soit, le Client s'engage à (a) retourner ou détruire toutes les copies des Logiciels associés au Service et (b) restituer à Orange Business Services, le cas échéant, l'ensemble des adresses IP qui lui ont été concédées dont Orange Business Services récupère le plein usage.

7. Conditions de fourniture des Services

7.1 Obligations d'Orange Business Services

7.1.1. Orange Business Services est tenue d'une obligation générale de moyens dans l'exécution du Contrat.

Toutefois, elle est tenue d'une obligation de résultat s'agissant de ses engagements de qualité de service (lorsque pour ces derniers, le résultat à atteindre est établi contractuellement et que ce résultat est mesurable).

7.1.2. Pendant toute la durée d'exécution du Contrat, Orange Business Services s'engage à conseiller le Client avec toute la diligence et le professionnalisme que le Client est en droit d'attendre d'un professionnel de la spécialité, afin que les Services soient fournis conformément aux dispositions contractuelles.

Orange Business Services devra notamment :

- conseiller le Client sur tout choix ou toute demande effectuée(e) par le Client qui pourrait avoir une incidence sur les conditions d'exécution du Contrat ;

- proposer au Client tout complément ou amélioration des méthodes et procédures qui lui semblerait souhaitable.

7.1.3. Les Fonctionnalités mentionnées comme faisant partie de la roadmap sont décrites à titre informatif et ne constituent en aucun cas un quelconque engagement d'Orange Business Services sur la fourniture et la date de mise en production des Fonctionnalités de la roadmap.

7.2 Obligations du Client

7.2.1. Le fait de passer Commande implique l'acceptation par le Client des termes et conditions du Contrat. Orange Business Services transmet toutes les informations et conseils nécessaires pour permettre au Client de conclure le Contrat en connaissance de cause. Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins, eu égard aux informations communiquées par Orange Business Services.

Le Client s'engage à collaborer activement et régulièrement avec Orange Business Services, notamment en lui communiquant de façon précise l'étendue et la nature de ses besoins, toutes informations concernant en particulier son organisation et ses Utilisateurs, les contraintes particulières éventuelles susceptibles d'avoir une incidence sur la fourniture des Services, son environnement technique et informatique notamment ainsi que plus généralement toutes

informations susceptibles de permettre ou de faciliter la fourniture du Service. Lors de la remise de ces informations, le Client devra préciser celles sur lesquelles une vérification s'avère impérative. En particulier, le Client s'engage à informer Orange Business Services dans les meilleurs délais de toute modification qui interviendrait dans son organisation (ex : changement de coordonnées sociales ou bancaires).

7.2.2. Le Client s'engage à faire un usage du Service (a) en conformité avec les stipulations du Contrat et/ou de toutes recommandations communiquées par Orange Business Services, notamment en réalisant dans les délais impartis toute opération technique recommandée par Orange Business Services ; (b) dans le respect de toute législation ou réglementation applicable dans tout pays où le Service serait fourni ; (c) pour ses besoins propres ou ceux des Bénéficiaires : le Contrat interdit toute revente, distribution ou fourniture du Service, directement ou indirectement, à un tiers sauf accord préalable et écrit d'Orange Business Services.

7.2.3. Le Client s'engage à nommer un interlocuteur qui veillera à la bonne exécution de ses obligations et sera l'interlocuteur d'Orange Business Services pour toutes questions relatives à la fourniture du Service concerné.

7.2.4. Le Client s'engage :

- à ne pas chercher à analyser, visualiser ou modifier la configuration des plateformes d'Orange Business Services, en dehors des ressources (telles que machines virtuelles, fichiers, répertoires) qui lui sont explicitement attribuées. Toute intrusion ou tentative d'intrusion sur la plateforme d'Orange Business Services ou sur les ressources d'un tiers engagerait immédiatement la responsabilité du Client.

- à ne procéder à aucun test de charge, test d'intrusion, ou toute autre vérification similaire, sans accord préalable d'Orange Business Services.

- à ne pas procéder à l'envoi de messages ou communications non sollicités ("SPAM") ou toute activité pouvant entraîner l'exclusion (« blacklistage ») des adresses réseau fournies par Orange Business Services.

- à ne pas falsifier ou masquer des informations sur le Client ou les Utilisateurs des Services ou toute autre information liée aux Services.

- à ne participer à aucune activité qui :

- constitue une violation de la loi (telle que notamment la calomnie, la diffamation, la violation de la vie privée, le harcèlement, les actes obscènes ou de pornographie enfantine, le non-respect des réglementations sur l'exportation, ainsi que l'infraction ou le détournement des droits de propriété intellectuelle ou industrielle des tiers, notamment de leurs droits d'auteur, marques, brevets et secrets professionnels)

- menace l'intégrité et/ou la sécurité de tout réseau ou système informatique, notamment la transmission de vers (« worms »), de virus et d'autres codes délictueux, ainsi que l'accès non autorisé à tout appareil ou information

- tente d'utiliser le Service d'une manière visant à éviter d'en subir les frais ou de payer pour son utilisation

- dégrade ou interfère autrement avec l'utilisation d'un Service par un autre Utilisateur

- constitue une violation d'un accord ou d'une obligation de confidentialité d'un tiers

- constitue une violation des normes généralement acceptées de conduite et d'utilisation d'Internet ou d'autres réseaux, comme des attaques de déni de service (« denial of service attacks »), des dégradations de pages Web, des scan de ports et de réseaux et des introductions sans autorisation dans des systèmes d'autrui.

7.2.5. Sauf accord contraire entre les Parties, le traitement et la conservation des données de connexion entre les Utilisateurs et les équipements d'Orange Business Services permettant l'accès aux réseaux et applications utilisés dans le cadre des Services, le cas échéant, relèvent de la responsabilité du Client.

7.2.6. Sauf accord contraire entre les Parties, le Client est responsable de la politique de sécurité de ses réseaux, machines virtuelles, Logiciels et Données, et de toute procédure concernant la réaction aux failles de sécurité et aux attaques.

7.2.7. Notamment pour les Services prévoyant une connexion du Client à un portail sécurisé d'Orange Business Services, le Client sera seul responsable de la communication, de l'utilisation et de la conservation des identifiants de connexion, mots de passe et codes confidentiels une fois que ces derniers lui auront été communiqués par Orange Business Services.

7.2.8. Le Client est seul responsable de l'utilisation des Services et des conséquences de cette utilisation, ainsi que du contenu de ses sites Internet créés grâce aux Services et de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet, ainsi que des téléchargements qu'il effectue et de leurs conséquences.

7.2.9. Le Client s'engage à informer ses Utilisateurs des conditions d'utilisation du Service fourni et reste seul responsable du respect des obligations contractuelles et de la bonne utilisation du Service par les Utilisateurs. Toute

action, notamment nouvelle Commande ou modification de la Commande, effectuée par un Utilisateur via une Interface Utilisateurs engage le Client.

7.2.10. Lorsque la connexion aux Services s'effectue via le réseau Internet, il appartient au Client de prendre toutes dispositions pour maintenir cet accès. Le Client reconnaît que des aléas techniques peuvent affecter ce réseau et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités rendant la connexion impossible.

7.2.11. Orange Business Services pourra procéder à tout moment à un contrôle du respect des obligations contenues dans le Contrat par le Client. En tout état de cause, le Client s'engage à collaborer en toute bonne foi avec Orange Business Services notamment en lui procurant toutes les informations nécessaires et en répondant à l'ensemble de ses demandes. Le coût de cet audit sera supporté par Orange Business Services sauf dans l'hypothèse où cet audit révélerait un non-respect des dispositions du Contrat. Dans ce cas, le coût de l'audit sera supporté intégralement par le Client.

7.3 Fourniture, installation, exploitation et maintenance

7.3.1. Les conditions de fourniture, d'installation, d'exploitation et de maintenance d'Orange Business Services propres à chaque Service figurent dans le Descriptif de Service relatif au Service concerné et/ou dans la Proposition Technique et Financière.

7.3.2. Orange Business Services peut procéder à l'installation de Logiciels sur les Equipements Client. Dans ce cas, le Client s'engage à mettre à la disposition du technicien d'Orange Business Services les supports originaux contenant les systèmes d'exploitation présents sur ces Equipements Client. Le Client fait son affaire personnelle des conséquences que peut avoir l'intervention d'Orange Business Services sur ces Equipements Client, notamment sur l'étendue de la garantie ou du service après-vente dont il bénéficie de la part du fabricant/fournisseur. Le Client doit déclarer, au moment de la collecte d'information, l'ensemble des informations matérielles et logicielles relatives à son réseau et à son système d'information. La responsabilité d'Orange Business Services ne saurait être engagée en cas d'incompatibilité entre les Logiciels préexistants et tout nouveau Logiciel qui entraînerait des dysfonctionnements ou dans le cas où le Client n'aurait pas, au préalable, pris toutes les précautions relatives à la sauvegarde des Données avant l'installation.

7.3.3. Dans le cadre de l'exécution du Contrat, Orange Business Services peut être amenée à installer des équipements dans les locaux du Client.

Dans cette hypothèse, le Client devra notamment assurer la mise à disposition, à ses frais, des installations, de l'alimentation électrique et de l'assistance nécessaires à la mise en œuvre et au bon fonctionnement desdits équipements.

Tous les équipements d'Orange Business Services ainsi installés dans les locaux du Client resteront la propriété exclusive d'Orange Business Services et le Client autorisera Orange Business Services à récupérer l'intégralité desdits équipements après l'expiration du Contrat pour quelque cause que ce soit.

Le Client restera tenu responsable de tous les dommages et vols des équipements d'Orange Business Services ainsi installés dans les locaux du Client pendant toute la durée de leur présence dans les locaux du Client et souscrira les polices d'assurance correspondantes. Le Client s'engage par ailleurs à ne pas gêner le fonctionnement desdits équipements et à n'effectuer aucune modification ou intervention sur lesdits équipements sauf autorisation préalable d'Orange Business Services.

7.3.4. En cas d'intervention pour la fourniture, l'installation, l'exploitation ou la maintenance d'un Service, le Client doit fournir à Orange Business Services l'ensemble des documents nécessaires à la réalisation de l'intervention et permettre à Orange Business Services et aux personnes mandatées par elle et qui justifient de leur qualité, d'accéder à ses locaux, à leur réserver un espace suffisant et à mettre à leur disposition les moyens nécessaires pour effectuer leur mission. Si cette intervention nécessite le passage sur la propriété d'un tiers, le Client fait son affaire d'obtenir l'accord de ce tiers. Le Client s'engage à être présent dans ses locaux lors de l'intervention d'Orange Business Services. Toute période pendant laquelle les locaux d'un Client ne sont pas accessibles pour Orange Business Services ou les personnes mandatées par elle, ne sera pas prise en compte pour le calcul des délais impartis à Orange Business Services pour l'exécution de ses obligations et donnera lieu à une facturation complémentaire en cas de déplacement d'Orange Business Services ou de ses sous-traitants vers ces locaux. Le Client est tenu d'informer les intervenants susvisés de l'existence et de l'emplacement de canalisations (ex. gaz, électricité, eau ...) et équipements de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans les locaux où les intervenants ont accès pour les besoins du Service. Le Client est responsable de tout facteur de risque pouvant survenir dans lesdits locaux et il lui appartient en conséquence de procéder à ses frais aux éventuels ajustements ou mises en conformité qui seraient nécessaires. Le Client fournira avant l'intervention d'Orange Business Services toutes les informations nécessaires relatives aux règles d'hygiène et de sécurité, aux horaires de travail de l'établissement, au règlement intérieur et aux règles de discipline en vigueur dans ses locaux, que les représentants d'Orange Business Services devront respecter. Orange Business Services restera libre d'affecter les personnels nécessaires à l'exécution du Contrat.

7.3.5. Pour assurer le maintien de la qualité d'un Service, Orange Business Services peut être amenée à réaliser des travaux susceptibles d'affecter temporairement le bon fonctionnement dudit Service et s'efforcera, dans toute la mesure du possible, de réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour le Client. Dans l'hypothèse où ces travaux seraient susceptibles d'avoir des conséquences sur la fourniture du Service au Client, Orange Business Services devra prévenir le Client au minimum 2 jours calendaires avant la date d'intervention, par tout moyen, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption du Service. Si le Service dont bénéficie le Client est seul susceptible d'être affecté par les travaux, Orange Business Services convient avec lui de la plage horaire d'intervention. Si, à la demande du Client et après étude, les travaux programmés ont lieu à une heure non ouvrée, les frais supplémentaires en résultant sont à la charge du Client. Les interruptions de service dues à des travaux programmés ne sont pas considérées comme incidents et ne pourront pas engager la responsabilité d'Orange Business Services ni faire l'objet de pénalités au titre des engagements de qualité de service d'Orange Business Services.

7.3.6. Pour les Services impliquant l'utilisation de machines virtuelles, Orange Business Services se réserve le droit de remplacer les machines virtuelles attribuées au Client si Orange Business Services le juge nécessaire, notamment en cas de changement du parc de serveurs informatiques, de mise en conformité, de réparation ou maintenance du serveur. Orange Business Services s'engage à faire ses meilleurs efforts pour informer préalablement le Client et organiser, avec le concours de ce dernier, le transfert de la solution du Client vers les nouvelles machines virtuelles.

7.3.7. Avant de signaler une interruption ou une défaillance du Service à Orange Business Services, le Client doit s'assurer au préalable que le défaut ne se situe pas sur les composants dont il a la responsabilité. Toutes les interventions de maintenance d'Orange Business Services consécutives à des incidents, dommages ou dysfonctionnements ayant pour origine notamment l'un des cas de limitation ou d'exclusion de responsabilité prévus aux présentes (hors cas d'opération de maintenance programmée) ou provenant de la desserte interne ou d'un équipement non fourni par Orange Business Services seront facturées en sus au Client. Cette facturation comprend notamment les frais de déplacement et les autres frais justifiés, le temps passé au taux horaire d'Orange Business Services ou de ses sous-traitants ainsi que les éventuels frais de remise en état.

7.4 Mise en service

Sauf pour les Prestations d'Assistance et de Conseil :

7.4.1. La Date de Mise en Service Demandée est indiquée sur le Bon de Commande. Orange Business Services fera ses meilleurs efforts pour respecter la Date de Mise en Service Demandée mentionnée sur le Bon de Commande.

7.4.2. La Date de Mise en Service est notifiée par Orange Business Services au Client. Elle constitue le point de départ de la facturation de la Commande concernée

7.4.3. Les conditions de mise en service sont décrites dans le Descriptif de service relatif au Service concerné et/ou dans la Proposition Technique et Financière.

7.4.4. Dans le cas où Orange Business Services ou ses sous-traitants ne pourraient procéder à la mise en service d'un Service du fait du Client, Orange Business Services ne pourra voir sa responsabilité engagée à ce titre et pourra facturer au Client tous frais de déplacement et autres frais justifiés ainsi que le temps passé pour la mise en service infructueuse au taux horaire d'Orange Business Services ou de ses sous-traitants. Par ailleurs, dans un tel cas, et notamment si le Client n'a pas respecté les pré-requis à sa charge, Orange Business Services pourra également résilier la Commande passée par le Client, après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 8 jours calendaires, sans qu'une quelconque pénalité ou indemnité ne soit due au Client et sans préjudice des autres droits à sa disposition.

7.5 Réception

7.5.1. Dans le cadre d'une Offre sur Mesure, au terme de la fourniture au Client des prestations objet de la Commande donnant lieu à des Livrables spécifiques au Client, Orange Business Services adressera au Client un procès-verbal de recette matérialisant la bonne exécution de ces prestations.

7.5.2. Sans remarques particulières du Client adressées à Orange Business Services dans les dix (10) jours ouvrables à réception dudit document, les prestations décrites dans la Commande sont réputées définitivement terminées, bien exécutées et acceptées définitivement dans leur intégralité et ne pourront donc plus faire l'objet de réserves ou de contestations.

7.5.3. Si les prestations décrites dans la Commande font l'objet d'un découpage en lots, les dispositions du présent article s'appliquent pour le terme et la réception de chaque lot.

7.6 Recours

Si au cours de l'exécution du Contrat, le Client a des réserves à émettre ou des inquiétudes sur le bon déroulement de l'exécution des Prestations d'Assistance et de Conseil objet de la Commande, il lui appartiendra de s'adresser dans les plus brefs délais à Orange Business Services pour l'informer des difficultés rencontrées, charge à cette dernière de mettre en œuvre les moyens à sa disposition afin de satisfaire la demande du Client.

Toute Réclamation se fait auprès des contacts spécifiés sur la facture.

7.7 Suspension

7.7.1. Pour les Services prévoyant une connexion du Client via le réseau Internet : pour des raisons de sécurité, en particulier pour assurer l'intégrité de son réseau (et notamment pour le protéger des attaques par déni de service) et pour se prémunir contre une dégradation de la qualité des Services associés, Orange Business Services se réserve le droit de suspendre le service d'accès à Internet souscrit par le Client (ci-après « Service d'Accès ») dès lors que le trafic acheminé sur la ou les adresse(s) IP du client représente un volume de données manifestement disproportionné par rapport à celui prévu dans le Service d'Accès et met en danger la disponibilité du réseau.

7.7.2. Orange Business Services pourra suspendre le Service en cas de demande ou décision d'une autorité judiciaire ou administrative.

7.7.3. Dans tous les cas de suspension prévus aux présentes, le Client sera informé dès que possible. La suspension ne sera pas considérée comme incident et ne pourra pas faire l'objet de pénalités au titre des engagements de qualité de service d'Orange Business Services, et Orange Business Services ne peut être tenu responsable des éventuels préjudices subis par le Client. Pendant la durée de suspension, Orange Business Services continue de facturer le Service.

8. Qualité de service

8.1 Engagements de qualité de service

8.1.1. Orange Business Services s'engage sur la qualité de service dans les conditions définies dans le document Qualité de Service et/ou dans la Proposition Technique et Financière relative au Service concerné.

8.1.2. Les engagements de qualité de service peuvent donner lieu au paiement d'une pénalité dont le montant est spécifié dans le document Qualité de Service et/ou dans la Proposition Technique et Financière. Cette pénalité constitue une indemnité forfaitaire couvrant le préjudice subi, excluant toute réclamation en dommages-intérêts pour le même motif.

Le montant total des Crédits de Service accordés au Client sur douze mois pour un Service donné ne pourra dépasser 5% du montant annuel des prestations récurrentes facturées au Client pour ce même Service et cette même période de douze mois.

8.1.3. L'utilisation d'une plateforme partagée entre plusieurs Clients peut entraîner des limitations dans l'usage des ressources techniques et de la bande passante et la rapidité des accès réseau et du fonctionnement des systèmes, ce que le Client accepte. Orange Business Services se réserve le droit de mettre en place les outils permettant de mesurer et de limiter l'usage des ressources techniques et de la bande passante afin d'être en mesure de fournir à l'ensemble de ses Clients la qualité de service attendue. Orange Business Services pourra, si les circonstances l'exigent (notamment en cas d'usage abusif des Services, détection d'une faille de sécurité, réquisition judiciaire...), procéder aux vérifications techniques et d'usage nécessaires.

8.1.4. Les engagements de qualité de service ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- La suspension du Service.
- Toute tentative par le Client de dépasser les ressources qui lui sont attribuées, ou de modifier le Service (notamment son architecture) sans l'accord d'Orange Business Services.
- L'accès du Service à des personnes non autorisées du fait d'une action ou d'une négligence du Client.
- La défaillance d'un composant logiciel, matériel ou de service tiers.
- Les causes non imputables à Orange Business Services, notamment attaque par déni de service ou problème sur le réseau VPN du Client.
- La non-disponibilité du Client pour aider à identifier et résoudre l'incident.
- Le déploiement par Orange Business Services de changements demandés par le Client.
- Les Fonctionnalités Bêta, les Expérimentations, les travaux de maintenance programmés.

- Avant le premier jour du mois suivant la Date de Mise en Service notifiée par Orange Business Services et l'acceptation des prestations par le Client, le cas échéant.
- L'incapacité d'Orange Business Services à mettre en œuvre une modification en raison des détails incomplets fournis par le Client.
- En dehors des Jours Ouvrés, pour les engagements exprimés en nombre de Jours Ouvrés.

8.2 Crédits de service

8.2.1. En cas de non-respect relevé par le Client et confirmé par Orange Business Services des engagements visés dans le document Qualité de Service et/ou dans la Proposition Technique et Financière, et sur demande expresse du Client, Orange Business Services s'engage à émettre, pour le mois concerné, des Crédits de Service conformément aux dispositions dudit document.

8.2.2. Pour obtenir ces Crédits de Service, le Client devra adresser à Orange Business Services le formulaire de demande de Crédit de Service dûment rempli au contact mentionné sur la facture, en indiquant en objet « Réclamation SLA » suivi du nom du Service concerné, dans un délai maximum de 30 jours suivant le mois concerné par le non-respect de l'engagement de qualité de service. A défaut, le Client ne pourra prétendre à aucun Crédit de Service.

Le formulaire de demande est mis à disposition du Client par Orange Business Services sur une Interface Utilisateur, ou à défaut est disponible auprès de ses contacts habituels.

La demande doit détailler la nature du problème, les dates et heures de début et de fin de chaque incident observé, ainsi que les identifiants des ressources impactées. Seuls les incidents ayant fait l'objet d'un ticket pourront être pris en considération. Elle doit également inclure toutes traces système documentant l'incident, pour chaque période concernée. Les traces contenant des données sensibles ou confidentielles doivent avoir été préalablement anonymisées en masquant les informations qui ne peuvent pas être divulguées.

8.2.3. Dans un délai de 30 jours suivant la demande du Client, Orange Business Services confirmera par écrit au Client le montant des Crédits de Service qui lui seront accordés, le cas échéant, au titre de cette demande. En cas de désaccord sur le niveau de service atteint, les enregistrements et informations d'Orange Business Services prévaudront.

8.2.4. Les Crédits de Service attribués au Client donneront lieu à une remise sur une ou plusieurs de ses factures ultérieure(s) concernant le Service pour lequel les engagements de qualité de service n'ont pas été respectés, à l'exclusion de tout autre mode de remboursement.

9. Prix

9.1. Les prix des Services figurent dans la Fiche Tarifaire du Service concerné et/ou, le cas échéant, dans la Proposition Technique et Financière et/ou dans la Commande.

9.2. Les prix peuvent être fermes ou révisables et, pour les Prestations d'Assistance et de Conseil, au forfait ou au temps passé.

9.3. Les prix révisables peuvent être mis à jour mensuellement. Les nouveaux prix s'appliquent aux Contrats en cours. Le Client sera informé des nouveaux tarifs par publication sur les Interfaces Utilisateurs ou par tout autre moyen, au plus tard à la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. En cas de hausse des prix d'une Fonctionnalité existante, le Client en sera informé par courrier électronique ou par tout autre moyen au plus tard 15 jours avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Les prix en vigueur à la Date de Mise en Service pourront être différents de ceux communiqués au moment de la souscription.

9.4. Sauf indication contraire dans la Fiche Tarifaire et/ou dans la Proposition Technique et Financière, les prix sont exprimés en euros et s'entendent hors taxes. La TVA ou toute autre taxe comparable à la TVA éventuellement exigible en application de la législation nationale applicable aux Services et en vertu du Contrat sera supportée par le Client en plus des prix des Services. La facture sera libellée en euros sauf mention contraire dans le Bon de Commande.

9.5. Lorsque la monnaie de la facture diffère de la monnaie de la fiche tarifaire, les prix hors taxes seront convertis en utilisant le taux de conversion en vigueur dans le système de facturation d'Orange Business Services pour la période de facturation concernée. Ce taux de conversion sera mentionné sur la facture.

9.6. En considération des Services fournis et en particulier des engagements associés (notamment les engagements de qualité de service), les Parties conviennent qu'aucune acceptation d'une exécution imparfaite des Services au sens de l'article 1223 du Code Civil n'est possible, que ceux-ci puissent être utilisés en l'état ou non. Dès lors, aucune réduction du prix ne pourra être sollicitée.

10. Conditions de facturation et de paiement

10.1. Les abonnements ou forfaits sont facturés terme à échoir. A la première et dernière facturation, les abonnements ou forfaits afférents à la période écoulée depuis la mise en service sont décomptés au prorata temporis. Les consommations réelles du Client sont facturées mensuellement à terme échu. Les Offres sur Mesures sont facturées 30% à la commande et 70% au terme de la fourniture de chaque Livrable ou prestation, ou selon l'échéancier fourni dans la Proposition Technique et Financière.

Les frais de déplacement des représentants d'Orange Business Services seront facturés en sus au Client sur la base des justificatifs produits par Orange Business Services.

10.2. Les sommes dues au titre du Contrat font l'objet de factures adressées au Client et/ou au Bénéficiaire que le Client aura désigné conformément aux stipulations de l'article « Champ d'application » des présentes. Les frais de port pour l'envoi de ces factures sont pris en charge par Orange Business Services à destination du pays où est domicilié Orange Business Services uniquement.

10.3. Au titre du Contrat, le Client peut désigner, sous sa responsabilité, un tiers en tant que payeur, sous réserve que ce dernier ait manifesté, par courrier, son accord sur l'obligation de paiement et l'adresse de facturation. La désignation d'un tiers payeur vaut simple indication de paiement et n'exonère pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du tiers payeur. En cas de tiers paiement, Orange Business Services continuera à facturer le Client mais adressera les factures au tiers payeur.

10.4. Les sommes facturées sur la base d'une périodicité mensuelle sont payables à trente jours calendaires à compter de la date d'établissement de la facture. En cas de prélèvement automatique, le délai pourra être augmenté de quelques jours. Orange Business Services ne pratique pas d'escompte. Sur les factures émises par Orange Business Services, les prix du Service seront affichés avec au moins deux décimales.

10.5. Le paiement des factures intervient par prélèvement automatique, sur le compte bancaire ou postal désigné par le Client ou le tiers payeur.

Si ce mode de paiement n'est pas souhaité par le Client, celui-ci s'engage à régler ses factures à date d'échéance par tout autre moyen accepté par Orange Business Services.

10.6. Tout désaccord ou toute demande d'éclaircissement du Client concernant une facture doit être notifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai maximum de 12 mois à compter de la date d'établissement de facture. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée. Toute demande ou rectification d'Orange Business Services concernant une facture ou son paiement doit être notifiée dans un délai maximum de 12 mois à compter du jour du paiement de ladite facture. Les délais précités sont interrompus par une Réclamation du Client à Orange Business Services et par l'envoi par Orange Business Services au Client d'une relance de paiement, même par lettre simple.

10.7. Toute Réclamation du Client suspend l'obligation de paiement de la somme contestée, sous réserve de la justification par le Client de sa Réclamation ainsi que du paiement de la partie non contestée de la facture ou des abonnements majorés de l'équivalent de la moyenne de ses consommations antérieures calculée sur les six mois précédents. Si à l'issue de la Réclamation et au titre de celle-ci le Client reste redevable d'une somme à Orange Business Services, cette somme redeviendra immédiatement exigible et Orange Business Services appliquera à cette somme, à compter de la date initiale de son exigibilité, la majoration pour retard de paiement prévue au paragraphe 10.9 ci-dessous.

10.8. En cas de règlement d'un ensemble de factures ou de paiement partiel, le Client s'engage à joindre au paiement le détail de l'affectation des sommes payées. A défaut, Orange Business Services déterminera l'ordre d'affectation des règlements.

10.9. En cas de défaut de paiement du Client, d'un Bénéficiaire ou d'un tiers payeur à la date d'exigibilité des factures, les sommes restant dues seront automatiquement majorées d'une pénalité calculée comme suit :

i) application du taux d'intérêt pratiqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement au 1^{er} mars de l'année en cours (ou de l'année précédente si cette majoration est calculée entre le mois de janvier et le 1^{er} mars de l'année en cours), majoré de 10 points de pourcentage,

ou ii) si le taux défini au i) venait à être inférieur au taux minimum figurant à l'article L441-6 du Code de Commerce (taux d'intérêt légal multiplié par 3), application de ce dernier,

et iii) sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues, par quinzaine indivisible à compter du premier jour de retard.

Le point de départ du calcul desdites pénalités sera le jour suivant la date d'exigibilité des factures. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros est perçue conformément à l'article D441-5 du Code de

commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Orange Business Services peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

10.10. A défaut de paiement des factures passé un délai de 15 jours après mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception (avec copie par lettre simple au Client dans le cas d'un Bénéficiaire ou d'un tiers payeur), Orange Business Services pourra appliquer les dispositions de l'article 6.2.2. En cas de défaillance d'un Bénéficiaire ou d'un tiers payeur, le Client est solidairement tenu au paiement des sommes dues par le Bénéficiaire ou le tiers payeur concerné ainsi que des intérêts de retard visés à l'article 10.9 des présentes, dans les 15 jours calendaires suivant la date de mise en demeure de paiement d'Orange Business Services.

11. Stipulations fiscales

Les dispositions du présent article s'appliquent également au(x) Bénéficiaire(s) dans le cas où le Client conclut des Commandes en son nom et pour le compte de Bénéficiaire(s), conformément aux stipulations de l'article « Champ d'Application » et de l'article « Conditions de facturation et de paiement » des présentes.

11.1. Prix entendus hors taxe

Les prix stipulés au Contrat sont entendus nets de tous Impôts, Droits et Taxes dus au titre du Contrat.

Tous les Impôts, Droits, Taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, dus au titre du Contrat, y compris la TVA dont le redevable est le Client, sont à la charge exclusive du Client et sont payés par ce dernier aux autorités fiscales en application de la législation applicable. Dès lors, le prix net reçu par Orange Business Services doit dans tous les cas être le même que celui qui serait encaissé en l'absence des impositions susvisées.

11.2. Traitement de la TVA

11.2.1. Conditions d'exonération de la TVA

Le Client adressera à Orange Business Services, avant facturation, un certificat de résidence fiscale délivré par l'administration compétente. S'il est établi dans un état membre de l'Union Européenne où il est assujetti à la TVA, il délivrera en outre à Orange Business Services, avant facturation, son numéro individuel d'identification et une attestation de l'administration de l'état membre quant à sa qualité d'assujetti à ladite taxe. En cas de modifications de situation pendant le Contrat, le Client s'engage à en informer Orange Business Services de manière à lui permettre de facturer la TVA due. Faute de documents justifiant l'exonération de TVA, Orange Business Services procédera à la facturation en ajoutant la TVA majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par Orange Business Services le cas échéant.

11.2.2. Cas d'établissement stable du Client étranger

Si le siège de l'activité économique du Client est, ou viendrait à être, situé dans un pays autre que celui d'Orange Business Services, le Client certifie qu'il ne possède pas, et ne possèdera pas, dans le pays d'Orange Business Services, d'établissement stable assujetti à la TVA pour le compte duquel les Services seront rendues. En cas de déclaration inexacte pendant le Contrat, le Client s'engage à en informer Orange Business Services de manière à lui permettre de facturer la TVA due. A défaut d'éléments probants, Orange Business Services procédera à la facturation en ajoutant la TVA majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par Orange Business Services le cas échéant.

11.2.3. Cas d'établissement stable du Client français hors France métropolitaine

Dans l'hypothèse où les Services seraient rendus au profit d'un établissement stable dont le Client dispose dans un DOM, un TOM ou à l'étranger, le régime TVA de ces Services sera, sur demande expresse, circonstanciée et documentée du Client et sous condition d'acceptation par Orange Business Services, déterminé en fonction des règles de territorialité applicables entre d'une part la France métropolitaine et d'autre part le département, le territoire ou le pays où cet établissement stable est situé. En cas de remise en cause de l'application de ces règles de territorialité par l'administration fiscale française, la charge de TVA exigible en France métropolitaine en vertu du

Contrat sera supportée par le Client, majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par Orange Business Services le cas échéant.

12. Pouvoir hiérarchique et disciplinaire

Le personnel d'Orange Business Services exécutera les prestations sous l'entière responsabilité de ce dernier, et restera en permanence et en toutes circonstances sous son autorité, son pouvoir hiérarchique et son pouvoir disciplinaire. Orange Business Services assure, en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de son personnel intervenant dans l'exécution des prestations prévues au Contrat.

13. Non-sollicitation de personnel

Pendant la durée du Contrat et les douze (12) mois suivant son expiration, quelle qu'en soit la cause, chaque Partie s'oblige à ne faire directement ou indirectement, sauf accord écrit de l'autre Partie, aucune offre d'emploi aux collaborateurs de cette dernière impliqués dans l'exécution du Contrat, même si la sollicitation initiale était formulée par le collaborateur lui-même. Tout non-respect de cette clause par l'une des Parties l'engage à dédommager l'autre Partie de plein droit et sans intervention des tribunaux par une indemnité égale à douze (12) mois de rémunération brute du ou des collaborateurs concerné(s).

14. Responsabilité

Au regard de l'équilibre économique du Contrat, les Parties conviennent de ce qui suit.

14.1. La responsabilité de l'une ou l'autre des Parties ne pourra être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un préjudice personnel, direct et certain à l'autre Partie.

Les Parties conviennent expressément que la typologie suivante de dommages et/ou préjudices ne pourra donner lieu à indemnisation, que ces derniers aient été raisonnablement prévisibles ou non : manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image.

S'agissant des pertes de données, il est précisé que seuls les coûts de reconstruction des Données pourront donner lieu à indemnisation si la gestion et/ou la conservation desdites Données font partie des prestations fournies par Orange Business Services au titre du Service.

Par « coûts de reconstruction », il faut entendre les seuls coûts de réinjection dans les Logiciels et/ou les bases de données du Client des Données figurant dans la dernière sauvegarde réalisée par Orange Business Services conformément au Contrat, à l'exclusion des coûts de re-collecte des Données définitivement perdues, détruites, corrompues ou altérées du fait du décalage entre la date de cette dernière sauvegarde et celle du dommage.

Le montant cumulé des dommages et intérêts susceptibles d'être dus par une Partie à l'autre Partie dans le cadre du Contrat ne pourra pas excéder :

(1) Pour les Services récurrents :

- par événement et par Service concerné : le montant facturé pour ce Service sur les 6 derniers mois précédant la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice ;
- par année civile, tous événements confondus et par Service concerné : le montant facturé au titre des 12 derniers mois par Service

(2) Pour les Services non récurrents :

- le montant de la Commande concernée si la durée de cette dernière est inférieure à un an ;
- le montant total payé par le Client à Orange Business Services sur une durée de douze (12) mois (précédant le ou les événements à l'origine de la demande d'indemnisation) si la Commande a une durée supérieure à un an.

14.2. Le Client est seul habilité à agir en responsabilité à l'égard d'Orange Business Services et à cet effet, il se porte fort du respect de cette clause par les Bénéficiaires. Pour apprécier le préjudice subi du fait d'Orange Business Services, il sera fait application des seules stipulations suivantes : (a) globalisation par le Client des préjudices du Client et de l'ensemble des Bénéficiaires des Services et (b) demande unique formulée par le Client qui fait son affaire de la répartition entre les Bénéficiaires.

15. Assurances

Chaque Partie déclare avoir souscrit ou s'engager à souscrire à ses frais et à maintenir en état de validité les assurances nécessaires à la couverture des risques susceptibles de survenir du fait de l'exécution du Contrat.

Au-delà des montants visés à l'article « Responsabilité », chaque Partie renonce, et fait renoncer ses assureurs, à tout recours contre l'autre Partie et ses assureurs.

16. Propriété intellectuelle

La présente clause pourra être complétée et/ou modifiée dans le Descriptif de Service.

16.1 Droits de propriété intellectuelle du Client

Le Client est et demeure propriétaire de tous droits de propriété intellectuelle sur les données, fichiers et documents couverts par de tels droits transmis ou mis à la disposition d'Orange Business Services dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Le Contrat n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au profit d'Orange Business Services sur ces données, fichiers et documents autres que les droits nécessaires à l'exécution par Orange Business Services de ses obligations au titre du Contrat.

Du fait et pour les besoins de la réalisation du Service, le Client cède à Orange Business Services l'ensemble des droits de propriété intellectuelle et industrielle qui seraient attachés à l'ensemble des contributions produites par le Client et fournies à Orange Business Services afin de réaliser le Service. Cette cession est opérée à titre non exclusif, au fur et à mesure de leur mise à disposition, quelle qu'en soit leur forme (en Code Binaire ou Code Source) et ce pour la durée de protection juridique dans le ou les pays concernés des droits de propriété intellectuelle et industrielle concernés. Cette cession comprend les droits de (a) reproduction, de stockage, d'exécution, de chargement, de transmission et d'affichage, en tout ou partie et sur tout support, (b) la traduction, l'adaptation et la modification, en tout ou partie, (c) de création d'œuvres dérivées et (d) de distribution.

Le Client garantit être titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle nécessaires pour lui permettre de transmettre ces données, fichiers, contributions et documents à Orange Business Services en vue de l'exécution de ses obligations au titre du Contrat, et garantit Orange Business Services contre toute revendication ou réclamation d'un tiers à ce sujet.

A la cessation du Contrat pour quelle que cause que ce soit, Orange Business Services remettra au Client l'ensemble des données, fichiers et documents du Client qui lui auront été ainsi confiés pour les besoins de l'exécution de ses obligations au titre du Contrat, et que le Client ne serait pas en mesure de récupérer par lui-même.

16.2 Droits de propriété intellectuelle d'Orange Business Services

Orange Business Services est et demeure propriétaire de tous droits de propriété intellectuelle sur les outils, Logiciels, méthodes et savoir-faire qu'elle sera amenée à réaliser ou à utiliser dans le cadre du Contrat. Le Contrat n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au profit du Client sur ces outils, méthodes et savoir-faire.

Le Client ne devra pas revendre, transmettre, publier, divulguer, montrer ou rendre disponible de toute autre manière les Livrables à toute partie tierce autres que les sous-traitants du Client impliqués dans la réalisation du projet du Client. Le Client s'engage à sécuriser et protéger les Livrables et à conduire toute action appropriée pour satisfaire à cette obligation, y compris dispenser les instructions nécessaires à ses employés et consultants qui ont accès aux Livrables.

Le Client s'interdit par ailleurs tout usage ou exploitation des Livrables qui serait contraire au Contrat et s'interdit notamment de reproduire, adapter et/ou diffuser ces Livrables sans l'accord exprès et préalable d'Orange Business Services.

Le Client ne pourra pas, pendant ou à tout moment après l'expiration du Contrat, par n'importe quels moyens, discuter ou contester les droits de propriété intellectuelle d'Orange Business Services portant sur les Livrables.

Orange Business Services sera libre d'utiliser les méthodes et licences qu'elle estimera nécessaires à l'exécution du Contrat et restera propriétaire des moyens utilisés à l'occasion de l'exécution du Contrat.

16.3 Respect des droits de propriété intellectuelle

Chaque Partie s'engage à ne rien faire et à ne rien laisser faire qui puisse mettre en péril les droits de propriété intellectuelle de l'autre Partie. Chaque Partie s'interdit notamment de conférer quelque droit et de constituer quelque garantie, sûreté ou privilège que ce soit sur les éléments couverts par les droits de propriété intellectuelle de l'autre Partie.

16.4 Utilisation des Services

16.4.1. Logiciels fournis par Orange Business Services

Sous réserve du respect par le Client des termes du Contrat, Orange Business Services concède au Client une licence sur ses droits patrimoniaux d'auteur afférents au Service (à l'exclusion des Logiciels de Tiers) en Code Binaire, payante, personnelle, non-exclusive, non-cessible, non sous-licenciable, sur le territoire où est localisé le Client tel que mentionné au Bon de Commande et pendant la durée du Contrat aux fins de ses besoins internes. Cette licence comprend les droits patrimoniaux d'auteurs de reproduction, de stockage, d'exécution, de chargement, de transmission et d'affichage, en tout ou partie, sur le système informatique du Client.

En ce qui concerne les Logiciels de Tiers, les licences sont consenties conformément aux conditions des licences accordées par les tiers concernés. Si les conditions des licences des tiers concernés ne figurent pas au présent Contrat, elles seront communiquées lors de la livraison des Logiciels de Tiers concernés ou seront accessibles directement par le Client auprès desdits tiers. En cas de contradiction entre les conditions du présent article et les conditions des licences accordées par les tiers concernés, les conditions des licences accordées par les tiers concernés prévaudront. Dès lors que le Service intègre des Logiciels de Tiers, le Client s'engage à prendre connaissance des termes des licences des tiers concernés, et à les accepter. Il est convenu entre les Parties que toute modification de ces conditions d'utilisation par l'éditeur concerné est de plein droit opposable au Client. En conséquence, il incombe au Client de vérifier qu'il dispose des dernières mises à jour desdites conditions d'utilisation.

Le Client est informé qu'Orange Business Services est susceptible d'intégrer des modules ou bibliothèques dites « libres » ou « open source » dans le Service sous réserve que leur licence le permet. Le Client tiendra ses droits d'utilisation de ces modules ou bibliothèques de la licence respective dite « libre » qui sera systématiquement jointe au code de ceux-ci par Orange Business Services, lorsque la licence l'impose, lors de la livraison du Service concerné.

Le Client s'interdit strictement toute autre utilisation des Logiciels susmentionnés, en particulier toute adaptation, modification, correction des erreurs, traduction, arrangement, diffusion et décompilation, sans que cette liste soit limitative.

Orange Business Services ne pourra être tenu responsable ni des anomalies ou défauts des Logiciels de Tiers utilisés dans le Service, ni de l'arrêt des mises à jour, des prestations d'assistance et de support de ces Logiciels.

16.4.1. Logiciels fournis par le Client

Le Client est seul responsable des licences logicielles qu'il installe sur la solution fournie par Orange Business Services, y compris lorsqu'il en confie la gestion à Orange Business Services, notamment s'agissant du respect des conditions de licence de l'éditeur tiers concerné. Le Client garantit Orange Business Services et indemniserà cette dernière des conséquences de toute action ou plainte d'un tiers contre elle du fait d'une utilisation non conforme des Services ou de toute transmission de données personnelles à la demande du Client.

16.5 Garantie d'éviction

Le Descriptif de Service et/ou la Proposition Technique et Financière pourra préciser les conditions particulières d'utilisation ou de mise en œuvre de la garantie d'éviction du Logiciel d'un éditeur tiers.

16.5.1. Orange Business Services prendra en outre à sa charge, dans la limite du plafond stipulé à l'article « Responsabilité », toute action intentée contre le Client par un tiers revendiquant la violation d'un droit de propriété intellectuelle ou industrielle se rapportant à un Service fourni par Orange Business Services au titre du présent Contrat (une « Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle »), sous réserve toutefois que :

- le Client notifie cette Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle immédiatement à Orange Business Services par écrit et lui communique toutes informations nécessaires à cet effet ;

- Orange Business Services assure la défense de cette Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle et dispose de tout pouvoir pour conduire la (les) procédure(s) concernée(s), transiger, négocier ou autrement résoudre ladite Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle ;
- le Client apporte à ses frais toute sa collaboration à Orange Business Services dans le cadre de la défense de cette Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle ; et
- le Client ne fasse aucune admission ou déclaration, de quelque nature que ce soit, qui pourrait porter préjudice aux moyens de défense invoqués par Orange Business Services.

16.5.2. Orange Business Services assumera ainsi, dans la limite du plafond stipulé à l'article « Responsabilité », tous les frais liés à la défense de la Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle ainsi que le montant de toute transaction ou de tous dommages - intérêts payables en application résultant d'une décision d'un tribunal statuant en dernier ressort sur cette Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle. Dans l'hypothèse où le Service objet de cette Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle serait reconnu comme étant susceptible d'être constitutif d'une contrefaçon, Orange Business Services pourra, à sa discrétion :

- modifier le Service concerné ;
- le remplacer par des éléments non contrefaits, fonctionnellement équivalents ;
- acquérir les droits nécessaires à la poursuite de l'utilisation du Service ; ou
- si Orange Business Services juge qu'aucune de ces options n'est appropriée, rembourser au Client une somme égale au prix payable en contrepartie de la fourniture du Service pendant douze (12) mois, ou au montant effectivement versé par le Client en contrepartie dudit Service si ce montant est inférieur au prix susvisé.

16.5.3. La présente garantie ne s'appliquera pas en cas de Réclamation relative à la propriété intellectuelle découlant (a) de tout élément, produit, service, équipement ou document de tiers (b) du respect par Orange Business Services, dans le cadre de la fourniture du Service, de spécifications, d'informations techniques ou d'instructions du Client ; (c) de modifications apportées par le Client ou par un tiers au Service ; (d) d'un usage par le Client non-conforme aux spécifications techniques, aux conditions d'utilisation des Services, aux recommandations d'Orange Business Services, ou encore aux stipulations du présent Contrat.

16.5.4. Le Client s'engage, au cas où la responsabilité d'Orange Business Services serait recherchée du fait d'une utilisation du Service non conforme aux stipulations du Contrat, ou en cas d'action ou plainte d'un tiers fondée sur le fait que les Logiciels mis à la disposition d'Orange Business Services par le Client violent des droits de propriété intellectuelle de ce tiers, à indemniser Orange Business Services de l'ensemble des frais de justice engagés et des conséquences notamment de toute demande, action, procédure judiciaire ou autre intentée de ce fait contre Orange Business Services par ce tiers, sous réserve qu'Orange Business Services ait informé le Client, dans les meilleurs délais et par écrit, de toute réclamation.

17. Sécurité

Orange Business Services mettra tout en œuvre pour assurer la sécurité des Données qui lui sont confiées par le Client dans le cadre du Contrat.

Elle s'engage à informer le Client de toute tentative de violation de droits d'accès dont elle aurait connaissance.

Le Client s'oblige à respecter les règles de sécurité mises en place par Orange Business Services pour l'accès aux Services.

Sans préjuger des contrôles qu'elle effectue, pour sa part, Orange Business Services dans le cadre de ses obligations prévues à la présente clause, le Client pourra effectuer des audits pour vérifier qu'Orange Business Services respecte ses obligations en matière de sécurité, sous réserve des dispositions de l'article « Audit ».

18. Règles sur le Contrôle du Commerce

Les Parties, le Contrat et les activités couvertes par le Contrat doivent impérativement se conformer aux restrictions, interdictions ou licences et autorisations sur le commerce et la finance imposées par les lois et règlements des USA, de l'Union Européenne et de ses états membres et/ou des autres pays concernés (ci-après les « Règles sur le Contrôle du Commerce »).

Chaque Partie déclare et garantit, qu'elle-même, et aucune de ses Personnes Associées, n'ont été ou ne sont soumis à des sanctions commerciales internationales ou embargos ou inscrits sur une liste conservée dans le but de faire respecter les sanctions commerciales internationales ou sujet à une suspension, révocation ou refus de ses capacités ou privilèges relatifs à l'importation ou l'exportation.

Dans le cas où l'une des Parties cesserait, à tout moment pendant la durée du Contrat, de se conformer aux déclarations et garanties ci-dessus, elle notifiera l'autre Partie immédiatement de ce fait. Dans un tel cas, ou si cela était nécessaire pour être en conformité avec les Règles sur le Contrôle du Commerce, cette dernière Partie sera autorisée à suspendre ou terminer de plein droit tout ou partie de ses obligations, ou les Services affectés, ou de résilier le Contrat lui-même.

19. Force majeure

19.1. De façon expresse sont considérés par les parties comme des cas de force majeure, outre ceux présentant les critères retenus par la loi et la jurisprudence des cours et tribunaux français, les incendies, les tempêtes, la foudre, les grèves, les inondations, les tremblements de terre, les épidémies, les attentats, les explosions, les guerres, les opérations militaires ou troubles civils, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, les virus informatiques et cyber-attaques, les dysfonctionnements des réseaux, toute restriction législative ou réglementaire à la fourniture d'un Service et toute décision d'une autorité publique non imputable à Orange Business Services et empêchant la fourniture d'un Service, en particulier celles relatives au commerce imposées par un organisme ou une autorité nationale ou internationale, ainsi que toute modifications de celles-ci, et de façon générale les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications.

19.2. Le cas de force majeure suspend les obligations de la Partie concernée pendant le temps où jouera la force majeure. Néanmoins, les Parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences. Si un cas de force majeure met l'une des Parties dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles relativement à une ou plusieurs Commandes pendant plus de 30 jours calendaires consécutifs, l'une ou l'autre des Parties pourra mettre fin à la ou les Commandes concernées après envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception sans qu'aucune indemnité ne puisse être invoquée par l'une ou l'autre des Parties. Les Parties ne seront alors plus tenues au respect de leurs obligations à l'exception notamment de celles résultant des articles « Propriété intellectuelle » et « Confidentialité », sans qu'aucune indemnité ou pénalité, à quelque titre que ce soit, ne soit due de part ni d'autre.

20. Confidentialité

20.1. Dans le cadre du Contrat, toute information afférente à la politique commerciale, à la stratégie, à l'activité de l'entreprise, aux Services, aux outils, méthodes et savoir-faire, toute information protégée par le secret des affaires et toute information expressément qualifiée de confidentielle, reçue par une Partie de l'autre Partie devra être maintenue confidentielle.

20.2. Au sens des présentes, ne seront pas considérées comme des informations confidentielles : (a) les informations tombées dans le domaine public au moment de leur communication ou celles qui seraient dans le domaine public postérieurement à leur communication sous réserve, dans ce dernier cas, que ce ne soit pas le résultat d'une violation d'une obligation de confidentialité par la Partie ayant eu connaissance de l'information ; (b) celles pour lesquelles la Partie qui les reçoit peut prouver qu'elle les connaissait de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité déjà préalablement à leur communication dans le cadre du Contrat; (c) celles communiquées par un tiers postérieurement à la signature du Contrat et reçues de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité par la Partie à laquelle elles ont été communiquées.

20.3. Les Parties s'engagent dès lors à ne pas utiliser lesdites informations ou données lorsque cela n'est pas nécessaire à l'exécution du Contrat, et à ne pas divulguer les dites informations ou données à tout tiers ou toute personne autre que leurs employés dans les strictes limites de la nécessité de ladite divulgation pour la bonne exécution du Contrat, sauf autorisation préalable et écrite de l'autre Partie. Les Sociétés Affiliées, les fournisseurs et les sous-traitants d'Orange Business Services impliqués dans l'exécution du Contrat ne seront pas considérés comme des tiers au sens du présent paragraphe. Les Parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article « Confidentialité » pendant toute la durée du Contrat et les trois années suivant son extinction.

20.4. A l'issue du Contrat, pour quelque cause que ce soit, chaque Partie destinataire des informations confidentielles s'engage à les restituer à l'autre Partie et à détruire toutes les duplications qui auraient été effectuées de ces informations confidentielles.

20.5. Le Client s'engage à garder le secret le plus absolu sur les moyens (tels que méthodes, composants, savoir-faire, licences, procédés, ...) utilisés par Orange Business Services pour l'exécution du Contrat.

21. Sous-traitance

Orange Business Services a le droit de sous-traiter tout ou partie des Services et demeure responsable vis à vis du Client de la fourniture du Service sous-traité.

22. Cession

22.1. Le Contrat, en tout ou partie, ne pourra être cédé par le Client qu'avec l'accord préalable et écrit d'Orange Business Services. Orange Business Services motivera son refus, le cas échéant. Son refus pourra être motivé notamment dans le cas où le Client souhaiterait céder le Contrat à une entité située dans un autre pays que celui d'Orange Business Services.

22.2. En toute hypothèse, aucune cession ne peut prendre effet sans que le solde du compte du Client ou de ses éventuels Bénéficiaires n'ait été préalablement apuré.

22.3. Concernant les droits et obligations d'Orange Business Services, celle-ci peut librement en céder, ou en concéder tout ou partie à toute Société Affiliée ou se substituer toute Société Affiliée sous réserve que la Société Affiliée concernée assure vis-à-vis du Client l'ensemble de ces droits et obligations. Orange Business Services sera libérée de ses obligations à la date d'effet de l'opération concernée.

23. Renonciation

Le fait pour l'une ou l'autre des Parties de ne pas se prévaloir d'une ou plusieurs stipulations du Contrat ne pourra en aucun cas impliquer la renonciation par cette Partie à s'en prévaloir ultérieurement.

24. Nullité partielle

Dans le cas où certaines stipulations du Contrat seraient inapplicables pour quelque raison que ce soit, y compris en raison d'une loi ou d'une réglementation applicable, les Parties resteront liées par les autres stipulations du Contrat et s'efforceront de remédier aux clauses inapplicables dans le même esprit que celui qui a présidé lors de la conclusion du Contrat.

25. Protection des données personnelles

Dans le cadre du Contrat, les termes « **Données Personnelles** », « **Personne concernée** », « **Sous-traitant** », « **Responsable de traitement** » et « **Traitement** » ont le sens défini (ou les termes équivalents les plus proches) dans les « Lois applicables en matière de protection des données ».

« **Lois applicables en matière de protection des données** » désigne :

- le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« Règlement général sur la protection des données » ou « RGPD ») ainsi que
- toutes législations et réglementations d'un Etat membre de l'Union européenne applicable(s) au Traitement.

25.1 Au regard des Services fournis au titre du Contrat, le Client et Orange Business Services acceptent et reconnaissent :

(a) qu'en spécifiant (dans le Bon de Commande le cas échéant) et en achetant les Services, le Client revêt la qualité de Responsable de Traitement ; et

(b) qu'en fournissant lesdits Services spécifiés au Client et aux Utilisateurs, Orange Business Services agit en tant que Sous-traitant.

L'objet, la durée, la nature et les finalités du Traitement ainsi que les catégories de Données Personnelles sont définis dans la Description des Traitements des Données Personnelles par Orange Business Services en tant que Sous-traitant du Client – Article 28 du RGPD, attachée au Descriptif de Service concerné pour chaque Service concerné.

L'identification et la raison sociale d'Orange Business Services en sa qualité de Sous-traitant des Données Personnelles du Client sont indiquées sur le Bon de Commande.

Le nom et l'adresse électronique du Délégué à la protection des données Orange Business Services sont indiqués sur le site Orange Business Services.

L'identification et la raison sociale du Client en sa qualité de Responsable de traitement, ainsi que le nom et l'adresse électronique du Délégué à la protection des données du Client sont indiqués sur le Bon de Commande.

25.2 Le Client et Orange Business Services s'engagent à respecter les Lois applicables en matière de protection des données.

25.3 Le Client s'engage à respecter toutes les obligations imposées au Responsable de Traitement par les Lois applicables en matière de protection des données. Il garantit que son utilisation des Services et celles de ses Utilisateurs n'entraîne pas de violation des obligations précitées. Le Client doit être en mesure de démontrer qu'il dispose de tous les consentements et avis appropriés nécessaires pour permettre le transfert licite des Données Personnelles à Orange Business Services pour la durée et les objectifs du Contrat, afin de permettre à Orange Business Services de fournir légalement les Services.

25.4 Orange Business Services se conformera aux instructions raisonnables écrites du Client dans le cadre du Traitement des Données Personnelles, sous réserve que ces instructions soient légales et non contraires aux autres stipulations du Contrat, à moins qu'Orange Business Services ne soit tenue de respecter une disposition résultant des lois de tout Etat membre de l'Union européenne ou des lois de l'Union Européenne applicables à Orange Business Services pour le Traitement des Données Personnelles. Lorsqu'Orange Business Services se fonde sur les lois d'un Etat membre de l'Union européenne ou sur le droit de l'Union Européenne pour le Traitement des Données Personnelles, Orange Business Services en informera le Client sans délai avant d'effectuer le Traitement requis, à moins que lesdites législations n'interdisent à Orange Business Services de révéler ces informations.

25.5 Orange Business Services mettra en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées, afin de protéger les Données Personnelles contre un Traitement non autorisé ou illicite des Données Personnelles, contre la perte ou la destruction accidentelle ou la détérioration des Données Personnelles, ainsi que contre les atteintes qui pourraient éventuellement en résulter, et cela eu égard à l'état de développement technologique et au coût de mise en œuvre des mesures (ces mesures peuvent inclure, selon les besoins, la pseudonymisation et le chiffrement des Données Personnelles, des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, des moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données Personnelles et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique, une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles).

25.6 Le Client est responsable de la gestion de toutes demandes des Personnes concernées relative à l'exercice de leurs droits en vertu des Lois applicables en matière de protection des données, notamment, les demandes relatives au droit à l'information, au droit d'accès aux Données Personnelles, au droit de rectification ou d'effacement de ces données, au droit à la portabilité des données, au droit d'opposition, de l'exactitude et de la mise à jour des Données Personnelles et de l'obtention des consentements nécessaires.

Sur demande écrite du Client et dans la mesure du possible, raisonnable et proportionnée, Orange Business Services aidera le Client, aux frais du Client, à répondre à toute demande émanant d'une Personne concernée et à garantir le respect par le Client de ses obligations relatives à la sécurité, aux notifications de violation, aux études d'impact et aux consultations des autorités de contrôle résultant des Lois applicables en matière de protection des Données Personnelles. L'assistance d'Orange Business Services est soumise à la condition que le Client prouve qu'Orange Business Services traite les Données Personnelles de la Personne concernée pour le compte du Client.

25.7 Le Client est informé que certaines parties du Contrat peuvent être réalisées (ce qui peut inclure un Traitement de Données Personnelles en sous-traitance) par des Sociétés Affiliées et/ou des sous-traitants, dont certains peuvent être basés en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE).

Orange Business Services est responsable du Traitement effectué par ses sous-traitants et ses Sociétés Affiliées conformément aux exigences des Lois applicables en matière de protection des données et veille à ce que ce Traitement soit réalisé à des conditions substantiellement équivalentes à la présente clause.

Une liste des sous-traitants sera disponible et les modifications éventuelles de la liste seront communiquées au Client.

Le Client pourra contester, par écrit et dans les meilleurs délais, lesdites modifications. Il devra alors proposer un sous-traitant alternatif et prendre à sa charge les conséquences, notamment financières et opérationnelles (retards éventuels, etc.), induites par l'éventuel recours au sous-traitant proposé.

25.8 Orange Business Services veillera à ce que ses employés, ses Sociétés Affiliées, ses sous-traitants et chacun de leurs employés, et prestataires de services indépendants fournissant des Services au titre du Contrat respectent les règles relatives à la confidentialité des Données Personnelles.

25.9 Le Client accepte expressément qu'Orange Business Services puisse transférer les Données Personnelles à ses sous-traitants et Sociétés Affiliées dans les conditions ci-après exposées.

25.10 Le Client donne son accord écrit préalable à Orange Business Services au transfert des Données Personnelles en dehors de l'EEE sous réserve que :

(a) le Client ou Orange Business Services fournit des garanties appropriées pour le transfert,

(b) les Personnes concernées puissent exercer pleinement leurs droits,

(c) Orange Business Services se conforme à ses obligations en vertu des Lois applicables en matière de protection des données en assurant un niveau de protection adéquat aux données personnelles transférées et

(d) Orange Business Services se conforme aux instructions raisonnables écrites qui lui ont été notifiées à l'avance par le Client en ce qui concerne le Traitement des Données Personnelles.

A ce titre, si applicable au Service, le Client donne mandat à Orange Business Services pour qu'elle signe avec ses Sociétés Affiliées les clauses contractuelles types de la décision de la Commission Européenne du 5 février 2010 (C(2010) 593), pour le transfert de Données Personnelles vers des sous-traitants établis dans des pays tiers, afin que ces Données Personnelles soient couvertes par un niveau de protection adéquat.

25.11 Pendant la durée du Contrat, Orange Business Services conservera la documentation et les informations lui permettant de démontrer sa conformité avec le présent article et fournira au Client toutes les informations (raisonnables et facilement disponibles) et contribuera aux audits qui seraient menés par le Client dans les conditions prévues à l'article « Audit » des présentes.

25.12 Orange Business Services notifiera au Client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance.

25.13 Au choix du Client qui sera spécifié dans la lettre de résiliation, et selon les particularités techniques de chaque Service, Orange Business Services supprimera, restituera au Client ou permettra au Client d'effectuer lui-même les opérations de récupération de tous les documents et fichiers contenant des Données Personnelles après la fin du Service, et ne conservera aucune copie des Données Personnelles, sauf dispositions contraires de la loi. A défaut de choix du Client, les données seront supprimées

26. Audit

Le Client peut procéder une fois par an à un audit technique de tout ou partie des Services, à l'exception de leurs aspects financiers, motivé par le manquement prolongé ou répété d'Orange Business Services à ses obligations, et/ou le besoin de vérification des mesures de sécurité physiques et logiques mises en œuvre par Orange Business Service au titre du Contrat.

Cet audit peut être effectué, moyennant le respect par le Client d'un préavis écrit d'un mois précisant le périmètre de l'audit, soit par une structure d'audit interne du Client, soit par un cabinet tiers indépendant choisi d'un commun accord par les Parties et soumis à un engagement de confidentialité. Les conditions de réalisation de l'audit (règles de confidentialité, horaires des interventions, délais, tarifs de l'intervention d'Orange Business Services) seront préalablement définies dans un accord signé par toutes les parties impliquées. L'audit doit être effectué pendant les heures ouvrées et ne doit pas dépasser 2 jours ouvrés.

Dans le cas d'un audit des mesures de sécurité physique, le Client bénéficie d'un droit d'accès aux locaux où sont installés les serveurs hébergeant les Services mis à la disposition du Client d'un maximum d'une heure en la présence impérative d'un représentant d'Orange Business Service, aux fins de vérifier la sécurisation de l'accès physique aux data centers (caméras de surveillance, gestion des accès visiteurs et des badges d'accès, processus de création, de modification ou de suppression des accès par badges, gestion des clés des baies et interdiction des prises de vue) et le maintien des conditions d'environnement des serveurs (plans énergie et climatisation).

Le Client s'engage à prendre en charge tous les frais afférents à l'audit et veille à ce qu'aucun coût ne soit créé à la charge d'Orange Business Service à ce titre. A défaut, le Client s'engage à les prendre en charge sur présentation des justificatifs fournis par Orange Business Services.

Les auditeurs devront se conformer au règlement intérieur et aux règles de sécurité d'Orange Business Services. Ils devront être titulaires d'une assurance responsabilité professionnelle dont les garanties couvrent les opérations d'audit, et pourront être tenus responsables de tout préjudice subi par Orange Business Services.

Orange Business Services coopérera de bonne foi avec les auditeurs et communiquera les informations strictement nécessaires aux besoins de l'audit, à l'exception de celles relevant du savoir-faire, du secret des affaires d'Orange Business Services ainsi que celles couvertes par des accords de confidentialité. Tous les documents, informations ou données, quel qu'en soit le support, confiés par Orange Business Services aux auditeurs, seront considérés et traités comme confidentiels conformément à l'article « Confidentialité » des présentes.

Le Client doit s'assurer que le déroulement de l'audit ne perturbe pas l'exécution par Orange Business Services de ses obligations au titre du Contrat, ni de ses activités en général. Toute interruption partielle ou totale des Services du fait de l'audit ne sera pas prise en compte dans l'évaluation du respect des engagements de qualité de service d'Orange Business Services, qui ne pourra en être tenu responsable.

Orange Business Services s'engage à mettre en œuvre, à ses frais, les mesures correctives nécessaires en cas de non-conformité par rapport à ses obligations, et ce dans un délai préalablement défini avec le Client.

Le Client reconnaît que le Service peut être audité par l'Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information, par un Prestataire d'Audit de la Sécurité des Systèmes d'Information ou par tout autre organisme qualifié dans le cadre d'une certification ou en vertu d'une obligation légale. A ce titre le Client autorise Orange Business Services à donner à ces organismes l'accès à ses données pour les seuls besoins de l'audit.

27. Réversibilité

Sauf pour les Prestations d'Assistance et de Conseil, les Expérimentations et les Evaluations :

Au terme du Contrat ou d'une Commande en tout ou partie, quelle qu'en soit la cause sauf en cas de résiliation pour manquement contractuel du Client, le Client pourra demander par lettre recommandée avec accusé de réception 10 jours avant la fin du préavis visé à l'article « Résiliation », le déclenchement de la réversibilité. Dans l'éventualité où la phase de réversibilité ne serait pas achevée à la fin du préavis précité, le Contrat ou la Commande sera prolongé jusqu'au terme de la réversibilité, qui ne pourra excéder 6 mois sauf mention contraire dans le Descriptif de Service et/ou la Proposition Technique et Financière, et le Service continuera à être facturé.

La réversibilité consiste (i) à permettre au Client de récupérer ses Données traitées par Orange Business Services dans le cadre du Contrat et (ii) à accorder au Client la possibilité d'assurer lui-même ou de faire assurer par un tiers reprenneur (désigné expressément par le Client), tout ou partie des Services.

Pour chaque Service, le Descriptif de Service et/ou la Proposition Technique et Financière précisera le cas échéant :

- les conditions de déclenchement de cette réversibilité,
- le périmètre de la réversibilité,
- les prestations couvertes par la réversibilité,
- la durée et les conditions tarifaires de cette réversibilité.

En tout état de cause, tout transfert ou concession de licence sur des droits de propriété intellectuelle dont Orange Business Services est titulaire (en tant que propriétaire ou en tant que licencié auprès d'un éditeur tiers) ne pourra être envisagé dans le cadre de la réversibilité que sous réserve des droits des tiers et avec leur accord le cas échéant.

Pendant la phase de réversibilité, les engagements de qualité de service d'Orange Business Services pourront être revus à la baisse si les opérations de réversibilité le nécessitent.

28. Référencement

Sauf avis contraire notifié par écrit à Orange Business Services lors de la signature de la Commande pour un Service, Orange Business Services pourra faire état du nom commercial du Client, de son(s) logo(s) et/ou signes distinctifs, de sa marque, de ses marques de services et autres désignations commerciales du Client à titre de référence dans le cadre de ses supports de communication.

29. Survie de certaines dispositions

Toute obligation qui, soit expressément, soit de par sa nature même, doit demeurer en vigueur après qu'il aura été mis fin au Contrat (pour quelque cause que ce soit), continue à produire ses effets selon ses termes propres.

30. Convention de preuve

Les Parties conviennent de considérer les messages reçus par télécopie ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1366 du Code Civil c'est à dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les Parties conviennent de conserver les télécopies ou les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fiables au sens de l'article 1379 du Code Civil.

31. Droit applicable et attribution de compétence

Sauf disposition contraire dans les Conditions Locales, le Contrat est soumis à la loi française.

Sauf disposition contraire dans les Conditions Locales, toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, au Tribunal de commerce de la ville de Paris, auxquels les Parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur.

Cette attribution de compétence s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

32. Notification

Toutes les notifications devant être faites dans le cadre du Contrat s'effectueront par écrit (courrier, télécopie ou courrier électronique) aux adresses respectivement indiquées dans le Bon de Commande.

33. Langue applicable

En cas de traduction de tout ou partie du Contrat, il est expressément convenu que seule la version française fera foi en cas de difficulté d'interprétation.