



1. DEFINITIONS

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

Expérimentation usage d'un Service aux fins de test par un ou plusieurs clients.

Fonctionnalité Béta composante mise à dispo du client pour recueillir les retours clients et accélérer la mise au point.

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.

2. OBJET

Les présentes Conditions spécifiques définissent les conditions de fourniture par le Prestataire au Client, des Services de Cloud, par le Prestataire.

La description de chaque Service figure en Annexe « Descriptif de service » relative au Service concerné.

3. COMMANDE DES SERVICES

Toute commande de Service devra faire l'objet d'un Bon de Commande. Sauf disposition contraire contenue dans le Descriptif de Service, les Commandes sont conclues pour une durée indéterminée assortie d'une durée minimale à compter de la Date Contractuelle de mise en service du Service concerné. La durée minimale de Commande pour chaque Service figure en Annexe « Descriptif de Service » relative au Service concerné et/ou dans chaque Bon de Commande.

Toute modification ou annulation en tout ou partie d'une commande ne sera prise en compte que sous réserve i) d'une demande écrite du Client 10 jours calendaires avant la date prévue de livraison ou d'exécution des prestations et ii) d'un paiement, avant la date prévue de livraison, d'un dédit correspondant à 70% de la valeur hors taxes de la Prestation de Services et/ou 100% de la valeur hors taxes des Equipements.

4. CONDITION DE PRIX, FACTURATION ET DE PAIEMENT

Les prix des Services sont définis dans la fiche tarifaire et/ou le Descriptif de Service.

Sauf disposition contraire, la périodicité de la facturation est mensuelle.

Les abonnements ou forfaits sont facturés terme à échoir sauf disposition contraire figurant dans le Descriptif de Service. 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 du Prestataire seront facturés en sus au Client sur la base des justificatifs produits par le Prestataire.

Les sommes dues au titre du Contrat font l'objet de factures adressées au Client.

Les frais de port pour l'envoi de ces factures sont pris en charge par le Prestataire à destination du pays où est domicilié le Prestataire uniquement.

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, le Prestataire continuera à facturer le Client mais adressera les factures au tiers payeur.

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. Le Prestataire ne pratique pas d'escompte. Sur les factures émises par le Prestataire, les prix du Service seront affichés avec au moins deux décimales.

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 le Prestataire.

Tout désaccord ou toute demande d'éclaircissement du Client concernant une facture doit être notifiée 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 du Prestataire 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 au Prestataire et par l'envoi par le Prestataire au Client d'une relance de paiement, même par lettre simple.

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 au Prestataire, cette somme redeviendra immédiatement exigible et le Prestataire appliquera à cette somme, à compter de la date initiale de son exigibilité, la majoration pour retard de paiement prévue au paragraphe ci-dessous.

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, le Prestataire déterminera l'ordre d'affectation des règlements.

En cas de défaut de paiement du Client, 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 1er mars de l'année en cours (ou de l'année précédente si cette majoration est calculée entre le mois de janvier et le 1er 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, le Prestataire peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

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 tiers payeur), le Prestataire pourra suspendre ou 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.

5. CONDITIONS SPECIFIQUES D'UTILISATION DES SERVICES

Le Client s'engage à :

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

- ne participer à aucune activité qui :

- 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,
- dégrade ou interfère avec l'utilisation d'un Service par un autre utilisateur,
- 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.

Afin de permettre une utilisation des Services conformes au descriptif et au SLA prévus au Contrat, sauf disposition contraire figurant dans le Descriptif de Service, le Client s'engage à maintenir ses équipements interfacés sans passer par un système de routage et filtrage avec les Equipements utilisés par le Prestataire pour fournir les Services ou les Equipements du Client managés par le Prestataire dans le cadre des Services, dans les conditions de mise à jour et de sécurité demandés par les fabricants de ces Equipements ou des éditeurs des logiciels composant ces Equipements.

En conséquence, le Prestataire ne saurait en aucune façon, être responsable en cas de compromission d'un ou plusieurs de ces Equipements visés ci-dessus, rendue possible par l'obsolescence du/de ces Equipement(s) ou l'absence de mise à jour du niveau de sécurité du/des Equipement(s) du fait du Client.

Le Prestataire se réserve le droit de facturer au Client tout ou partie de toute intervention du Prestataire qui s'avèrerait nécessaire pour remettre en état de fonctionnement lesdits Equipements compromis.

Sauf accord contraire entre les Parties, le traitement et la conservation des données de connexion entre les Utilisateurs et les Equipements du Prestataire permettant l'accès aux réseaux et applications utilisés dans le cadre du Service, relèvent de la responsabilité du Client.

Sauf accord contraire entre les Parties, dans le cas où le Client gère ses équipements et/ou disposition contraire contenu dans les Descriptifs de Service, 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. Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et des conséquences de cette utilisation, ainsi que du contenu de ses sites Internet créés grâce au Service 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.

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

En cas de violation des stipulations du présent article par le Client, ce dernier reconnaît la faculté au Prestataire de suspendre ou de résilier de plein droit et sans formalités supplémentaires tout ou partie du Service sans que cela ouvre droit à une quelconque indemnisation du Client. Pendant la durée de suspension, le Prestataire continue de facturer le Service.

6. **RESPONSABILITE**

Outre les cas d'exclusion prévus à l'article « Responsabilité » des Conditions Générales du Prestataire, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée notamment pour :

- les éventuels délais d'accès au Portail d'administration, de la défaillance des équipements du Client et de l'altération ou de toute utilisation frauduleuse de données,
- la fiabilité de la transmission des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet,
- les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client,
- les dommages qui résulteraient de la mauvaise programmation ou du mauvais paramétrage de l'application hébergée pour lesquels Orange Business Services n'intervient en aucun cas,
- les dommages qui affecteraient le Client ayant pour origine des ressources informatiques externes à celles utilisées dans le cadre de la fourniture du Service par le Prestataire,
- les dommages qui résulteraient des anomalies ou des défauts des logiciels et solutions de tiers non fournis par le Prestataire à l'occasion de la prestation, de même que l'arrêt des mises à jour, assistances et supports des mêmes logiciels,
- la non prise en compte par le Client des recommandations d'Orange Business Services en matière de dimensionnement des accès au réseau. Ces cas d'exclusion pourront être complétés, le cas échéant, par les dispositions figurant dans le « Descriptif de Service » du Service concerné.

7. **RESILIATION**

En complément de l'article 5.2 des Conditions Générales, dans l'hypothèse où le Client n'a pas respecté les prérequis à sa charge pour le Service concerné, le Prestataire pourra résilier le Contrat du Client pour le Service concerné, après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours calendaires, sans qu'une quelconque pénalité ou indemnité ne soit due au Client et sans préjudice des autres droits à la disposition du Prestataire.

En complément de l'article 5.4 Retrait d'un Service des Conditions Générales, le Prestataire informera le Client au moins six (6) mois à l'avance de la date à laquelle le retrait du Service interviendra.

8. **AUTRES DISPOSITIONS**

8.1 **Durée des commandes/ durée du contrat**

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.

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

8.2 **dispositions additionnelles relatives à la fourniture, installation, exploitation et maintenance des services de Cloud**

En complément de l'article 6.2.3 des Conditions Générales et en fonction de la typologie des Services concernés, toute période pendant laquelle les locaux d'un Client ne sont pas accessibles au Prestataire et/ou à ses sous-traitants, ne sera pas prise en compte pour le calcul des délais impartis au Prestataire pour l'exécution de ses obligations et donnera lieu à une facturation complémentaire en cas de déplacement du Prestataire et/ou de ses sous-traitants vers ces locaux.

8.3 **Qualité de service**

Le Prestataire s'engage sur la qualité de service dans les conditions définies en annexe, dans le document Qualité de Service et/ou dans la proposition commerciale relative au Service concerné sauf disposition contraire figurant dans le Descriptif de Service.

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. Le Prestataire 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. Le Prestataire 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.

Sauf disposition contraire contenue en annexe, dans le document Qualité de Service et/ou dans la proposition commerciale, les engagements de qualité de service ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- Suspension du Service.
- Accès au Service par des personnes non autorisées du fait d'une action ou d'une négligence du Client,
- Fait du Client ou négligence du Client.
- Défaillance d'un composant logiciel, matériel ou de service (autres que ceux fournis par le Prestataire au titre du Service concerné) fourni par un tiers.
- Toutes causes non imputables au Prestataire, notamment attaque par déni de service ou problème sur le réseau VPN du Client.
- Toute modification du Service par le Prestataire à la demande du Client.
- Les Fonctionnalités Bêta, les Expérimentations.
- Les travaux de maintenance programmés.

Selon le Service concerné et en cas de non-respect des engagements de qualité, le Prestataire pourra être tenu au versement de pénalités ou à l'émission de Crédit de service.

- Pénalités.

De convention expresse, les sommes dues au titre des pénalités pour non-respect des engagements de qualité de service constituent pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant le préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages-intérêts pour le même motif.

- Crédits de service

En cas de non-respect relevé par le Client et confirmé par le Prestataire des engagements visés dans le document Qualité de Service et/ou dans la Proposition Commerciale, et sur demande expresse du Client, le Prestataire émettra, pour le mois concerné, des crédits de service conformément aux dispositions dudit document (ci-après les « Crédits de Service »).

Pour obtenir ces Crédits de Service, le Client devra adresser au Prestataire le formulaire de demande de Crédit de Service, mis à disposition du Client par le Prestataire sur une Interface Utilisateur, ou disponible auprès de ses contacts habituels, 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.

La demande doit détailler la nature de l'incident, 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 être divulguées.

Dans un délai de 30 jours suivant la demande du Client, le Prestataire 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 du Prestataire prévaudront.

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 modalités de règlement de pénalité.

8.4 Propriété intellectuelle

En complément de l'article 11.2 Propriété intellectuelle des Conditions Générales, dès lors que le(s) Service(s) comporte(nt) des Logiciels de tiers, le Client s'engage à prendre connaissance et à accepter les termes des licences, sous-licences ou droits d'utilisation concernés, communiqués par le Prestataire ou accessibles directement auprès desdits tiers.

8.5 Données personnelles

En complément de l'article 13 « Données Personnelles » des Conditions Générales, à défaut pour le Client d'exprimer un choix entre destruction ou restitution, les Données Personnelles seront automatiquement supprimées par le Prestataire.

Par dérogation à l'article 13 « Données Personnelles » des Conditions Générales et en fonction des Services concernés :

- le Prestataire pourra être Sous-traitant de Données à caractère personnel et l'éditeur tiers pourra être Sous-traitant ultérieur de Données à caractère personnel étant entendu que le Client sera Responsable de traitement ; ou
- le Prestataire et l'éditeur tiers pourront être chacun sur leurs périmètres respectifs, Sous-traitant de Données à caractère personnel étant entendu que le Client sera Responsable de traitement.

Les spécificités correspondant à ces dérogations seront indiquées dans les Descriptifs des Services.

8.6 Modification du contrat

En complément de l'article 5.3 des Conditions Générales, pour les Services impliquant l'utilisation de machines virtuelles, le Prestataire se réserve le droit de remplacer les machines virtuelles attribuées au Client si le Prestataire le juge nécessaire, notamment en cas de changement du parc de serveurs informatiques, de mise en conformité, de réparation ou maintenance du serveur.

Par dérogation aux Conditions Générales, le Prestataire 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.

8.7 Réversibilité

Sauf pour les Prestations d'Assistance et de Conseil, les Expérimentations : 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 dix (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 six (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 le Prestataire dans le cadre du Contrat et (ii) à accorder au Client la possibilité d'assurer lui-même ou de faire assurer par un tiers repreneur (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 le Prestataire 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 du Prestataire pourront être revus à la baisse si les opérations de réversibilité le nécessitent.

FIN DU DOCUMENT