

# Convention de Services Applications managées

## Conditions spécifiques

### 1. DEFINITIONS

**Administrateur Client** désigne l'interlocuteur Client habilité à administrer pour le compte du Client, le service concerné.

**Centre Support Client (CSC)** désigne le point de contact du Prestataire, chargé de traiter toutes les demandes du Client telles que déclarations d'incidents, demandes de changements, etc. associées au(x) Service(s) souscrits.

**Chef de projet déploiement** désigne l'interlocuteur du Prestataire pour le Client pendant toute la phase de déploiement des Services.

**Portail d'administration** désigne l'ensemble des pages Web proposant à l'Utilisateur ou à l'Administrateur Client les outils lui permettant d'administrer le Service.

**Réseau d'entreprise du Client** désigne le réseau privé virtuel du Client, constitué de l'ensemble des Sites pouvant communiquer entre eux.

**Responsable Service Client** désigne, au sein du Prestataire, la personne physique chargée de la phase d'exploitation des Services.

**Pré requis** désigne les conditions liées à la souscription et au bon fonctionnement du (des) Service(s)

**Télégestion** désigne la gestion à distance, dans le cadre du Contrat, des équipements situés dans les locaux du Client, par le Prestataire.

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

### 2. OBJET

2.1. La Convention de Services définit les conditions de mise à disposition par le Prestataire au Client des Services du Domaine Applications Managées.

2.2. La description de chaque Service ainsi que les dispositions particulières figurent en Annexe « Descriptif du Service » relative au Service concerné.

### 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

3.1. La Convention de Services est composée des présentes Conditions Spécifiques Applications Managées et de leurs Annexes.

3.2. Elle relève des Conditions Générales Orange Business Services.

### 4. DUREE

4.1. La Convention de Services prend effet à compter de la signature par les deux parties de la première Commande pour une durée indéterminée.

4.2. Les Commandes sont souscrites pour une durée indéterminée assortie d'une durée minimale à compter de la Date de Mise en Service des Services concernés. La durée minimale de Commande pour chaque Service figure en Annexe « Descriptif du service » relative au Service concerné.

### 5. PROCEDURE DE COMMANDE-MODIFICATION D'UNE COMMANDE

5.1. Les Commandes sont prises en application de la Convention au moyen de Bons de Commande, qui précisent les Services souscrits, et le cas échéant, les Sites impliqués.

5.2. Les Commandes de services complémentaires demandées par le Client s'effectuent au moyen de Bon de Commande, via le Portail d'administration Web Administrateur, ou par téléphone, si cette possibilité est ouverte pour le Service concerné.

### 6. MISE EN SERVICE

6.1. En concertation avec le Prestataire, le Client mentionne sur le Bon de Commande une Date Contractuelle de Mise en Service qui doit tenir compte des délais de mise en service communiqués au Client par le Prestataire.

6.2 Les conditions de mise en service de chaque Service concerné sont décrites en Annexe « Descriptif du service » relative au Service concerné.

6.3 La Date de Mise en Service est notifiée par le Prestataire au Client. Elle constitue le point de départ de la facturation de la Commande concernée.

### 7. CONDITIONS SPECIFIQUES D'UTILISATION DES SERVICES

7.1. Conformément aux dispositions de l'article 4.3 des Conditions Générales Orange Business Services, le Client pourra souscrire des Commandes au nom et pour le compte de Bénéficiaire(s).

7.2. Le Client s'engage à nommer un interlocuteur qui veillera à la bonne exécution par le Client de ses obligations et qui sera l'interlocuteur du Prestataire pour toutes questions relatives à la fourniture des Services

7.3. Le Client s'engage à :

- ce que les Services et les Equipements fournis le cas échéant soient utilisés conformément aux stipulations de la Convention de Services ;
- à respecter les recommandations écrites que le Prestataire pourrait être amené à lui faire. En particulier, les Services seront utilisés selon le mode, et la configuration précisés en Annexe de la Convention de Services ;
- Ne procéder à aucun test de charge, test d'intrusion, ou tout autre vérification similaire, sans accord préalable du Prestataire ;
- à respecter les stipulations du règlement « Conditions d'Utilisation des Services » figurant sur le site [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com).

En outre, le Client s'engage à avoir une utilisation du Service conforme à l'objet de celui-ci et aux usages décrits par le Prestataire.

En cas d'utilisation inappropriée du Service par le Client, le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou résilier tout ou partie du Contrat conformément aux stipulations de l'article 13.2 des Conditions Générales Orange Business Services .

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

### 8. INSTALLATION - MAINTENANCE

8.1. Les conditions de maintenance et d'installation du Prestataire propres à chaque Service figurent en Annexe « Descriptif du service » relative au Service concerné.

8.2. Le Prestataire est seul habilité à intervenir dans les opérations d'exploitation et de maintenance relatives au Service.

### 9. QUALITE DE SERVICE

9.1. Le Prestataire garantit la qualité du service dans les conditions de l'Annexe « Qualité de Service » de la Convention de Services.

9.2. De convention expresse, les sommes dues au titre des pénalités constituent pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant le préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages intérêts pour quelque motif que ce soit.

### 10. PRIX

Les prix de chaque Service sont décrits les annexes « Fiches Tarifaires » correspondantes.

Les prix du Service peuvent être modifiés par le Prestataire pendant la durée du Contrat, moyennant une information préalable du Client avec un préavis de trente jours.

En cas de hausse des prix du Service, celui-ci peut refuser cette modification et résilier le Contrat, sans aucune pénalité, par courrier recommandé avec avis de réception, au moins dix jours avant la date effective de la modification des prix.

## 11. CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

11.1. Les abonnements sont facturés terme à échoir. A la première et dernière facturations, les abonnements afférents à la période écoulée depuis la mise en service sont décomptés prorata temporis.

11.2. Les produits et Services non récurrents (sans abonnement) sont facturés en totalité à la Commande ou peuvent donner lieu à la facturation d'un acompte, à la signature de la Commande, d'un montant minimum de 30 % HT du montant total de la Commande. L'Annexe « Fiche tarifaire » du Service concerné précisera les modalités de facturation.

11.3. Le cas échéant, et selon les Services, la périodicité de facturation peut être bimestrielle, sous réserve que cela soit stipulé en Annexe « Fiche tarifaire » du Service concerné. Les sommes facturées sur la base d'une périodicité bimestrielle sont payables à quinze jours date d'établissement de la facture. Par ailleurs, sur option du Client, le Prestataire pourra établir une facture bimestrielle pour des montants unitaires de facture inférieurs à 500 € HT par mois.

11.4. Les communications et services utilisés sont facturés conformément au relevé des consommations enregistrées par le Prestataire. Le Client reconnaît que ce relevé atteste de l'existence et du nombre de communications passées.

## 12. RESPONSABILITE

Dans les conditions de l'article 11 des Conditions Générales Orange Business Services, la responsabilité de l'une ou l'autre des Parties ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant facturé au titre des six derniers mois au moment de la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice. Le montant total des dommages et intérêts versés au cours d'une année civile, toute cause confondue, ne pourra excéder le montant facturé au titre des neuf derniers mois.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée notamment pour :

- les éventuels délais d'accès ou interruptions des réseaux d'accès à Internet et notamment de l'accès au Portail Web, de la défaillance des équipements du Client et de l'altération ou de toute utilisation frauduleuse de données,
- les intrusions malveillantes de tiers dans le système informatique du Client. Le Client reste seul responsable de la protection de ses systèmes informatiques contre de telles intrusions,
- la transmission accidentelle de virus dont la protection incombe au Client ou autres éléments nuisibles et de toute transaction faites via Internet,
- la fiabilité de la transmission des données, 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,
- la nature ou le contenu des informations transmises, diffusées ou collectées leur exploitation et leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers (notamment les fichiers d'adresses) mais aussi le son, le texte, les images, les éléments de forme, les données accessibles sur le Portail Web, et ce à quelque titre que ce soit,

- les éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques,
- la mauvaise programmation ou le mauvais paramétrage de l'application hébergée (site Internet du Client) pour lesquels le Prestataire 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 anomalies ou les défauts des logiciels fournis par des tiers à l'occasion de la prestation, de même que l'arrêt des mises à jour, assistances et supports des mêmes logiciels.
- le sous dimensionnement des accès au Réseau

## 13. RESILIATION

13.1. La Convention de Services peut être résiliée par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis de trois mois.

13.2. Le Client peut résilier pour convenance tout ou partie d'une Commande par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis d'un mois sauf cas particuliers mentionnés le cas échéant dans les Descriptif de service concerné..

13.3. En cas de résiliation par le Client avant la fin de la durée minimale de tout ou partie de la Commande, des indemnités de résiliation décrites par Service dans l'annexe « Descriptif du Service » correspondante, seront facturées par le Prestataire au Client, sauf si la résiliation est motivée par un manquement de la part du Prestataire conformément à l'article 13.2 des Conditions Générales Orange Business Services.

13.4. 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 frais de mise en service pour le Service concerné. Les pénalités dues par le Client au titre de la résiliation des Commandes sont cumulables entre elles.

## 14. MODIFICATION DU SERVICE OU DU CONTRAT PAR LE PRESTATAIRE

14.1. Le Prestataire peut modifier à tout moment les conditions contractuelles ou techniques de fourniture des Services, après en avoir informé le Client au plus tard un mois avant la date d'entrée en vigueur de ladite modification. Les modifications sont applicables en cours de Contrat.

14.2. En cas de modification substantielle portant préjudice au Client (et notamment en cas de hausse des prix), ce dernier peut résilier de plein droit la ou les Commandes concernées, y compris pendant la durée minimale, et ce, sans pénalité et sans droit à dédommagement. La résiliation est effective à la date d'application de ces modifications.

## 15. CONDITIONS DE RETRAIT DU SERVICE PAR LE PRESTATAIRE

15.1. En cas de suppression d'un Service, le Prestataire rend publique au moins six mois à l'avance la date à laquelle les nouvelles demandes cesseront d'être satisfaites. Sauf accord du Client, la résiliation des Commandes en cours ne peut intervenir avant l'expiration d'un délai de douze mois suivant la date à laquelle il a été mis fin à la commercialisation dudit Service.

15.2. Le Prestataire s'efforce au mieux de ses possibilités de proposer au Client une solution de remplacement. La suppression du Service, dans les conditions ci-dessus, ne saurait engager la responsabilité du Prestataire et ouvrir droit à des indemnités ou dommages et intérêts au profit du Client.

