

CONDITIONS GÉNÉRALES DE MISE A DISPOSITION DES PRODUITS ET SERVICES

Entre les soussignés :

HEXANET SAS au capital de 100.000 €, immatriculée au registre de commerce et des sociétés sous le numéro 487 555 682 RCS Beauvais, dont l'établissement principal est situé, 3 allée Albert Caquot, CS 90001, 51686 REIMS CEDEX,
*ci-après désigné **HEXANET** ou le « Prestataire »,*
d'une part,

et

le Client dont l'identification est portée dans le devis ou la commande signée par les parties

*ci-après désigné le **Client**,*
d'autre part,

Désignés ensemble « les Parties » ;

Il est convenu et arrêté ce qui suit, au regard de la commande ou du contrat signé et qui fait référence aux présentes conditions générales :

Préambule

Les présentes Conditions Générales (CG), ci-après exposées, afférentes aux Produits et Services d'HEXANET, sont portées à la connaissance du Client pour lui permettre de passer commande.

En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions Générales.

La présente commande est ferme et non susceptible d'annulation.

DEFINITIONS :

GTR : s'entend de la Garantie de Temps de Rétablissement

HO : s'entend des Heures Ouvrées. A titre indicatif, de 8heures à 18heures du lundi au vendredi (hors jours fériés)

HNO : s'entend des Heures Non Ouvrées

TR : s'entend du temps de rétablissement, étant précisé que le TR se décompte sur la période concernée.

ARTICLE 1 OBJET DU CONTRAT

Le Prestataire s'engage à fournir, directement ou par un tiers mandaté, au Client qui l'accepte, le produit et/ou le service décrit la commande.

Des conditions particulières applicables en fonction du produit ou du service vendu sont applicables en plus de présentes conditions générales ; dans le cas où les dispositions indiquées en « conditions particulières » sont différentes des celles indiquées en « conditions générales », les dispositions des « conditions particulières » prévalent.

ARTICLE 2 MODALITÉS D'EXPLOITATION ET MOYENS HUMAINS MIS À DISPOSITION

Les Parties s'engagent à respecter un mode de travail et des obligations conformes à ce qui suit :

2.1 Les moyens humains

Chacune des Parties s'engage à collaborer de bonne foi en vue de permettre la réalisation des prestations dans des conditions optimales ; elles désigneront un responsable de Projet, compétent sur la matière et disposant d'un pouvoir de décision.

HEXANET est libre dans le choix des ressources affectées au projet du Client : elle s'engage à procéder au plus tôt au remplacement des personnes affectées à la réalisation des Prestations par des personnes de compétence équivalente, en cas de départ ou d'empêchement grave dont la durée pourrait compromettre le bon déroulement de celles-ci.

L'affectation à ces prestations de personnels nommément désignés est indicative et leur changement ne pourra, en aucun cas, constituer un motif de résiliation du contrat, imputable à HEXANET. HEXANET informera le Client de tout changement d'intervenants.

En tout état de cause, en cas de difficulté susceptible de compromettre le bon déroulement des Prestations et du planning, la partie la plus diligente en avertira sans délai l'autre partie.

2.2 Les moyens techniques

Il est convenu entre HEXANET et son Client que celui-ci laissera libre accès à l'équipe d'HEXANET chargée de la réalisation des Prestations, aux matériels informatiques utilisés par lui-même si ces matériels sont nécessaires à leur bon déroulement. L'équipe d'HEXANET respectera les consignes et les procédures d'accès à ces équipements qui lui auront été communiquées par le Client.

Cet environnement technique devra être accessible aux collaborateurs du Prestataire 24 heures sur 24 et 365 jours par an, afin de pouvoir répondre aux exigences de garantie de service portées dans la commande ou le devis signé.

2.3 Les méthodes

La méthodologie utilisée par HEXANET dans le déroulement des Prestations forme un tout homogène qui accompagne l'ensemble de la démarche de ses personnels. Cet ensemble fait partie intégrante des Prestations réalisées. Toute demande de modification de cette méthodologie ou d'adaptation à d'autres méthodes en usage chez le Client ou à d'autres formes de documentation ne sera prise en compte que si elle a fait l'objet d'une étude et d'un devis spécifique.

ARTICLE 3 OBLIGATIONS D'HEXANET

HEXANET mettra en œuvre les moyens nécessaires à la bonne exécution de la mise en place des produits et/ou des services convenus et reste seule juge des ressources à affecter pour atteindre cet objectif. Elle s'engage à maintenir sur le projet, un personnel compétent et en nombre suffisant pour assurer la réalisation des prestations dans des conditions optimales (délais, modalités ...).

HEXANET assure seule les pouvoirs d'organisation, de contrôle et de direction de salariés en vue de la réalisation des Prestations objet des présentes. Ainsi, HEXANET détermine seule la composition de son équipe qui exécute les Prestations, la maintient au niveau de nécessité par la nature particulière desdites Prestations et veille à ce qu'elle soit convenablement informée.

HEXANET mettra en œuvre les moyens pour respecter les échéances du calendrier convenues dans la commande ou le devis signé, mais ne saurait néanmoins engager sa responsabilité en cas de dépassement de la date finale de livraison qui est indicative.

HEXANET, a une obligation générale d'information vis-à-vis du Client ; il s'oblige à alerter le Client de tous les dysfonctionnements et de toutes les anomalies constatées, susceptibles de compromettre la bonne exécution et la qualité des prestations concernées.

ARTICLE 4 OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- Organiser la mise à disposition des informations et des renseignements nécessaires à la réalisation de la prestation, le tout, dans le cadre du planning et des délais convenus.
- Apporter tout le soin nécessaire à la mise en œuvre des éléments fournis dans le cadre de ce contrat.
- Pour le matériel appartenant au Client et installé dans les locaux d'HEXANET : le Client devra souscrire toute police d'assurance couvrant les dommages que pourraient subir ses équipements.
- Procéder le cas échéant aux déclarations légales et réglementaires qui lui incombent, telle la déclaration concernant le traitement de fichiers nominatifs et la collecte d'informations auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Le Client s'oblige à :

- Obtenir toutes les autorisations nécessaires des tiers concernés par le contenu des pages Web et de toute information diffusée à travers le service rendu par HEXANET et ceci, sans qu'HEXANET n'en fasse la demande expresse à chaque fois que des tiers sont concernés par de l'information mise à disposition des internautes,
- Respecter les lois françaises et internationales notamment, mais non exhaustivement, en matière de diffamation, d'atteinte à la vie privée, d'atteinte aux bonnes mœurs, de protection de l'enfance, de pornographie ou d'informations à caractère violent, xénophobe ou raciste.
- Mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'empêcher la divulgation non autorisée de ses identifiants et mots de passe lui permettant d'accéder à son site pour le mettre à jour,
- Effectuer toute déclaration nécessaire telle que la déclaration de tout traitement automatisé de données auprès de la CNIL.

ARTICLE 5 DURÉE DU CONTRAT – RESILIATION

A défaut de conditions particulières indiquées sur le bon de commande, le contrat est conclu pour une durée initiale d'une année, à compter de la date de mise en service. Il est ensuite renouvelable tacitement pour des périodes d'un an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, notifiée par lettre recommandée avec avis de réception, au plus tard TROIS mois avant l'échéance du contrat en cours.

Le contrat est également susceptible d'être résilié, à tout moment, en cas de manquement substantiel de l'une des parties à ses obligations, non réparé dans un délai de 30 jours, suivant la notification du manquement par la partie lésée par lettre recommandée avec avis de réception, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels la partie lésée pourrait prétendre.

Par ailleurs, HEXANET peut résilier ou suspendre le contrat de plein droit sans recours pour le Client notamment dans le cas :

- Du non-paiement de prestations ou d'incidents de paiement à répétition,
- Où HEXANET s'estimerait être dans l'impossibilité de poursuivre sa mission dans le respect des dispositions légales et professionnelles qui s'imposent à elle,
- Où la responsabilité du Client serait démontrée sans préjuger des dommages et intérêts réclamés par HEXANET,
- De violation quelconque de la clause de propriété.

La résiliation anticipée du présent contrat par le Client, c'est-à-dire avant le terme de l'échéance contractuelle convenue, entraînera, le versement par le Client, à titre de dommages et intérêts, au bénéfice d'HEXANET, d'une indemnité égale au nombre de mois restant à courir entre la date de rupture du contrat et la date de fin contractuelle, multipliée par le coût mensuel d'abonnement au moment de la rupture.

ARTICLE 6 CONDITIONS FINANCIÈRES

6.1 Les conditions tarifaires

Le Prestataire peut exiger le versement d'un acompte lors de la commande; le cas échéant, il sera indiqué sur le bon de commande. Cet acompte peut représenter 30% du montant HT de la commande et devra être réglé pour déclencher les prestations.

Le coût des abonnements est basé sur les tarifs en vigueur au moment de la signature du présent contrat.

Les prix s'entendent toujours hors taxes. La TVA et les autres impôts et taxes applicables au moment de la facturation viennent en sus.

Les frais de déplacement effectués à la demande du Client, hors du lieu habituel d'exécution de la prestation (c'est à dire l'établissement principal d'HEXANET) seront facturés, sur devis, au Client selon le régime des frais réels et sur présentation des justificatifs correspondants.

Les prestations réalisées ou pour lesquelles des frais ont été engagés, sont dues.

En outre, le Prestataire peut demander au Client, le versement d'un dépôt de garantie pour certains matériels en location ; son montant est précisé dans la commande. La somme du dépôt de garantie est remboursée au terme de la période de location, contre retour du matériel concerné au Prestataire, dans son emballage d'origine, en bon état.

6.2 Révision des prix

A défaut de mention différente dans les conditions spécifiques à chaque service, le prix des abonnements mentionné dans la commande est révisable annuellement, à la date anniversaire de la mise en service selon la formule suivante:

$C = Co (S / So)$

C : coût d'abonnement révisé

Co : coût d'abonnement initial

S : dernière valeur connue de l'indice SYNTEC à la date de la révision.

So : dernière valeur connue de ce même indice à la date de mise en service ou à la révision précédente.

Pour les prestations complémentaires qui pourraient être demandées et qui n'entrent pas dans le cadre de la commande ou le devis signé, un devis sera établi à la vue du cahier des charges établi par le Client et accepté par le Prestataire. Ce devis devra être signé par le Client avant la réalisation des prestations.

6.3 Emission des factures

A défaut de dispositions particulières lors de la commande, la mise en production par le Client de son outil vaut recette et donc conformité de la solution mise en place. La recette entraîne la facturation des prestations réalisées.

6.4 Règlement des factures

A défaut de mention différente, les factures émises par HEXANET sont payables comptant, à réception de la facture, terme à échoir.

Tout retard dans le règlement des factures entraînera, nonobstant la clause "Durée du contrat- Résiliation" et sans mise en demeure préalable :

- La déchéance de tous les termes des créances dues et leur exigibilité immédiate, quel que soit le mode de règlement qui avait été prévu ;

- La facturation de pénalités de retard égales à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date d'échéance applicables à compter du premier jour de retard ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €.

- L'éventuelle suspension des prestations jusqu'à paiement complet de la ou des facture(s).

ARTICLE 7 SÉCURITÉ DE L'EXPLOITATION INFORMATIQUE

A compter de la mise en production par le Client, HEXANET prendra, en étroite collaboration avec le Client, toutes les mesures raisonnables, conformes à l'état de l'art, pour assurer la conservation, la sauvegarde et la sécurité des données et des fichiers en sa possession. Ces données et ces fichiers resteront en tout état de cause la propriété du Client.

Le Client assume sous son entière responsabilité la gestion des informations en sa possession et qui mettrait en péril la sécurité des réseaux HEXANET. Il s'engage ainsi à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'empêcher la divulgation d'informations tels les logins, mots de passe, règles de fire walling fournis au Client pour lui permettre d'accéder aux serveurs ou aux applications hébergées chez HEXANET qui doivent rester confidentiels.

ARTICLE 8 CONFIDENTIALITÉ – SECURITE

Chacune des Parties s'engage à faire respecter la plus stricte confidentialité pour l'ensemble des opérations réalisées dans le cadre de leurs relations.

En particulier, HEXANET s'engage à prendre toutes les mesures utiles pour assurer la protection et la confidentialité des données et des fichiers hébergés sur ses propres matériels pour l'accomplissement de la mission de prestation confiée par le Client.

HEXANET s'interdit de communiquer et de divulguer les informations en sa possession à des tiers, sous quelque forme et à quelque titre que ce soit.

Chacune des Parties mettra en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'empêcher la divulgation d'informations en sa possession et qui mettrait en péril la sécurité des réseaux de l'autre partie.

ARTICLE 9 RESPONSABILITÉ D'HEXANET

Les Parties conviennent expressément qu'HEXANET est soumise à une obligation de moyens pour l'ensemble de ses prestations au titre des présentes.

D'un commun accord, les parties conviennent que la responsabilité d'HEXANET n'est engagée au titre de chacune de ses prestations/services, que pour les

conséquences des dommages directs et qu'est exclue l'indemnisation des dommages indirects.

Sont notamment considérés comme dommages indirects, tout trouble commercial quelconque, les pertes de chiffre d'affaires, de marge, de bénéfice, les pertes de commande, de clientèle, d'exploitation, d'atteinte à l'image, perte d'image de marque, frais de reconstitution de données subis par le Client ou par un tiers au titre de l'exécution des contrats liant les parties.

Si la responsabilité d'HEXANET était retenue, du fait d'un manquement d'HEXANET à l'une de ses obligations, son obligation à réparation sera plafonnée, d'un commun accord entre les Parties, au titre d'une année contractuelle et pour la prestation/service concerné, aux sommes effectivement perçues sur l'année concernée par HEXANET pour la prestation/service concerné. Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation.

HEXANET ne pourra être tenue pour responsable en cas de :

- Blocage des télécommunications ou de l'électricité pour quelque cause que ce soit, non directement imputable à HEXANET,
- Grèves totales ou partielles extérieures à HEXANET ayant pour effet de perturber directement ou indirectement la bonne réalisation des prestations,
- Diffusion par le Client d'informations illicites ou soumises à autorisation non obtenue,
- Utilisation par le Client de matériel ou de logiciel dont il est censé avoir les droits de propriété ou d'utilisation et qui enfreigne la loi au regard des droits d'auteurs, de marque...

De même, HEXANET ne pourra en aucun cas être tenu responsable des erreurs résultant d'une mauvaise saisie de données ou d'un défaut de respect des procédures d'utilisation des applicatifs par les utilisateurs du Client.

ARTICLE 10 RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client assume la responsabilité éditoriale de son applicatif.

Dans le cas où HEXANET serait mis en cause par des tiers concernant le service rendu, objet du contrat, elle pourra se retourner contre le Client et le tenir responsable notamment dans les cas suivants :

- Non-respect des droits des tiers en matière de diffusion d'information,
- Utilisation de matériel ou logiciels sans droits de propriété ou d'utilisation,
- Non-intervention sur le contenu de l'information diffusée après avertissement écrit, fait par HEXANET.

ARTICLE 11 PROPRIETE

Équipement mis à disposition, location, abonnement, droit d'utilisation de logiciel

La commande signée par le Client ne transfère à ce dernier aucun droit de propriété sur un quelconque équipement mis à sa disposition au titre du Contrat, que ce soit une liaison de télécommunications, un matériel de raccordement, un logiciel ou toute instruction technique fournis au Client par HEXANET. En conséquence, le Client s'interdit de procéder à tout acte de disposition ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, pouvant porter atteinte au droit de propriété ou de licence d'HEXANET.

En cas de résiliation du présent contrat, si ce contrat ne prévoit pas l'acquisition par le client en fin de contrat des éléments mis à sa disposition durant le contrat, le Client s'engage à restituer tous les équipements mis à sa disposition dans le cadre du contrat objet de la résiliation, dans un état d'usure normal.

Équipement vendu

1 – livraison

Lors de la livraison, tous vices ou défauts constatés par le Client doivent faire l'objet d'un courrier recommandé au Prestataire dans les 48 heures au plus tard. Passé ce délai, la livraison est réputée conforme et complète et le matériel considéré en parfait état de fonctionnement.

2 – Réserve de propriété

Dans le cas où la commande comporte du matériel, HEXANET restera propriétaire des biens livrés jusqu'au paiement intégral de toutes les sommes dues par le Client, en dépit du transfert des risques intervenus lors de la livraison. Le Client s'engage en conséquence à assurer les marchandises contre les risques de perte, de vol, de détérioration ou de destruction au profit du prestataire. Tout règlement d'indemnité sera effectué directement au Prestataire par subrogation expresse.

ARTICLE 12 ASSURANCE

HEXANET certifie qu'elle est titulaire d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle pour les activités déployées.

Dans le cas où du matériel appartenant au Client serait hébergé chez HEXANET, le Client devra fournir une copie de la police d'assurance couvrant les risques de vols, d'incendies, de bris de machines ainsi que les dommages causés à HEXANET suite à l'installation ou au fonctionnement de ses matériels.

ARTICLE 13 NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Les Parties s'interdisent, sauf accord écrit préalable, à engager ou faire travailler directement ou par personne interposée, tout collaborateur ou mandataire de l'autre partie participant ou ayant participé à l'exécution de prestations objet de la commande, même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur pendant la durée du contrat et les douze mois suivant la fin du contrat ou des relations commerciales entre HEXANET et le Client.

Si l'une des Parties viole cette obligation, elle s'engage à verser à l'autre partie, une indemnité équivalente à la rémunération brute versée au collaborateur concerné au titre des douze mois précédant son départ.

ARTICLE 14 INTEGRALITE

La présente commande exprime l'intégralité des engagements des parties ; elle comprend le bon de commande, les présentes conditions générales et particulières, qui annulent et remplacent tout document antérieur qui aurait pu être échangé entre les Parties.

ARTICLE 15 REFERENCE COMMERCIALE

Le Client accepte, à défaut de mention contraire, qu'HEXANET puisse faire état de la réalisation du projet à titre de référence commerciale par tous moyens à sa convenance (nom du client, description générale des prestations effectuées).

ARTICLE 16 SOUS-TRAITANCE

HEXANET pourra sous-traiter tout ou partie de l'exécution de la commande. En cas de sous-traitance, le Prestataire demeure néanmoins personnellement responsable de la parfaite exécution du présent contrat.

ARTICLE 17 CESSION DU CONTRAT

Les Parties conviennent que toute cession à un tiers de ce contrat, que ce soit à titre gratuit ou onéreux, par l'une des Parties, est interdite sans le consentement de l'autre partie. Il est toutefois entendu que l'une des Parties peut céder, en partie ou en totalité, le présent contrat à une société qui la contrôle ou qu'elle contrôle, sans avoir à obtenir le consentement préalable de l'autre partie.

ARTICLE 18 MODIFICATION DU CONTRAT

La commande signée ne pourra être modifiée que par un avenant signé par les deux parties.

ARTICLE 19 DIFFERENDS

Le présent contrat est soumis à la loi française. En cas de difficulté d'interprétation ou d'exécution du présent contrat, les parties conviennent de se réunir en vue de trouver une solution amiable dans les quinze jours suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception. A défaut d'accord entre les Parties, ces dernières recouvrent leur entière liberté d'action. Toute difficulté d'interprétation ou d'exécution du présent contrat sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de REIMS.

Fait en deux exemplaires originaux,
A le

| | |
|---|-----------|
| Faire précéder la signature de la mention « Lu et approuvé » | |
| Date : / / | Signature |
| Nom : | |
| Fonction : | |

Livret A : Conditions particulières hébergement de site ou d'applications Internet

Outre les conditions générales relatives aux produits ou services, les conditions particulières ci-dessous s'appliquent dans le cas d'une prestation d'hébergement d'un site Internet.

A1 CONTEXTE ET OBJECTIFS

Le Client a décidé de confier l'élaboration et/ou l'hébergement de son site Internet, sur du matériel appartenant à la société HEXANET dans les locaux d'HEXANET et de connecter ce matériel sur Internet.

Le Client et HEXANET mettent en commun leurs connaissances dans un esprit de collaboration pour l'exécution du service concerné.

Les Parties s'obligent à se communiquer mutuellement les informations dont elles disposent et qui seraient utiles à la réalisation des tâches communes ou à la définition du contrat. Elles se tiennent réciproquement informées de toutes les actions qu'elles seraient amenées à entreprendre.

Le Client accepte la politique générale et les pratiques normales d'utilisation d'Internet préconisées par HEXANET notamment, mais sans que cela soit exhaustif, le Client veillera à une utilisation normale des ressources mises à sa disposition. L'utilisation abusive de ces ressources attribuées au Client peut amener HEXANET à renégocier le contrat.

A2 CHOIX DU MODE D'HEBERGEMENT

Les serveurs, support des prestations d'hébergement, sont choisis par HEXANET en fonction des besoins précisés par le Client dans la commande.

A3 EVOLUTION DE L'HEBERGEMENT

Dans l'hypothèse où le Client ferait état de nouveaux besoins, HEXANET étudiera les modalités techniques et financières au regard des nouveaux besoins exprimés et proposera un devis au Client. En cas d'accord du Client et, après signature d'un nouveau bon de commande, HEXANET mettra en œuvre les nouveaux produits et/ou services commandés.

A4 HEBERGEMENT D'APPLICATIONS TIERS

1. Les mises à jour des applications Tiers seront réalisées exclusivement par le Client.
2. Le Client s'engage à valider auprès de l'éditeur du logiciel la compatibilité de ses versions et de ses mises à jour avec la Solution informatique du Client et le serveur d'hébergement.
3. Le Client s'engage à être en règle vis-à-vis de l'acquisition des licences utiles à l'installation et à l'exécution de ses applicatifs dont il demande l'hébergement.
4. Sauf dispositions contraires prévues dans le bon de commande signé par le Client, ce dernier est seul responsable de la sécurité d'accès à ses applications hébergées, HEXANET n'ayant la responsabilité que de proposer un environnement sécurisé permettant à toute application cliente d'être visible sur le net au regard du niveau de sécurité implémenté dans l'application.

A5 HEBERGEMENT MESSAGERIE

Dans l'hypothèse où le Client opte pour un hébergement de sa messagerie sur les serveurs mutualisés d'HEXANET, HEXANET réalise les prestations de maintenance de la solution de messagerie.

Afin de simplifier la gestion du service et d'en améliorer la performance, le Client peut déléguer la gestion de son nom de domaine à HEXANET.

A6 HEBERGEMENT DE SITE INTERNET

Dans le cas où le Client opte pour un hébergement de site sur les plateformes HEXANET, HEXANET s'engage à maintenir la plateforme disponible à 99,9% du temps afin que les internautes puissent accéder au site hébergé.

Dans ce cadre, HEXANET ne saurait être tenue responsable d'un mauvais fonctionnement du site Internet vis-à-vis des internautes cherchant à accéder aux données de ce site, que le mauvais fonctionnement soit issu d'une mauvaise gestion du site par le Client ou d'une faille de sécurité ayant permis une attaque venue de l'extérieur s'il est démontré par Hexanet que le Client n'a pas assuré les maintenances correctives nécessaires à la protection de son site (exemple : non mise à jour version script utilisée).

A7 REVERSIBILITE DE L'HEBERGEMENT

HEXANET reste libre du choix des moyens à mettre en œuvre dans le cadre du présent contrat. Ainsi, et dans la mesure du possible, HEXANET veillera à ce que les applications ou les matériels mis à disposition restent portables sur un équipement informatique correspondant aux possibilités d'une entreprise de la taille du Client.

A la demande du Client, en cas de rupture du présent contrat, HEXANET s'engage à apporter au Client, ou à tout autre prestataire désigné par ce dernier, l'assistance nécessaire à la réversibilité de cette opération dès lors que le Client se sera acquitté de toutes les factures émises par HEXANET. Cette prestation sera facturée au tarif en vigueur pour les prestations informatiques d'HEXANET au moment de l'opération.

Il est précisé que, seul le contenu est réversible ; les outils appartenant à HEXANET et mis à la disposition du Client pour assurer le service restent la propriété d'HEXANET et ne sont donc pas cessibles.

Faire précéder la signature de la mention « Lu et approuvé »

Date : / / Signature

Nom :

Fonction :

Livret B : Conditions particulières hébergement des machines du Client
Réf : CPB- 20160428

Outre les conditions générales relatives aux produits ou services, les conditions particulières ci-dessous s'appliquent dans le cas d'un service d'hébergement de machines.

B1 CONTEXTE ET OBJECTIFS

Le Client souhaite transférer dans des locaux une ou plusieurs machines. Ces locaux servent à accueillir dans des baies :

- soit des machines appartenant au Client
- soit des machines appartenant à HEXANET et dédiées au Client dans lesquelles seront installées des serveurs d'application et de données du Client.

Les salles sont protégées en accès par différents moyens, de sorte que seuls les représentants d'HEXANET puissent y avoir accès. Le Client peut bénéficier ainsi d'un droit d'usage sur :

- Soit un espace d'hébergement réservé situé dans une suite privée, une baie ou ½ baie,
- Soit aux installations mises à disposition par la société HEXANET dans un espace mutualisé,

Dans tous les cas, les services fournis sont :

- L'alimentation en énergie ondulée et secourue, la double distribution électrique jusqu'aux baies techniques contenant les équipements,
- Le chauffage, la ventilation et la climatisation, le système de détection incendie et le système de contrôle d'accès à la suite ou à l'espace réservé, l'éclairage, l'usage des chemins de câbles distribuant les baies réservées au Client.

En cas de dépassement de la puissance électrique ou autres caractéristiques choisies par le Client, Hexanet se réserve le droit de facturer le complément requis afin de pouvoir délivrer la prestation de manière conforme.

L'ensemble de ces travaux et services dont HEXANET prend la responsabilité sont définis précisément lors de la commande signée et désignés les « Prestations ».

B2 ORGANISATION DES TRAVAUX

Chacune des Parties désignera un interlocuteur responsable qui devra assurer notamment le suivi technique des opérations et les liaisons opérationnelles avec le responsable technique de l'autre Partie, nécessitées par l'exécution des Prestations.

Le Prestataire s'engage à mettre en place des moyens tels que la création de groupes d'étude spécialisés, l'organisation de réunions périodiques des responsables du Client et du Prestataire propres à assurer le suivi des travaux et opérations en cours.

Le Client s'engage à mettre à la disposition du Prestataire de tous les éléments nécessaires à une bonne intégration des solutions objet des Prestations.

B3 EVOLUTION DE L'HEBERGEMENT

Dans l'hypothèse où le Client ferait état de nouveaux besoins, HEXANET étudiera les modalités techniques et financières au regard des nouveaux besoins exprimés et établira un devis, qui sera soumis au Client pour acceptation. En cas d'accord du Client et, après signature d'un nouveau bon de commande, HEXANET mettra en œuvre les nouveaux produits et/ou services commandés.

B4 CLAUSE PARTICULIERE LIEE A L'HEBERGEMENT DE MACHINES

Le Client est seul responsable du contenu des serveurs qu'il héberge chez HEXANET. Il fait seul son affaire de l'acquisition des droits d'utilisation de tous les outils ou services installés sur ses serveurs hébergés.

Le Client assure la gestion de la sécurité des machines hébergées. Il pourra demander à HEXANET d'assurer le cas échéant la sécurité d'accès depuis Internet à partir d'un firewall mutualisé ou dédié restant la propriété d'HEXANET ; cette dernière en assurant le paramétrage des règles et la surveillance des tentatives d'intrusion.

B5 RESPONSABILITES ET ENGAGEMENTS

En ce qui concerne les machines hébergées

HEXANET ne pourra être tenue responsable des dommages de tout ordre qui ne lui seraient pas directement imputables et qui pourraient être occasionnés au Client par un tiers ou par une perte de service (sous réserve des Garanties de Temps de Rétablissement établis entre le Client et le Prestataire). HEXANET ne sera pas responsable des dysfonctionnements des serveurs hébergés dès lors qu'ils sont alimentés normalement en électricité, refroidis correctement et visible depuis Internet.

Le bon de commande signé par le Client indique les GTR des services commandés. A défaut, les GTR suivantes s'appliquent :

- L'alimentation électrique des serveurs : GTR 4H heures ouvrées, jours ouvrés (8H - 18H, jours ouvrés : lundi - vendredi),
- La visibilité des serveurs depuis les outils d'administration des plateformes HEXANET : GTR 4H heures ouvrées, jours ouvrés (8H - 18H, jours ouvrés : lundi - vendredi).

Prise en compte des incidents

Le Client signale par tous les moyens (mail, téléphone...) au support d'HEXANET, tout incident affectant le fonctionnement du service. Il précise, lors de la signalisation, le numéro de la liaison (numéro de prestation), la nature du défaut constaté, le numéro téléphonique de la personne à contacter, ainsi que son adresse email.

Traitements des incidents

Dès la prise en compte de l'incident, HEXANET précise au Client, le diagnostic et la durée prévisible de l'interruption. HEXANET informe régulièrement le Client du déroulement des opérations de remise en service.

HEXANET intervient les jours et heures ouvrés, du lundi au vendredi, de 8 heures à 18 heures, sauf limitation particulière. Le personnel d'astreinte peut prendre contact avec le Client en dehors des heures ouvrées, si le service souscrit intègre de la GTR 24H/24 et 7J/7.

Garanties assurées par HEXANET

Hexanet s'engage sur des délais de rétablissement sur l'infrastructure hébergeant les serveurs, ainsi que l'ouverture sur Internet des applications hébergées sur les serveurs. Cet engagement se fait dans le cadre des GTR souscrites.

La GTR est la suivante : Standard 4H en HO (heures ouvrées 8H/18H lundi au vendredi sauf jours fériés)

Pénalités

En cas de non-respect de la GTR souscrite, le Client devra notifier à HEXANET par lettre recommandée avec avis de réception, au plus tard, dans les 3 mois de l'incident, son intention de mettre en application la présente clause et le versement de pénalité ; au-delà de ce délai, son action est éteinte.

Le nombre d'heures pris en compte pour le calcul des pénalités s'entend du nombre d'heures ouvrées consécutives (HO) durant lesquelles les serveurs ont été inaccessibles du fait d'une interruption d'accès Internet ou d'un défaut électrique ou de climatisation ayant entraîné un arrêt automatique ou manuel des serveurs hébergés, hors les cas de force majeure et les opérations de maintenance programmées.

Les pénalités relatives au non-respect du temps de rétablissement (TR) se calculent comme suit en fonction de la GTR prise sur chaque serveur hébergé selon la description ci-dessus des deux niveaux de GTR possibles :

| Pénalités en % abonnement mensuel / incident | 4 heures <TR< 8 heures | 8 heures<TR<à 12 heures | 12 heures <TR< 16 heures | TR > 16 heures |
|--|------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------|
| Accessibilité au serveur (1) | 15 % | 30 % | 60 % | 100 % |

(1) Est pris en compte l'abonnement mensuel de l'hébergement du ou des serveurs

(2) Est pris en compte abonnement mensuel de la bande passante fournie.

Exemples:

Si l'interruption est intervenue le lundi de 5h à 7h: aucune pénalité n'est due

Si l'interruption est intervenue le lundi de 5h à 14h: le décompte débutera à 8 heures : le temps de rétablissement sera donc de 14h-8h donc 6 heures.

Si l'interruption est intervenue le lundi de 14h à 21h: le décompte débutera à 14 heures pour prendre fin à 18h : le temps de rétablissement sera donc de 18h-14h donc 4 heures.

La pénalité sera obtenue en multipliant : montant de l'abonnement concerné par la défaillance * le pourcentage correspondant à la tranche de TR.

B6 MODALITES FINANCIERES

Le montant de l'abonnement est susceptible d'évolution tarifaire, à date anniversaire, selon la formule suivante :

$$\text{Nouveau coût d'hébergement mensuel} = \text{Coût hébergement mensuel actuel} \times 0,7 \times (\text{tarif KWh année N} / \text{tarif KWh année N-1}) + (\text{Coût hébergement mensuel actuel} \times 0,3)$$

Faire précéder la signature de la mention « Lu et approuvé »

Date : / / Signature

Nom :

Fonction :

Livret C : Conditions particulières prestations ingénierie web, réseau, télécom
Réf : CPC- 20160428

Outre les conditions générales relatives aux produits ou aux services, les conditions particulières ci-dessous s'appliquent dans le cas d'un service de prestations d'ingénierie.

C1 CONTEXTE ET OBJECTIFS

Le Client souhaite confier des prestations intellectuelles au Prestataire. Ces prestations commandées par le Client au Prestataire sont effectuées dans le cadre de projets ou de travaux propres au Client et à son initiative.

Pour des travaux significatifs (particularité technique, montant et/ou volume en nombre de jours important), ces prestations sont décrites dans la commande signée dans le chapitre "descriptif des travaux" ou dans un devis.

Il peut s'agir de :

- travaux d'assistance technique sur du matériel, sur des liaisons de télécommunications, des travaux d'installation de logiciels et de matériel, de diagnostic et d'audit de performance, de conseil ainsi que des
- travaux d'analyse et de développement de sites Internet ou d'applications spécifiques.

La définition exacte des travaux à réaliser dans le cadre de ce contrat dépend du moment et du niveau auxquels les collaborateurs du Prestataire sont appelés à intervenir. Il est précisé que les travaux d'audit, de conseil, de proposition de remplacement de matériel donnent généralement lieu à la rédaction d'un document faisant un état des lieux pour aboutir à une proposition de solution.

Les prestations peuvent être réalisées dans les locaux du Client ou dans ceux du Prestataire, suivant la nature des travaux.

C2 INTERLOCUTEURS RESPECTIFS –RESPECT DES DELAIS

Les Parties collaborent de bonne foi en vue de la réalisation de la prestation dans les conditions convenues.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas plusieurs fois consécutives les délais convenus, soit pour fournir les éléments nécessaires à la bonne exécution des prestations, soit pour permettre à HEXANET de finaliser ses travaux, cette dernière se réserve le droit de mettre en demeure le Client de respecter les termes du contrat dans un délai donné, sous peine de résilier de manière anticipée le contrat à ses torts ; dans ce cas, HEXANET remettra sur un support à définir, le travail réalisé pour le Client en l'état d'achèvement au moment de la dénonciation du contrat, et ce, sous réserve que le Client ait réglé les factures correspondantes à HEXANET.

C3 DEMARCHES ET METHODES POUR PRESTATIONS D'ANALYSE ET DE DEVELOPPEMENT

Les prestations d'analyse ou d'audit

Dans le cas où la commande prévoit dans le "descriptif des travaux" des prestations d'analyse ou d'audit, le Client et le Prestataire décideront ensemble d'un planning de réunions permettant de suivre le planning général de la prestation.

La date et l'ordre du jour de ces réunions, fixés d'un commun accord seront communiqués par le Prestataire au Responsable de Projet du Client ou à tous les participants souhaités par les deux Parties.

Un compte-rendu de ces réunions sera émis et deviendra alors un document contractuel qui servira de base dans le cas d'une réalisation de modules ou de prestations complémentaires.

Le temps passé à la rédaction des différents documents par le Prestataire sera facturé selon le tarif défini dans la commande, ou à défaut de mention au tarif en vigueur.

En cas d'inexécution par le Client d'une quelconque de ses obligations, HEXANET se réserve le droit, après en avoir averti le Client par lettre recommandée, de suspendre ses prestations sans que cela ne puisse ouvrir droit à quelque indemnité que ce soit vis à vis du Client.

Le développement de sites internet

Il est précisé que si les demandes du Client en matière de maquettage sont plus importantes que l'engagement initial pris dans la commande (nombre, nature des modifications), HEXANET se réserve le droit de facturer le temps passé supplémentaire à l'élaboration de ces maquettes.

La réalisation et les tests s'effectueront chez le Prestataire. Un découpage par lot pourra être défini en fonction de l'ampleur du projet. Chaque lot fera l'objet d'une livraison et d'une validation séparée. Une fois la validation effectuée par le Client, le site sera considéré comme opérationnel et donc en production : cette date sera le point de départ de la facture d'abonnement de l'hébergement.

Toutes modifications apportées au devis initial, toute nouvelle demande en cours de réalisation du site feront l'objet d'un nouveau devis ou d'une facturation complémentaire.

Le coût des prestations permettant la réalisation du site WEB est indépendant du coût inhérent à l'hébergement du site, qui fera l'objet d'une commande à part, à souscrire par le Client.

Les codes sources, notamment pour les sites web dynamiques (avec bases de données) restent la propriété d'HEXANET et ne peuvent en aucun cas être utilisés ou vendus pour un autre site par le Client.

La facturation et le règlement

Suivant la taille du projet, des factures intermédiaires pourront être émises avant la fin complète de la prestation. L'émission de ces factures sera néanmoins conditionnée à la livraison de lots intermédiaires. Ce découpage en lots et la facturation associée seront définis dans la phase d'analyse.

C4 CAS PARTICULIER DE LA GESTION DES NOMS DE DOMAINES

Le Client reconnaît déposer et utiliser le nom de domaine en conformité avec la législation en vigueur et les droits légaux des tiers. Il peut demander à HEXANET d'assurer le dépôt pour son compte ; dans ce cas, HEXANET n'agit qu'en qualité d'intermédiaire technique auprès des organismes de nommage. Aussi, HEXANET ne saurait être tenue responsable de la non disponibilité d'un nom de domaine commandé et cette non-disponibilité ne saurait constituer un motif d'annulation des autres Services commandés. Si le Client demande le transfert d'un nom de domaine déposé dans l'année de sa création ou de son transfert, il s'engage à payer, préalablement à sa demande, le coût facturé par HEXANET pour l'année entière ; toute année commencée est due par le Client.

C5 CAS PARTICULIER DES PRESTATIONS D'INGENIERIE

La surveillance des sauvegardes peut faire partie du périmètre des prestations incluses dans le contrat d'ingénierie. Néanmoins, la réalisation des sauvegardes restent sous la responsabilité du Client ; en effet, la vérifications des compte-rendu de sauvegardes devant uniquement prévenir le Client en cas de mauvais déroulement des procédures de sauvegardes prévues par le Client sur son serveur, elles ne constituent en aucun cas une garantie de résultat. Aussi, HEXANET ne pourra pas voir sa responsabilité engagée en cas de défaillance technique ou humaine suite à une opération de sauvegarde, qui se serait mal déroulée.

En ce qui concerne les prestations d'ingénierie réseaux et dans le cas où HEXANET a en charge l'administration du réseau du Client, ce dernier assume seul la responsabilité des failles de sécurité qui seraient à l'origine de la délivrance d'un droit d'administrateur du réseau à tout autre prestataire informatique du Client et qui aurait besoin de ce niveau de droit pour installer ou maintenir ses applications et pour lequel le Client aurait demandé à HEXANET de fournir ces droits d'accès.

C6 CAS PARTICULIER DU DEVELOPPEMENT DE SITES WEB

Compatibilité

HEXANET assure le bon fonctionnement de ses développements dans le cadre des préconisations techniques formulées et notamment la compatibilité de l'application développée par ses soins avec les versions de navigateurs indiquées. Ainsi, en cas d'upgrade des navigateurs par les différents éditeurs, HEXANET pourra prévoir d'adapter les développements, aux nouvelles versions des navigateurs moyennant une facturation complémentaire au temps passé.

HEXANET fera ses meilleurs efforts pour la réalisation d'un site pleinement fonctionnel. Cependant la garantie ne couvre pas les fonctionnalités/effets spéciaux demandés par le Client et qu'HEXANET aurait ouvertement déconseillés.

Droits d'auteurs, propriétés intellectuelles

Les droits d'auteur du Projet Web finalisé et produit par HEXANET sont et demeurent sa propriété.

Le Client se verra attribuer un droit d'utilisation du projet Web, en contrepartie du règlement des factures correspondantes. Les droits d'utilisation des photos, graphiques, codes source, fichiers graphiques source et programmes spécifiques ne sont pas cédés au Client, et restent la propriété de leurs auteurs respectifs. HEXANET conserve les droits d'affichage des éléments graphiques et autres design du Projet Web comme exemples de leur travail dans leurs portfolios respectifs. Le Projet Web développé par HEXANET, comportera une page de copyright/mentions légales dans laquelle figurent des liens vers le site Web HEXANET. En conséquence, il est interdit au Client de copier ou d'autoriser la copie de la programmation, de la création du design, des montages d'images créés par HEXANET.

Par ailleurs, tout élément fourni par le Client reste sa propriété. Il ne dispose que d'un droit d'usage pour tout ce qui est mis à sa disposition.

En conséquence, toute utilisation du code source par un tiers sans autorisation écrite d'HEXANET pourra entraîner une demande d'indemnisation.

Le Client s'engage à obtenir toutes les autorisations nécessaires des tiers concernés par toute information diffusée à travers le service rendu par HEXANET et ceci, sans qu'HEXANET n'en fasse la demande expresse chaque fois que des tiers sont concernés par de l'information mise à la disposition des internautes. En particulier, tout élément fourni à HEXANET (texte, graphique, photos, design, marques ou autres travaux) pour la réalisation d'un Projet Web reste la propriété du Client ou de ses ayants droits. En conséquence, le Client, protégera et indemnifiera HEXANET et ses sous-traitants (y compris les honoraires d'avocat et les frais judiciaires), de toute plainte ou poursuite, menacée ou avérée, découlant de l'utilisation des éléments fournis par ce dernier.

Hébergement du site produit

Le Client pourra faire héberger son site chez l'hébergeur de son choix. Le Client devra choisir un service d'hébergement qui permettra à HEXANET d'avoir un plein accès au compte du Client via le protocole FTP (File Transfer Protocol). Le Client sera seul responsable de tous les frais concernant le service d'hébergement.

Responsabilités

HEXANET, ne peut garantir que les fonctions contenues dans le Projet Web sont exemptes de tout bug ou erreur dans l'exécution de la fonction à cause des différents navigateurs web existant sur le marché et des différentes versions qui peuvent être utilisées.

La vérification de la qualité et de la performance du site web est de la responsabilité du Client. En cas de détection d'une anomalie sur le projet web développé par HEXANET, le Client demandera à HEXANET d'apporter les corrections dans le cadre de la garantie ou dans le cadre d'un contrat de maintenance au-delà de la période de garantie de 3 mois à partir de la mise en exploitation.

En aucun cas, HEXANET ne pourra être tenue responsable envers le Client ou tout internaute de tout dommage causé par l'exploitation du site par le Client ou les internautes.

Faire précéder la signature de la mention « Lu et approuvé »

Date : / / Signature

Nom :

Fonction :

Livret D : Conditions particulières de fournitures de liens de télécommunications
Réf : CPD-V3-1-20160428

Outre les conditions générales relatives aux produits ou aux services, les conditions particulières ci-dessous s'appliquent dans le cas de fourniture de liens de télécommunications.

D1 CONTEXTE ET OBJECTIFS

Une desserte interne est considérée comme la liaison entre l'arrivée de la ligne et le modem ou routeur à insérer entre la liaison et le réseau interne du client.

La desserte interne à moins de 3 mètres est incluse dans les frais d'accès aux services. Toute desserte de plus de 3 mètres doit faire l'objet d'une intervention extérieure (électricien, fournisseur téléphonie en place) et les coûts attachés à cette construction ne sont pas inclus dans le prix du lien ou du matériel fourni sauf conditions particulières mentionnées ci-dessous.

Le raccordement des sites du Client par des liens de télécommunications peut s'établir de différentes manières, HEXANET étant collecteur de liens fibres ou FH, de liens EFM ou de liens XDSL par l'intermédiaire de différents opérateurs.

HEXANET s'appuiera sur son infrastructure existante pour apporter le service souhaité dans les meilleurs délais compte tenu notamment des impératifs techniques. Différents niveaux de services peuvent être mis en place sur ces liens.

Les objectifs de raccordement peuvent être variés :

- interconnexion de sites vers le site principal
- hébergement applicatif chez HEXANET
- déport de sauvegarde
- accès à internet avec des besoins de bande passante particuliers

La commande signée doit préciser pour chaque lien :

S'il s'agit d'un lien XDSL ou EFM :

- Le lieu exact de l'implantation du lien
- La nature du lien, le débit et le débit garanti
- Un n° de téléphone analogique permettant de valider le débit
- GTR (garantie temps de rétablissement)

S'il s'agit d'un lien fibre ou FH :

- Le lieu exact de l'extrémité A
- Le lieu exact du raccordement extrémité B
- Le débit à prévoir sur le lien
- GTR

Pour chaque lien il est précisé si le lien doit être livré avec bande passante ou s'il intègre un réseau MPLS.

Toutes les informations précisées dans la commande permettent à HEXANET de lancer une étude de faisabilité qui permettra de confirmer l'acceptation par HEXANET de la commande ou du devis signé. Seul le retour de faisabilité de l'opérateur concerné permettra de valider ou non la commande du Client.

Dans le cas d'un refus de l'opérateur de construire une des liaisons demandées et sans autre alternative possible (changement de débit, changement d'opérateur), HEXANET pourra annuler la commande de la liaison souhaitée par le Client sans que ce dernier puisse prétendre à aucune indemnité de quelque nature que ce soit. Suite au refus de l'opérateur et dans le cas où HEXANET proposerait au Client des modifications sur la commande signée ayant ou non un impact sur le prix de la liaison, le Client pourra annuler la partie de commande concernée par cette liaison non livrable sans aucun frais.

D2 CONDITIONS DE RACCORDEMENT

Le matériel est configuré chez Hexanet et acheminé par transporteur avec une notice de branchement. L'aide au branchement est assuré par Hexanet par téléphone avec un collaborateur du site.

Toute installation sur site est facturée en plus (peut être proposé en option). Si du câblage pour la desserte interne (entre arrivée fournisseur d'accès et les éléments de réseau du Client) doit être réalisé par l'installateur, il est facturé forfaitairement pour du câblage simple sans percement ou après une étude préalable si la desserte est plus complexe (cf schéma donnant les cas de figure rencontrés) et acceptation d'un devis.

Principe de raccordement d'un lien fibre ou FH

Si l'étude de faisabilité technique et administrative des prestations révélait qu'il ne peut pas être donné suite à la commande du Client, le contrat sera résilié de plein droit, les sommes versées à ce titre par le Client lui seront remboursées, sans que le Client ne puisse néanmoins prétendre à aucune indemnité de quelque nature que ce soit.

HEXANET intègre dans les coûts définitifs, le coût d'établissement du Service de Transmission jusqu'au Point d'Entrée (hors desserte interne), sauf difficultés exceptionnelles de construction précisées dans les conditions techniques ou révélées lors de l'étude approfondie de faisabilité. Sur son réseau, entre les Points d'Entrée de chaque extrémité du Service de Transmission, HEXANET détermine seule le tracé et les moyens techniques permettant d'assurer le Service de Transmission.

Le Client devra mettre à la disposition d'HEXANET, sept jours avant la Date Contractuelle de Livraison :

- la Desserte Interne,
- les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir les équipements qui constituent le point de terminaison du Service de Transmission, ceci dans un local climatisé et accessible par le Prestataire ou ses sous-traitants en heures ouvrées.

Lorsque ce délai de 7 jours n'est pas respecté par le Client, HEXANET propose une nouvelle date de livraison. Cette date ne peut excéder de 15 jours la mise à disposition par le Client de la Desserte Interne et des locaux. Dans tous les cas, l'abonnement au service est facturé à compter de la Date Contractuelle de Livraison initiale convenue. HEXANET ou son sous-traitant procède au raccordement, en présence du Client, pendant les jours ouvrés, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures (horaires non contractuels donnés à titre indicatif), après avoir effectué des tests sur les équipements du Client. Le Client doit permettre à HEXANET d'être en mesure d'effectuer ces tests.

Principe de raccordement de liens XDSL ou EFM

HEXANET mènera l'étude d'éligibilité de chacun des sites et précisera au Client les débits maxima possibles sur chaque site à raccorder. Une étude de faisabilité technique et administrative des prestations est lancée par HEXANET ; si cette dernière révélait qu'il ne peut pas être donné suite à la commande du Client, le contrat sera résilié de plein droit. HEXANET en informera alors le Client et lui remboursera les sommes versées à ce titre par le Client, sans que le Client ne puisse prétendre à aucune indemnité de quelque nature que ce soit. Si l'étude détectait un besoin de création d'une desserte interne ou un besoin de désaturation, le Client accepte le principe d'une facturation complémentaire et d'un délai supplémentaire.

Dans le cas d'une desserte interne complexe devant être réalisée par HEXANET, un devis sera proposé au Client et devra être validé avant le début des travaux.

Dans le cas d'un manque de paires de cuivre pour assurer la livraison du lien commandé (uniquement pour lien SDSL), l'opérateur doit opérer des travaux afin de désaturer le site de livraison ; ces coûts de désaturation seront facturés au Client.

Délai de mise en service des liens :

| Liaison | Délai |
|------------|----------------------|
| ADSL | T0* + 4 semaines |
| SDSL / EFM | T0* + 8 semaines** |
| FIBRE | T0* + 14 semaines*** |

* T0 : date de prise en compte de la commande par notre ADV.

** En cas de désaturation, délai supplémentaire de 11 semaines

*** Délai moyen, sauf modification ultérieure par l'opérateur de collecte.

D3 RESPONSABILITES ET ENGAGEMENTS

En ce qui concerne les liens télécom

HEXANET ne pourra être tenue responsable des dommages de tout ordre qui ne lui seraient pas directement imputables et qui pourraient être occasionnés au Client par un tiers ou par une perte de service (sous réserve des Garanties des Temps de Rétablissement sur certains liens crédits pour interruption de services ou de données de plus de quatre heures).

HEXANET ne pourra être tenue responsable des tentatives d'intrusions ou d'actions malveillantes sur le réseau du Client. Néanmoins, HEXANET appliquera le principe du "meilleur effort" pour assurer la sécurité du réseau client ainsi que tout principe énoncé par le Client relativement à la sécurité et à l'accès pour services à distance du Client, le cas échéant.

Les bons de commande signés par le Client doivent préciser les garanties de temps de rétablissement des liens commandés. Sans précision sur le bon de commande, les règles suivantes s'appliquent :

- Lien ADSL : pas de GTR
- Lien SDSL, EFM, FH et lien Fibre Optique : GTR 4H heures ouvrées, jours ouvrés (8H, 18H jours ouvrés lundi au vendredi) ou en option GTR 7J/7 24H/24

La GTR appliquée aux liens s'applique aussi au routeur fourni par HEXANET, si ce routeur est loué au même titre que la liaison. En cas d'achat du routeur par le Client, HEXANET assure le meilleur effort pour faire parvenir un routeur de remplacement dans les plus brefs délais. Le délai d'acheminement du routeur n'est pas pris en compte dans le calcul de la GTR. En effet dans le cas d'achat du routeur, le Client assume la gestion du matériel de spare.

HEXANET ne sera pas responsable du routage interne au(x) réseau(x) du Client d'autre(s) adresse(s) IP et des autres protocoles utilisé(s) sur ce(s) même(s) réseau(x).

HEXANET utilisera les services d'un sous-traitant pour établir le lien physique.

Une fois le lien établi, HEXANET fournira du transit sur le lien.

Les liens physiques fournis étant la propriété des opérateurs, HEXANET reportera les responsabilités et engagements qu'il aura contractés auprès de ses fournisseurs.

HEXANET assure la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche du service.

HEXANET met à disposition du Client un centre de service après-vente accessible défini dans la commande ou le devis signé.

En ce qui concerne les services délivrés sur les liens

De base, les liens fournis par HEXANET sont configurés pour véhiculer uniquement de la data. Ces liens peuvent être intégrés dans un réseau MPLS VPN, afin de sécuriser les échanges intersites ou faciliter les procédures de secours.

Dans le cas où le Client souscrit au service de téléphonie Hexanet (IPBX, Centrex, BOX, Trunk SIP), le service de téléphonie inclut la mise en place de la QOS permettant de prioriser la voix sur les données et ainsi assurer un service VOIP de qualité.

Dans le cas où le Client souhaite utiliser les services de téléphonie sur IP d'un autre opérateur, Hexanet propose un service complémentaire de gestion de la QOS et de configuration des routeurs suivant les pré-requis SIP de l'opérateur ; l'acheminement de la voix vers un autre opérateur passant par Internet augmente de façon substantielle les besoins de bande passante.

Prise en compte des incidents

Le Client signale par tous moyens (mail, téléphone...) au support d'HEXANET, tout incident affectant le fonctionnement du service. Il précise, lors de la signalisation, le numéro de la liaison (numéro de prestation), la nature du défaut constaté, le numéro téléphonique de la personne à contacter, ainsi que son numéro de télécopie.

Traitements des incidents

Dès la prise en compte de l'incident, HEXANET précise au Client le diagnostic et la durée prévisible de l'interruption. HEXANET informe régulièrement le Client du déroulement des opérations de remise en service. Pour assurer convenablement le traitement de l'incident, HEXANET doit disposer d'une personne sur le site du Client capable d'effectuer des manipulations de base comme :

- Vérification des voyants du routeur
- Arrêt et redémarrage du routeur, ...

HEXANET intervient les jours et heures ouvrés, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures (horaires non contractuels, donnés à titre indicatif), dans le cas général. Le personnel d'astreinte peut essayer de contacter le Client en dehors des heures ouvrées sur des liens ayant des GTR 24H/24 et 7J/7.

Garanties assurées par HEXANET

HEXANET s'engage sur des délais de rétablissement sur les liens, les routeurs (s'ils sont loués), les services MPLS/VPN, ainsi que l'ouverture sur Internet si du transit a été fourni sur le lien. Cet engagement se fait dans le cadre des GTR souscrites sur les liens et les services lors de la commande. Il s'effectue aussi sur une garantie de disponibilité annuelle qui est directement liée à l'engagement sur la GTR.

Aucun engagement de GTR n'est pris sur les liens ADSL.

La GTR souscrite peut être de deux niveaux différents sur les liens SDSL, EFM, FH et FO :

- Standard 4H en HO (heures ouvrées 8H/18H lundi au vendredi sauf jours fériés)
- Etendue 4H en HNO (heures calendaires 24H/24 et 7J/7)

En cas de non-respect de cette GTR souscrite, HEXANET pourra verser une pénalité au Client. Il en est de même pour la Garantie de Disponibilité en cas de dépassement de l'IMS (Interruption Maximale annuelle du Service).

Le nombre d'heures pris en compte pour le calcul des pénalités, s'entend du nombre d'heures consécutives (HO ou HNO) durant lesquelles le service est indisponible, c'est-à-dire interrompu, hors les cas de force majeure et les opérations de maintenance programmées, à la condition de pouvoir intervenir au besoin sur le site du Client à la demande d'HEXANET ou d'avoir à disposition du personnel du Client pour effectuer les manipulations de base (vérification des voyants du routeur, arrêt et redémarrage du routeur, ...).

Le décalage d'intervention sur le site Client ou la non mise à disposition de personnel, du fait du Client, provoquera un décalage dans le calcul du nombre d'heures d'indisponibilité.

Dans le cas où un lien de secours est mis en place sur un site et qu'il assure la continuité du service lors de l'indisponibilité du lien principal le calcul de l'indisponibilité ne peut se faire. Seule l'indisponibilité des deux liens entraîne le calcul du nombre d'heures d'indisponibilité.

Pénalités à la charge d'HEXANET

Les pénalités relatives au non-respect du temps de rétablissement (TR) et au dépassement de l'interruption maximale annuelle admise (IMS) se calculent comme suit en fonction de la GTR prise sur chaque lien.

- Pour GTR 4 heures HO (seule l'indisponibilité en heures ouvrées est prise en compte)

| Pénalités en % abonnement mensuel / incident | TR 2 à 4 heures | TR 4 à 6 heures | TR 6 à 8 heures | TR 8 à 12 heures | TR > 12 heures |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|----------------|
| SDSL, EFM, FH sans lien de secours (1) | 0 | 15 % | 15 % | 40 % | 100 % |
| SDSL, EFM, FH avec lien de secours (2) | 0 | 15 % | 40 % | 100 % | 100 % |
| F.O. sans lien de secours (1) | 0 | 15 % | 40 % | 100 % | 100 % |
| F.O. avec lien de secours (2) | 15 % | 40 % | 100 % | 100 % | 200 % |
| Accès Internet à travers MPLS (3) | 0 | 15 % | 15 % | 40 % | 100 % |

- (1) Est pris en compte l'abonnement mensuel de la liaison et du routeur si celui-ci est loué.
- (2) Sont pris en compte l'abonnement mensuel de la liaison principale et du lien de secours ainsi que des routeurs associés si loués.
- (3) Est pris en compte l'abonnement mensuel du service MPLS + abonnement mensuel de la bande passante.

- Pour GTR étendue 4 heures HNO

| Pénalités en % abonnement mensuel / incident | TR 2 à 4 heures | TR 4 à 6 heures | TR 6 à 8 heures | TR 8 à 12 heures | TR > 12 heures |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|----------------|
| SDSL, EFM, FH sans lien de secours (1) | 0 | 15 % | 15 % | 40 % | 100 % |
| SDSL, EFM, FH avec lien de secours (2) | 0 | 15 % | 40 % | 100 % | 100 % |
| F.O. sans lien de secours (1) | 0 | 15 % | 40 % | 100 % | 100 % |
| F.O. avec lien de secours (2) | 15 % | 40 % | 100 % | 100 % | 200 % |
| Accès Internet à travers MPLS (3) | 0 | 15 % | 15 % | 40 % | 100 % |

- (1) Est pris en compte l'abonnement mensuel de la liaison et du routeur si celui-ci est loué.
- (2) Sont pris en compte l'abonnement mensuel de la liaison principale et du lien de secours ainsi que des routeurs associés si loués.
- (3) Est pris en compte l'abonnement mensuel du service MPLS + abonnement mensuel de la bande passante.

- Pour dépassement IMS annuelle

Les heures d'indisponibilité sont comptabilisées sur l'année pour contrôler s'il y a dépassement de l'IMS. En fonction de la garantie GTR sur le lien, les heures ouvrées ou les heures calendaires d'indisponibilité sont comptabilisées.

| Pénalités en % abonnement mensuel / pour dépassement global sur l'année | IMS De 8 à 12 heures | IMS de 12 à 24 heures | IMS de 24 à 36 heures | IMS de 36 à 48 heures | IMS > 48 heures |
|---|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------|
| SDSL, EFM, FH sans lien de secours (1) | 0 | 0 | 15 % | 40 % | 100 % |
| SDSL, EFM, FH avec lien de secours (2) | 0 | 15 % | 40 % | 100 % | 100 % |
| F.O. sans lien de secours (1) | 0 | 15 % | 40 % | 100 % | 100 % |
| F.O. avec lien de secours (2) | 15 % | 40 % | 100 % | 100 % | 200 % |
| Accès Internet à travers MPLS (3) | 0 | 15 % | 15 % | 40 % | 100 % |

- (1) Est pris en compte l'abonnement mensuel de la liaison et du routeur si celui-ci est loué.
- (2) Sont pris en compte l'abonnement mensuel de la liaison principale et du lien de secours ainsi que des routeurs associés si loués.
- (3) Est pris en compte l'abonnement mensuel du service MPLS + abonnement mensuel de la bande passante.

Paiement des pénalités

En cas de non-respect de la GTR souscrite, le Client devra notifier à HEXANET par lettre recommandée avec avis de réception, au plus tard, dans les 10 jours ouvrés suivant le jour de l'interruption de service ou le cas échéant suivant le dernier jour de la période de référence indiquée pour les critères d'engagement ci-dessus, son souhait de mettre en application la présente clause et le versement de pénalité ; au-delà de ce délai, le droit à indemnité est éteint.

Les pénalités relatives à l'IMS étant calculées sur une année entière, ces pénalités peuvent être réclamées dans les 30 jours ouvrés suivant la fin de la période contractuelle d'un an (date début de prise en compte est égale à la date de mise en exploitation). Au-delà de ce délai, le droit à indemnité est éteint.

La pénalité sera obtenue en multipliant : montant de l'abonnement concerné par la défaillance * le pourcentage correspondant à la tranche de TR.

Les pénalités seront versées sous la forme d'avoir valant sur la plus prochaine échéance de facturation et/ou se compenseront avec toute facture due.

Dans le cadre des engagements de GTR et d'IMS, le montant annuel des pénalités susceptibles d'être versé par HEXANET est limité au montant de trois redevances mensuelles, par site impacté.

Toute demande de pénalités devra préciser le ou les liens concernés et le(s) critère(s) d'engagement concernés par la réclamation et parvenir à HEXANET par tout moyen écrit. Le montant de la redevance mensuelle pris en compte dans le calcul des pénalités est celui facturé au Client au moment du rétablissement.

De convention expresse, ces pénalités constituent pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant la réparation intégrale du préjudice subi ; la mise en jeu par le Client, de ce mécanisme de pénalités éteint toute autre action de type action en responsabilité.

HEXANET ne pourra être tenue responsable des tentatives d'intrusions ou d'actions malveillantes sur le réseau du Client. Néanmoins, HEXANET appliquera le principe du "meilleur effort" pour assurer la sécurité du réseau Client ainsi que tout principe énoncé par le Client relativement à la sécurité et à l'accès pour services à distance du Client, le cas échéant.

D4 OBLIGATIONS PARTICULIERES DU CLIENT

- Le Client fournira, à ses frais exclusifs, l'équipement, l'espace, l'environnement et la puissance électrique nécessaire au bon fonctionnement des services. Il répondra à toute demande d'information d'HEXANET qui serait à sa disposition. Pour le cas où HEXANET se verrait interdire l'accès aux locaux du Client, HEXANET ne pourrait être tenue responsable de toute conséquence qui en résulterait.
- Le Client s'engage à fournir à HEXANET toute information utile et à répondre, dans la mesure du possible à toute demande complémentaire d'HEXANET, dans le cadre de la mise à disposition des Services. Le Client informera HEXANET, à la demande de cette dernière, de toutes installations techniques et autres existantes (telles que les installations d'eau, de gaz, etc...) qui risqueraient d'être endommagées à l'occasion de l'installation et de la fourniture de services de télécommunications.

- Le Client devra, à ses seuls frais, modifier ses installations conformément aux instructions d'HEXANET pour autant que lesdites modifications soient nécessaires et conformes aux normes en vigueur pour permettre aux installations du Client de recevoir les services.
- Le Client sera responsable de tous dommages de quelque nature que ce soit, causés aux équipements et matériels ou aux réseaux qui seraient le résultat d'une négligence ou d'actes volontaires ou d'omissions du Client ou de toutes violations du contrat par le Client, d'un mauvais fonctionnement dû à la déficience de tout équipement ou installation fournie par le Client ou ses agents, employés ou fournisseurs.
- Le Client devra identifier et déplacer tout matériel dangereux préalablement à l'intervention d'HEXANET sur le site concerné.
- Le Client s'engage à fournir à HEXANET toute autorisation nécessaire à l'installation, à l'exploitation et au maintien des équipements et matériels sur le site du Client.
- Le Client prend les engagements suivants pour tous les matériels fournis par HEXANET dont il n'aurait pas acquis la propriété :
 - Il devra héberger les équipements et matériels nécessaires à la fourniture du service conformément aux instructions d'HEXANET et aux termes et conditions du présent contrat.
 - Il s'engage à ne pas modifier, déplacer ou de quelque manière que ce soit, manipuler les équipements et matériels ou le réseau sans motif légitime et sans autorisation du prestataire
 - Il s'engage à ne pas faire réparer ou assurer la maintenance des équipements et matériels de quelque façon que ce soit, par une personne autre qu'un représentant autorisé d'HEXANET, sauf en cas d'urgence.
 - Il ne pourra pas ôter, effacer ou oblitérer les inscriptions portées sur les équipements et matériels.
 - Il s'engage à ne constituer aucun gage, nantissement, ou sûreté quelconque sur les équipements et matériels. Ces équipements et matériels sont et resteront à tout moment, la propriété exclusive d'HEXANET ou de toute société apparentée, le Client en assumant les obligations juridiques de garde.
 - Il s'engage à ne pas utiliser les équipements et matériels dans un autre but que de recevoir le service pour son propre compte et à se conformer aux instructions écrites qu'HEXANET pourrait lui donner au cours de l'exécution du présent contrat.
 - Il permettra à HEXANET d'inspecter ou de tester les équipements et matériels à toute demande de celui-ci après une demande préalable suffisamment antérieure et un accord formel qui aura été délivré par le Client pendant les plages d'heures de disponibilité données par le Client.
 - A l'expiration d'un service, le Client s'engage à retourner les matériels loués par HEXANET et installés sur le site à ses frais dans les 8 jours qui suivent l'expiration du service (résiliation effective). Pour le cas où il aurait été nécessaire de procéder à des aménagements ou modifications des locaux du Client pour permettre la mise en place du ou des service(s), HEXANET ne sera pas tenue de remettre lesdits locaux dans l'état où ils se trouvaient avant la fourniture des services. Néanmoins, le Prestataire sera tenu à l'issue de chaque intervention de maintenir systématiquement les équipements en exploitation sans interruption non planifiée avec le Client.
- Le Client s'engage à respecter et à faire respecter toutes dispositions légales ou toutes décisions ou instructions des autorités compétentes susceptibles de s'appliquer au contrat, et notamment à la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par la voie des télécommunications et la réglementation applicable au traitement de données à caractère personnel.

Le Client s'engage à ne jamais utiliser les services à des fins illégales, contraires à l'ordre public ou à l'usage pour lequel le service est destiné, et à ne jamais permettre à des tiers de le faire, et sera seul responsable du contenu des informations et données transmises uniquement par lui sur le réseau à l'occasion de l'utilisation des services.

Dans l'hypothèse où la responsabilité d'HEXANET serait recherchée, et la responsabilité du Client avérée, ce dernier s'engage à garantir et à indemniser HEXANET de toutes les conséquences d'une action et/ou d'une procédure judiciaire intentée de ce fait à l'encontre d'HEXANET.
- Le Client ne pourra s'opposer aux interventions techniques des plages de maintenance programmées ou à toute maintenance d'urgence nécessaire au bon fonctionnement de sa liaison et de services qui lui sont attachés.
- En cas de déménagement d'un site en cours de période initiale, le lien livré sur le site initial est résilié suivant les conditions de résiliation de l'article 5 des CGV.
- En cas de changement de débit, il se peut qu'un besoin de paires cuivre complémentaires soit nécessaire ; cela peut impliquer un changement de routeur et entraîner une coupure du service pour une durée indéterminée sans que la GTR puisse être mise en cause (cf. pénalités ci-dessus). Seule la commande d'un nouveau lien et la résiliation de l'ancien lien, une fois le nouveau lien en exploitation peut garantir la continuité de service. Le Client accepte la facturation des deux liens pendant un mois et reconnaît avoir été informé de son obligation de s'acquitter des frais d'accès au service en vigueur au moment du changement de débit.
- En cas de changement de gamme (passage d'un lien asymétrique vers un lien symétrique, passage d'un lien techno XDSL vers un lien EFM ou fibre optique) il y a obligatoirement changement de routeur avec une coupure du service pour une durée indéterminée sans que la GTR puisse être mise en cause (cf. pénalités ci-dessus). Seule la commande d'un nouveau lien et la résiliation de l'ancien lien, une fois le nouveau lien en exploitation peut garantir la continuité de service. Dans ce cas le Client accepte la facturation en double des deux liens un mois durant minimum. Cette double facturation pourra se prolonger si le Client retarde pour quelque raison que ce soit la mise en exploitation du nouveau lien livré.

- Au-delà de la première période de durée obligatoire du contrat (cf. CGV), le Client pourra résilier son contrat par lettre recommandée avec AR à tout moment. La prise en compte de la résiliation ne pourra se faire au plus tôt qu'au terme de la fin du mois qui suivra la demande de résiliation pour un lien ADSL. Ce délai est porté à 3 mois pour tout autre lien.

D5. EENGAGEMENTS RECIPROQUES LIES A LA CONNEXION DE MATERIEL SUR LE RESEAU CLIENT OU SUR LE RESEAU HEXANET

Chacune des Parties sera responsable de tous dommages de quelque nature que ce soit, causés aux équipements et matériels ou aux réseaux de l'autre Partie qui seraient le résultat d'une négligence ou d'actes volontaires ou d'omissions ou de toutes violations du Contrat par cette première Partie, d'un mauvais fonctionnement dû à la déficience de tout équipement ou installation fournie par cette Partie ou ses agents, employés ou fournisseurs.

Chacune des Parties sera tenue, pendant toute la durée du présent contrat, de s'assurer que ses installations sont conformes aux normes et aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur. Chacune des Parties devra également disposer de toutes autorisations nécessaires à l'utilisation de tous les équipements qui seront raccordés aux équipements et matériels ou aux réseaux. Chacune des Parties sera tenue de se conformer à ces normes, dispositions ou autorisations pendant toute la durée d'utilisation des services. Chacune des Parties se réserve le droit (sans que ceci ne constitue une obligation pour elle) de déconnecter les installations de l'autre Partie si elle estime qu'elles sont susceptibles de causer la mort ou tous dommages corporels à toute personne, ou un dommage quelconque à ses biens ou aux biens de toute autre personne, ou de porter atteinte de façon significative à la qualité de tous services de télécommunications fournis sur le réseau.

- Chacune des Parties garantira aux préposés de l'autre Partie et à toute personne intervenant pour le compte de cette autre Partie sur le site, des conditions d'hygiène, de sécurité du travail et d'environnement conformes à la réglementation en vigueur.
- Les deux Parties s'engagent à se notifier immédiatement tout défaut constaté sur le matériel et ce par tout moyen mis à leur disposition (Email, Téléphone, Fax, GSM).
- Le Client ne pourra s'opposer aux interventions techniques des plages de maintenance programmées ou à toute maintenance d'urgence nécessaire au bon fonctionnement des matériels de raccordement.

Faire précéder la signature de la mention « Lu et approuvé »

Date : / / Signature

Nom :

Fonction :

Livret E : Conditions particulières de fournitures de matériel
Réf : CPE-V3-1-20160428

Outre les conditions générales relatives aux produits ou aux services, les conditions particulières ci-dessous s'appliquent dans le cas de fourniture de matériels (PC, serveurs, éléments actifs de réseaux, périphériques,...)

E1 CONTEXTE

Le matériel vendu l'est dans les conditions normales de vente préconisées par le constructeur notamment avec la garantie du constructeur et dans certains cas avec une extension de garantie proposée elle aussi par le constructeur.
La vente de matériel est souvent accompagnée d'une prestation d'installation et de paramétrage.

La garantie, lorsqu'elle s'applique, concerne la pièce remplacée ainsi que le temps de main d'œuvre occasionné par son remplacement. Elle ne concerne pas le temps passé à remettre les données lorsque la panne concerne le remplacement du disque dur par exemple. Ainsi, la prestation de remise en état de production fait l'objet d'une facturation spécifique ou est imputée en temps passé sur le contrat d'ingénierie lorsque celui-ci existe.

E2 GARANTIE SUR LE MATERIEL

Le matériel est garanti pour la durée prévue par le constructeur. La période de garantie commence à partir de la date de livraison chez le Client. Cette garantie ne couvre que les défauts de fonctionnement qui seront déclarés pendant cette période et si le matériel a reçu une utilisation normale. La garantie ne s'appliquera pas en cas de remplacements ou de réparations résultant de l'usure normale, d'un mauvais entretien, d'un dégât électrique, de mauvaise installation (local poussiéreux, non climatisé), de manipulation ou d'utilisation non conformes aux spécifications du constructeur ou du Prestataire, de réparations ou interventions non effectuées par le Prestataire ou le constructeur. La garantie est exclusivement limitée au remplacement des pièces qui sont reconnues défectueuses. Ce remplacement ne pourra en aucun cas prolonger la garantie de l'ensemble du matériel.

Pour pouvoir invoquer le bénéfice de cette garantie, le Client devra aviser HEXANET par écrit et dans le délai de garantie, en spécifiant le défaut qui s'est manifesté sur le matériel vendu.

Pour les garanties retour atelier, la garantie est subordonnée au bon retour du matériel complet, dans son emballage d'origine dans les locaux techniques d'HEXANET ou du constructeur.

E3 PROPRIETE INDUSTRIELLE

Les droits afférents aux marques, aux circuits électroniques, aux modèles, aux documentations, aux matériels eux-mêmes, sont la propriété des fabricants ou des auteurs. Toute modification, reproduction ou divulgation est interdite sans l'accord du Prestataire.

E4 ACCEPTATION DE LA COMMANDE

L'acceptation d'une commande de matériel par HEXANET est subordonnée à deux éléments :

- La validation par le fournisseur du matériel souhaité ainsi que sa disponibilité dans des délais acceptables par le Client.,
- L'accompagnement d'un acompte de 30% du montant TTC de la commande avec un bon de commande signé.

E5 CADRE D'INTERVENTION LIE A LA MISE EN ROUTE D'UN MATERIEL VENDU

Toute prestation accompagnant la vente d'un matériel (paramétrage du système, de l'accès internet, mise en route et formation autour de ce matériel) fait l'objet d'une prestation ponctuelle facturable à la livraison du matériel. A l'issue de cette livraison, le Client est réputé pouvoir utiliser le matériel dans son usage courant. La garantie sur le matériel n'ouvre droit à aucune prestation sauf en ce qui concerne le diagnostic et le remplacement d'une pièce défectueuse.

E6 L'ASSISTANCE A L'UTILISATION DU MATERIEL

L'assistance à l'utilisation du matériel ainsi que toute formation rattachée à son utilisation ne peut être assurée que dans le cadre d'un contrat d'ingénierie dont les conditions particulières sont régies par le livret C.

Faire précéder la signature de la mention « Lu et approuvé »

Date : / / Signature
Nom :
Fonction :

Livret F : Conditions particulières hébergement de serveurs ou d'applications sur la plateforme de serveurs virtuels d'HEXANET

Outre les conditions générales relatives aux produits ou services, les conditions particulières ci-dessous s'appliquent dans le cas d'un hébergement chez HEXANET sur sa plateforme de serveurs virtuels (dédiée ou mutualisée) où sont hébergés les serveurs du Client contenant ses applications.

Toute commande ne sera définitivement prise en compte par Hexanet qu'une fois la reprise des serveurs physiques à virtualiser éprouvée. En ce qui concerne les prestations et les licences, seule une étude technique pourra définitivement déterminer la hauteur des prestations à réaliser ainsi que les licences nécessaires.

F1 CONTEXTE ET OBJECTIFS

Le Client a décidé d'externaliser tout ou partie de ses serveurs ou de ses applications et d'en confier l'hébergement sur la plateforme des serveurs virtuels de la société HEXANET dans des locaux sécurisés gérés par HEXANET et d'offrir l'accessibilité à ses applications à ses collaborateurs ou à des tiers par l'intermédiaire d'Internet et/ou de liens de télécommunications sécurisés.

Le Client et HEXANET mettent en commun leurs connaissances dans un esprit de collaboration pour l'exécution du service concerné.

Les Parties s'obligent à se communiquer mutuellement les informations dont elles disposent et qui seraient utiles à la réalisation des tâches communes ou à la définition du contrat. Elles se tiennent réciproquement informées de toutes les actions qu'elles seraient amenées à entreprendre.

La plateforme permettant d'héberger les serveurs virtuels mis à la disposition du Client est installée dans les salles sécurisées. L'accès aux serveurs virtuels mis à la disposition du Client est lui aussi sécurisé de telle sorte que seuls les représentants d'HEXANET et du Client puissent y accéder à distance. Le Client bénéficie ainsi d'un droit d'usage sur les serveurs virtuels.

Le Client accepte la politique générale et les pratiques normales d'utilisation d'Internet préconisées par HEXANET notamment, mais sans que cela soit exhaustif, le Client veillera à une utilisation normale des ressources mises à sa disposition. L'utilisation abusive de ces ressources attribuées au Client pouvant amener HEXANET à renégocier le contrat.

F2 ORGANISATION DES TRAVAUX

Chacune des Parties devra apporter, de façon générale, toute sa collaboration pour permettre de mener à bien les prestations qui sont confiées à HEXANET.

En fonction de la complexité du dossier, HEXANET mettra en œuvre un processus d'intégration adapté.

- **1/ Hébergement sur la plateforme de serveurs virtuel d'un applicatif nouveau**

HEXANET fournira l'environnement souhaité par le Client et fournira un accès distant au Client pour installer son application et les droits d'accès aux utilisateurs.

- **2/ Migration de serveurs physiques hétérogènes sur la plateforme de serveurs virtuels**

Dans ce cas de figure, HEXANET procédera avant toute chose à un audit, qui pourra être facturé et qui fera ressortir au besoin les contre-indications, les failles de sécurité actuelles, les risques liés à la migration. HEXANET déterminera aussi le temps d'indisponibilité lié à la migration, ainsi que les prérequis en termes de débit télécom nécessaire pour avoir un accès performant aux applications externalisées. Pour ce faire :

- Chacune des Parties désignera un interlocuteur responsable qui devra assurer notamment le suivi technique des opérations d'audit et de migration proprement dites avec le responsable technique de l'autre Partie. L'interlocuteur désigné par HEXANET est responsable de l'ensemble de l'opération.
- Le Client mettra à la disposition des collaborateurs du Prestataire tous les éléments dont il a connaissance et nécessaires à une bonne intégration des solutions objet des Prestations.

F3 RESPONSABILITES ET ENGAGEMENTS

En ce qui concerne les serveurs virtuels

HEXANET ne pourra être tenue responsable des dommages de tout ordre, qui ne lui seraient pas directement imputables et qui pourraient être occasionnés au Client par les systèmes et/ou applications hébergés sur la plateforme.

HEXANET ne pourra être tenue responsable des tentatives d'intrusions ou d'actions malveillantes sur les serveurs du Client. Néanmoins, HEXANET appliquera le principe du "meilleur effort" pour assurer la sécurité du réseau client ainsi que tout principe énoncé par le Client relativement à la sécurité et à l'accès pour services à distance du Client, le cas échéant.

La plateforme physique sur laquelle sont hébergés les serveurs virtuels du Client étant la propriété d'HEXANET, il est de la responsabilité d'HEXANET d'assurer le niveau de maintenance prévu par la commande.

Dans le cas de l'hébergement d'une machine virtuelle sur la plateforme physique, HEXANET s'engage à maintenir la plateforme physique avec un taux de disponibilité et une GTR en fonction du niveau de service souscrit par le Client.

Les sauvegardes des VM et de leur contenu sont faites chaque nuit. HEXANET se réserve le droit d'utiliser les sauvegardes faites pour restaurer les données du Client en cas de panne physique du réseau de stockage ; ce qui pourrait induire une perte d'historique pour le Client (d'un jour ouvré maximum). Dans ce cas de figure, le Client ne pourra prétendre à un quelconque dédommagement autre que les pénalités liées à la GTR (cf. ci-dessous).

Dans le cas de la souscription au service Safety'Server, le Client pourra demander à Hexanet d'opérer la restauration d'un fichier ou d'une VM seulement dans le cas où le Client a souscrit par ailleurs un contrat d'ingénierie (crédit temps) permettant au technicien en charge de la restauration d'imputer le temps passé sur le contrat d'ingénierie souscrit. Dans le cas où la restauration demandée concerne une VM complète à remonter à côté de la VM en production, Hexanet facturera à minima un mois de double facturation de la VM dupliquée.

| | Niveau de service HYDÉ | Niveau de service ESSENTIAL | Niveau de service ENTREPRISE | Niveau de service PREMIUM |
|---|------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Niveau de disponibilité | Standard | Standard | Haute disponibilité | Haute disponibilité avec PRA |
| SLA (taux de disponibilité annuel) en heures ouvrées (8h/18H jours ouvrés HO) | Néant | 98,3% | 99,4% | 99,9% |
| SLA (taux de disponibilité annuel) en dispo 7J/7 24H/24 HNO | Néant | | 98,9% | 99,4% |
| GTI (garantie de temps d'intervention) | H+6 en HO | H+4 en HO | H+1 en HO H+4 en HNO | H+1 en HO & HNO |
| GTR (garantie de temps de rétablissement) | Néant | H+8 en HO | H+4 en HO H+8 en HNO | H+4 en HO & HNO |

L'indisponibilité en HO s'apprécie sur la base de la plage horaire 8H - 18H les jours ouvrés (hors samedi, dimanche et jours fériés, base 255 jours par an).

L'indisponibilité en HNO s'apprécie sur la base 24H/24 - 7J/7 (base 365 jours par an).

D'une manière générale l'indisponibilité d'une VM (et non de l'applicatif installé dessus) ou de la plateforme sur laquelle elle se trouve hébergée s'apprécie à partir du moment où l'incident est déclaré par le Client.

Le nombre d'heures pris en compte pour le calcul des pénalités s'entend du nombre d'heures consécutives pendant lesquelles le service est indisponible sur la plage horaire définie au niveau du service rendu, hors les cas de force majeure et opérations de maintenance sur le data-center (hors infrastructures VM qui sont normalement maintenues tout en restant en production).

Le SLA est calculé sur une année complète à partir de la mise en exploitation pour la 1^{ère} année et à partir de la date anniversaire pour les années suivantes de la manière suivante :

Pour chaque incident déclaré :

- Cumul des heures entrant dans l'indisponibilité (HO ou HNO),
- Conversion des heures d'indisponibilité en jours 12 heures HO = 1 jour ouvré, 24 heures HNO = 1 jour HNO
- Application des formules suivantes :
 - o Disponibilité HO = 1 - (jours HO d'indisponibilité / 365)
 - o Disponibilité HNO = 1 - (jours HNO d'indisponibilité / 365)

Les pourcentages obtenus sont utilisés pour déterminer les pénalités à la charge d'HEXANET en fonction du niveau de service choisi. En fonction des résultats entre la disponibilité HO ou la disponibilité HNO au sein du niveau de service souscrit, HEXANET appliquera la pénalité la plus avantageuse pour le Client. Cette pénalité s'appliquera uniquement sur l'élément ayant subi l'indisponibilité.

Pénalités à la charge d'HEXANET

Les pénalités relatives au non-respect du temps de rétablissement (TR) d'un incident de la plateforme ou de la VM installée sur la plateforme (indépendamment des problèmes applicatifs) et/ou de la non atteinte du taux de disponibilité sont les suivantes :

| | Niveau de service ESSENTIAL | Niveau de service ENTREPRISE | Niveau de service PREMIUM |
|--|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|
| Pénalités versées en % de l'abonnement mensuel | | | |
| 0 < TR <= 4h HO | 0% | 0% | 0% |
| 4 < TR <= 8h HO | 0% | 25% | 25% |
| 8 < TR <= 12h HO | 25% | 50% | 50% |
| 12 < TR <= 16h HO | 50% | 100% | 100% |
| TR > 16h HO | 100% | 100% | 200% |
| | | | |
| 0 < TR <= 4h HNO | | 0% | 0% |
| 4 < TR <= 8h HNO | | 0% | 25% |
| 8 < TR <= 12h HNO | | 25% | 50% |
| 12 < TR <= 24h HNO | | 50% | 100% |
| TR > 24h HNO | | 100% | 200% |

| | Niveau de service ESSENTIAL | Niveau de service ENTREPRISE | Niveau de service PREMIUM |
|---|--|---------------------------------|------------------------------|
| | Taux de disponibilité annuel (SLA) borne inférieure d'application des pénalités | | |
| Pénalités versées si non atteinte SLA en HO | | | |
| 10% de l'abonnement mensuel | | <99,40% | <99,90% |
| 25% de l'abonnement mensuel | < 98,30 | < 98,90% | <99,40% |
| 50% de l'abonnement mensuel | < 97,90% | < 98,60% | <99,25% |
| 100% de l'abonnement mensuel | < 96,60% | < 97,90% | < 98,80% |
| 200% de l'abonnement mensuel | < 95,30% | < 96,60% | < 98,35% |
| | | | |
| Pénalités versées si non atteinte SLA en HNO | | | |
| 10% de l'abonnement mensuel | | <98,90% | <99,40% |
| 25% de l'abonnement mensuel | | < 98,60% | <99,25% |
| 50% de l'abonnement mensuel | | < 98,25% | <99,05% |
| 100% de l'abonnement mensuel | | < 97,20% | < 98,50% |
| 200% de l'abonnement mensuel | | < 96,15% | < 97,95% |
| | | | |

Paiement des pénalités

En cas de non-respect des objectifs convenus, le Client devra notifier à HEXANET par lettre recommandée avec avis de réception, au plus tard, dans les 10 jours ouvrés suivant le jour de l'interruption de service ou le cas échéant suivant le dernier jour de la période de référence indiquée pour les critères d'engagement ci-dessus, son intention de mettre en application la présente clause et le versement de pénalité ; au-delà de ce délai, son action est éteinte.

Toute demande de pénalités, formulée par écrit, devra préciser la ou les VM concernées et le(s) critère(s) d'engagement concernés par la réclamation. Le montant de la redevance mensuelle pris en compte dans le calcul des pénalités est celui facturé au Client au moment du rétablissement.

La pénalité sera obtenue en multipliant : montant de l'abonnement concerné par la défaillance * le pourcentage correspondant à la tranche.

Les pénalités relatives au SLA étant calculées sur une année entière, ces pénalités peuvent être réclamées sous 30 jours ouvrés à l'issue de la période contractuelle de un an (la date début de prise en compte est égale à la date de mise en exploitation).

Les pénalités seront versées sous la forme d'avoir valant sur la plus prochaine échéance de facturation et/ou se compenseront avec toute facture due.

Dans le cadre des engagements de GTR et de SLA, le montant annuel des pénalités susceptible d'être versé par HEXANET est limité au montant de trois redevances mensuelles par site impacté.

Toute demande de pénalités devra préciser le ou les liens concernés et le(s) critère(s) d'engagement concernés par la réclamation et parvenir à HEXANET par tout moyen écrit. Le montant de la redevance mensuelle pris en compte dans le calcul des pénalités est celui facturé au Client au moment du rétablissement.

De convention expresse, ces pénalités constituent pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant la réparation intégrale du préjudice subi ; la mise en jeu par le Client, de ce mécanisme de pénalités éteint toute autre action de type action en responsabilité.

F4 REVERSIBILITE DE L'ENGAGEMENT

HEXANET est maître du choix des moyens à mettre en œuvre dans le cadre du présent contrat. Ainsi, et dans la mesure du possible, HEXANET veillera à ce que les applications ou les matériels mis à disposition restent portables sur un équipement informatique correspondant aux possibilités d'une entreprise de la taille du Client.

A la demande du Client, en cas de rupture du présent contrat, HEXANET s'engage à apporter au Client, ou à tout autre prestataire désigné par ce dernier, l'assistance nécessaire à la réversibilité de cette opération sous réserve que le Client se soit acquitté de toutes les factures émises par HEXANET. Cette prestation sera facturée au temps passé, au tarif en vigueur pour les prestations informatiques d'HEXANET au moment de l'opération.

Il est à noter que seul le contenu est réversible. Les outils appartenant à HEXANET et mis à la disposition du Client pour assurer le service restent la propriété d'HEXANET et ne sont donc pas cessibles.

F5 CLAUSE PARTICULIERE LIEE A L'HEBERGEMENT SUR PLATEFORME VIRTUELLE

Dans le cadre de la migration de serveurs physiques sur la plateforme de serveurs virtuels, la version de l'OS de chaque serveur physique et son paramétrage système sont repris à l'identique, de même que les applications et les données figurant sur les serveurs physiques du Client au moment de la migration. En conséquence, HEXANET ne pourra être tenu responsable de quelque dysfonctionnement que ce soit qui ne lui serait pas directement imputable et qui pourrait survenir à l'issue de la migration dans la mesure où chaque serveur virtuel contiendra l'image exacte de chacun des serveurs Physiques migrés.

Dans le cadre de cette migration, le Client s'engage à être en règle vis-à-vis de l'acquisition des licences utiles à l'installation et à l'exécution de ses applicatifs y compris les licences systèmes dont il demande la migration sur la plateforme de serveurs virtuels (possible seulement si plateforme dédiée au Client. Il en est de même pour tous les droits d'utilisation d'images, photos, logiciels,... qui seraient présents sur les serveurs au moment de leur intégration. HEXANET ne pourra être tenue responsable de la mise en œuvre d'outils ou de services présents sur les serveurs au moment de leur migration et dont le Client n'aurait pas les droits.

Par ailleurs, si le Client assure la gestion de la sécurité des machines hébergées, il ne pourra tenir responsable HEXANET d'un quelconque dysfonctionnement autre qu'un dysfonctionnement lié à la plateforme physique sur laquelle a été ouvert le ou les serveurs virtuels. Il pourra néanmoins demander à HEXANET d'assurer le cas échéant la sécurité d'accès depuis Internet à partir d'un firewall mutualisé ou dédié restant la propriété d'HEXANET ; cette dernière en assurant le paramétrage des règles et la surveillance des tentatives d'intrusion.

F6 DETERMINATION DE LA PUISSANCE D'UN SERVEUR VIRTUEL

Dans le cadre de la mise en place d'un serveur virtuel, sa puissance est caractérisée par une notion de « PARTS ». Ainsi un certain nombre de parts équivaut à une capacité mémoire, une capacité disque, et une capacité processeur.

Le Client pourra à tout moment demander à HEXANET d'établir un devis afin d'augmenter la capacité du serveur ayant atteint ses limites. Dans le cas des serveurs virtuels dédiés sur infrastructure mutualisée, cette augmentation de capacité se traduira par une augmentation de parts attribuées au serveur.

Dans le cas des serveurs virtuels sur infrastructure dédiée, HEXANET étudiera avec le client les modalités techniques de cette augmentation de capacité selon les ressources disponibles sur les machines mises à disposition du Client.

F7 EVOLUTION DES TARIFS

Le prix défini sur le bon de commande signé reste valable sur la durée initiale d'engagement pour toutes les composantes du bon de commande sauf les abonnements de licence. En effet, le prix des licences peut varier en cours de contrat suite à un changement de tarif de l'éditeur (exemple Microsoft pour les licences Windows, Exchange, suite Office, Mssql....) ou suite à une évolution importante de la parité \$ /€.

Dans les deux cas de figure, les nouveaux tarifs sont appliqués sans aucun délai de prévenance lors de la facturation mensuelle qui suit la constatation de cette modification. En ce qui concerne les autres éléments du contrat, ils pourront être revus à l'échéance initiale du contrat et ensuite chaque année de reconduction en fonction des évolutions des coûts de l'énergie, des niveaux de sécurité accordés, des niveaux fonctionnels mis à la disposition du Client.

Faire précéder la signature de la mention « Lu et approuvé »

Date : / / Signature
Nom :
Fonction :

Livret G : Conditions particulières de fourniture de téléphonie VOIP sur plateforme CENTREX d'HEXANET
Réf : CPG-V3-1-20160428

Outre les conditions générales relatives aux produits ou aux services, les conditions particulières ci-dessous s'appliquent dans le cas de fourniture de téléphonie VOIP sur la plateforme CENTREX d'HEXANET.

G1 CONTEXTE ET OBJECTIFS

La délivrance d'un service de téléphonie au Client dans le cadre de la plateforme CENTREX hébergée chez HEXANET passe par le raccordement du ou des sites clients par des liens de télécommunications délivrés par HEXANET et répondant aux conditions particulières du livret D.

HEXANET s'appuiera sur son infrastructure existante pour apporter le service souhaité dans les meilleurs délais compte tenu des impératifs techniques, notamment :

- La portabilité des numéros de téléphone actuellement utilisés par le Client.
- L'éligibilité des sites pour raccordement par des liens de télécommunications en adéquation avec le besoin.
- Un câblage des sites en Ethernet catégorie 5 minimum pour connecter les postes téléphoniques.

Afin de valider ces points techniques, toutes les informations précisées dans la commande et son annexe permettront d'engager une étude de faisabilité qui permettra de confirmer l'acceptation par HEXANET de la commande ou du devis signé. Seul le retour de faisabilité des trois points évoqués ci-dessus permettra de valider ou non la commande du Client.

Dans le cas d'une impossibilité pour HEXANET d'assurer sa mission convenablement et pour la prestation concernée :

- HEXANET pourra annuler la commande du Client sans que ce dernier puisse prétendre à aucun préjudice de quelque sorte que ce soit et/ou proposer des modifications sur la commande ayant un impact sur le prix,
- le Client pourra annuler sa commande sans aucun frais.

Il est précisé que la présente concerne la mise en place d'une solution de téléphonie basée sur CENTREX. Le nombre de téléphones/sites à gérer est précisé par le client. Cette installation nécessite la prise en charge de SDA et la gestion de 0 communications simultanées. Les N° SDA à porter chez l'opérateur afin d'assurer la gestion des appels entrants sont répartis sur séries de n° contigues (séries de 1 à 10 N° maxi).

Le client souhaite forfaitiser ses appels vers les fixes France ainsi que vers les mobiles France

G2 CONDITIONS DE RACCORDEMENT

Il est précisé que toute commande ne sera définitivement prise en compte par hexanet qu'une fois la validation technique de l'installation confirmée par le service technique d'Hexanet.

La commande d'un système de téléphonie IP est conditionné au fait que le client dispose d'un câblage Ethernet catégorie 5 minimum dans chaque bureau où un téléphone doit être installé. Les switchs qui permettent le raccordement des postes sur le réseau doivent bénéficier de l'option POE afin d'alimenter automatiquement électriquement les postes téléphoniques ainsi que de la gestion des VLAN 802.1q.

De plus le client doit avoir des liens télécom livrés par Hexanet suffisamment calibrés pour assurer les services de téléphonie et les autres services pouvant être délivrés sur les liaisons télécom en place ou prévues par ailleurs.

A noter que seules des liaisons SDSL ou FO peuvent être attachées aux services IPO ou BOX. Le service CENTREX peut être délivré sur tout type de liens Hexanet, mais si le service est délivré sur un lien ADSL, Hexanet ne pourra s'engager sur une disponibilité du service, ni sur la qualité de la VOIX délivrée si le routeur connectant la liaison n'est pas qualifié "Data + Voix" par Hexanet. En ce qui concerne le portage des n° nécessaires pour intégrer les appels entrants, le client devra accepter d'isoler les N° de Fax des séries de N° à porter et conserver une ligne analogique par fax pour assurer l'arrivée des fax.

En cas de non conformité de l'installation du client, au niveau câblage et switch, Hexanet pourra mettre le client en relation avec un partenaire pouvant lui proposer une mise à jour de son réseau. Si la mise à jour du réseau n'est pas souhaitée par le client, dans ce cas la commande est annulée.

Principe de raccordement d'un lien de télécommunications

Se reporter aux conditions particulières de fournitures de liens de télécommunications (livret D).

A noter que cette offre de téléphonie VOIP ne peut pas se concevoir sur d'autres liens que des liens collectés par HEXANET.

Principe de portabilité des N° de téléphone

Dans la mesure où HEXANET s'appuie sur une offre particulièrement attrayante au niveau des tarifs de consommations qu'il a négocié avec un fournisseur alternatif, il est nécessaire, si le client veut garder ses numéros de téléphone, qu'un portage des numéros SDA utilisés par le Client soit effectué entre le fournisseur actuel du Client et le fournisseur alternatif choisi par HEXANET.

Si la portabilité n'était pas possible, le Client aura le choix d'annuler sa commande auprès d'HEXANET ou de souscrire à de nouveaux numéros de téléphone. Une offre pourra être faite dans ce sens par HEXANET.

Principe de raccordement des téléphones sur les sites

Le Client fera son affaire pour fournir à HEXANET une prise Ethernet par poste téléphonique à connecter. Ces prises Ethernet devront aboutir dans une baie de brassage avec du câble certifié catégorie 5 minimum. La baie de brassage devra disposer de place libre (5U minimum) pour accueillir le matériel d'interconnexion ainsi que le routeur de connexion au lien de télécommunication fournis par HEXANET. Dans le cas où le Client possède déjà des switches d'interconnexion, HEXANET se réserve le droit de demander au Client le changement de ces switches s'ils ne répondent pas aux besoins d'intégration de téléphones IP et notamment :

- Leur capacité d'alimenter électriquement les téléphones,
- D'assurer un niveau de qualité de service en adéquation avec la mise en place de la VOIP.

G3 ACQUISITION DE MATERIEL

Acquisition des téléphones et des éléments actifs de réseau

Se reporter aux conditions particulières de fournitures de matériel livret E.

Compte tenu des différents types de matériel fournis, le bon de commande ou le devis signé devra préciser pour chaque type de matériel, la durée de garantie (en mois), le niveau de garantie (sur site, retour constructeur ou atelier), le délai d'intervention si garantie sur site (nombre d'heures). En matière de téléphonie, il est à noter que la garantie associée au matériel ne couvre pas :

- Les dommages dus à un accident ou une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien des équipements de télécommunications,
- Les éléments mobiles (cordons, fils, prises, antennes) ni les accessoires dont le renouvellement est régulier et nécessaire (batteries...).

G4 MAINTENANCE MATERIEL

En matière de téléphonie, il est à noter que tout ce qui est relatif aux terminaux (téléphone fixe, sans fil, mobile, poste de standard...) est considéré comme du consommable et n'est pas maintenu au-delà de la période de garantie. Si un défaut est constaté en cours de garantie, le terminal doit être retourné à HEXANET au frais du Client pour un renvoi au constructeur pour réparation. Ainsi le Client doit disposer en permanence de matériel de spare afin d'assurer le remplacement du matériel défectueux.

G5 RESPONSABILITES ET ENGAGEMENTS

HEXANET ne pourra être tenue responsable des dommages de tout ordre qui ne lui seraient pas directement imputables et qui pourraient être occasionnés au Client par un tiers ou par une perte de service. Le service de téléphonie VOIP bénéficie d'une garantie de temps de rétablissement de 4 heures ouvrées s'il est dispensé sur une catégorie de lien de type SDSL ou Fibre.

HEXANET assure la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche du service.

HEXANET met à disposition du Client un centre de service après-vente accessible défini dans la commande ou le devis signé.

Traitements des incidents

Dans la première heure ouvrable qui suit la signalisation, HEXANET précise au Client le diagnostic et la durée prévisible de l'interruption. HEXANET informe régulièrement le Client du déroulement de la réparation.

HEXANET intervient les jours et heures ouvrés, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures, avec une garantie de rétablissement de 4 heures ouvrées sauf indication contraire dans le bon de commande signé par le Client.

Pénalités à la charge d'HEXANET

Les pénalités relatives au non-respect du TR (garantie de temps de rétablissement (GTR) de 4 heures ouvrées) sont définies comme suit :

| | |
|-----------------------------------|---|
| 4 h ouvrées < TR <= 8 h ouvrées | 25 % de la facture relative au service déficient du mois M-1 |
| 8 h ouvrées < TR <= 12 h ouvrées | 50 % de la facture relative au service déficient du mois M-1 |
| 12 h ouvrées < TR <= 16 h ouvrées | 75 % de la facture relative au service déficient du mois M-1 |
| 16h ouvrées < TR | 100 % de la facture relative au service déficient du mois M-1 |

Le nombre d'heures pris en compte pour le calcul des pénalités s'entend du nombre d'heures consécutives pendant lesquelles le service est indisponible (incapacité d'utiliser le téléphone pour recevoir ou passer un appel), hors les cas de force majeure et opérations de maintenance.

En cas de non-respect de la GTR souscrite, le Client devra notifier à HEXANET par lettre recommandée avec avis de réception, au plus tard, sous 10 jours ouvrés après la fin de la période indiquée pour les critères d'engagement ci-dessus, son intention de mettre en application la présente clause et le versement de pénalité ; au-delà de ce délai, son action est éteinte.

La pénalité sera obtenue en multipliant : montant de l'abonnement concerné par la défaillance * le pourcentage correspondant à la tranche de TR.

Les pénalités seront versées sous la forme d'avoir valant sur la plus prochaine échéance de facturation et/ou se compenseront avec toute facture due.

Dans le cadre des engagements de GTR, le montant annuel des pénalités susceptibles d'être versées par HEXANET est limité au montant de trois redevances mensuelles par site impacté.

De convention expresse, ces pénalités constituent pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant la réparation intégrale du préjudice subi ; la mise en jeu par le Client, de ce mécanisme de pénalités éteint toute autre action de type action en responsabilité.

G6 OBLIGATIONS PARTICULIERES DU CLIENT

- Le Client fournira, à ses frais exclusifs, l'espace, l'environnement et la puissance électrique nécessaire ainsi que le secours électrique (onduleur) nécessaire au bon fonctionnement des services. Il répondra à toute demande d'information d'HEXANET. Pour le cas où HEXANET se verrait interdire l'accès aux locaux du Client, HEXANET ne pourrait être tenue responsable de toute conséquence qui en résulterait.
- Le Client s'engage à fournir à HEXANET toute information utile et à répondre à toute demande complémentaire d'HEXANET, dans le cadre de la mise à disposition des Services. Le Client informera HEXANET, à la demande de cette dernière, de toutes installations techniques et autres existantes (telles que les installations d'eau, de gaz, etc...) qui risqueraient d'être endommagées à l'occasion de l'installation et de la fourniture des liaisons de télécommunications.
- Le Client devra, à ses seuls frais, modifier ses installations (alimentation électrique, câblage Ethernet, baie de brassage, switches d'interconnexion) conformément aux instructions d'HEXANET pour autant que lesdites modifications soient nécessaires et conformes aux normes en vigueur pour permettre aux installations du Client de recevoir les services. Les factures émises par l'électricien ou à défaut choisi par HEXANET pour réaliser les travaux, seront adressées au Client et dues par ce dernier, même si à la demande du Client, HEXANET apporte son aide en se positionnant en maître d'œuvre pour la modification de ses installations. A noter que la maîtrise d'œuvre HEXANET sur l'aménagement des installations du Client donnera lieu à la facturation d'une prestation en fonction du temps passé, indépendamment de la prestation liée à l'installation de la solution prévue dans la commande signée.
- Le Client sera responsable de tous dommages de quelque nature que ce soit, causés aux équipements et matériels ou aux réseaux qui seraient le résultat d'une négligence ou d'actes volontaires ou d'omissions du Client ou de toutes violations du contrat par le Client, d'un mauvais fonctionnement dû à la déficience de tout équipement ou installation fournie par le Client ou ses agents, employés ou fournisseurs.
- Le Client devra identifier et déplacer tout matériel dangereux préalablement à l'intervention d'HEXANET sur le site concerné.
- Le Client s'engage à fournir à HEXANET toute autorisation nécessaire à l'installation, à l'exploitation et au maintien des équipements et matériels sur le site du Client.
- Le Client prend les engagements suivants pour tous les matériels fournis par HEXANET dont il n'aurait pas acquis la propriété :
 - Il devra héberger les équipements et matériels nécessaires à la fourniture du service conformément aux instructions d'HEXANET et aux termes et conditions du présent contrat.
 - Il s'engage à ne pas modifier, déplacer ou de quelque manière que ce soit manipuler les équipements et matériels ou le réseau.
 - Il s'engage à ne pas faire réparer ou assurer la maintenance des équipements et matériels de quelque façon que ce soit, par une personne autre qu'un représentant autorisé d'HEXANET, sauf en cas d'urgence.
 - Il ne pourra pas ôter, effacer ou oblitérer les inscriptions portées sur les équipements et matériels.
 - Il s'engage à ne constituer aucun gage, nantissement, ou sûreté quelconque sur les équipements et matériels. Ces équipements et matériels sont et resteront à tout moment, la propriété exclusive d'HEXANET ou de toute société apparentée, le Client en assumant les obligations juridiques de garde.
 - Il s'engage à ne pas utiliser les équipements et matériels dans un autre but que de recevoir le service pour son propre compte et à se conformer aux instructions écrites qu'HEXANET pourrait lui donner au cours de l'exécution du présent contrat.
 - Il permettra à HEXANET d'inspecter ou de tester les équipements et matériels à toute demande de celui-ci après une demande préalable suffisamment antérieure et un accord formel qui aura été délivré par le Client pendant les plages d'heures de disponibilité données par le Client.
 - A l'expiration d'un service, le Client s'engage à retourner les matériels loués par HEXANET et installés sur le site à ses frais dans les 8 jours qui suivent l'expiration du service (résiliation effective). Pour le cas où il aurait été nécessaire de procéder à des aménagements ou modifications des locaux du Client pour permettre la mise en place du ou des service(s), HEXANET ne sera pas tenue de remettre lesdits locaux dans l'état où ils se trouvaient avant la fourniture des services. Néanmoins, le Prestataire sera tenu à l'issue de chaque intervention de maintenir systématiquement les équipements en exploitation sans interruption non planifiée avec le Client.
- Le Client s'engage à respecter et à faire respecter toutes dispositions légales ou toutes décisions ou instructions des autorités compétentes susceptibles de s'appliquer au contrat, et notamment à la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par la voie des télécommunications et la réglementation applicable au traitement de données à caractère personnel.

Le Client s'engage à ne jamais utiliser les services à des fins illégales, contraires à l'ordre public ou à l'usage pour lequel le service est destiné, et à ne jamais permettre à des tiers de le faire, et sera seul responsable du contenu des informations et données transmises uniquement par lui sur le réseau à l'occasion de l'utilisation des services.

Dans l'hypothèse où la responsabilité d'HEXANET serait recherchée et que la responsabilité du Client avérée, le Client s'engage à garantir et à indemniser HEXANET de toutes les conséquences d'une action et/ou d'une procédure judiciaire intentée de ce fait à l'encontre d'HEXANET.

- Le Client s'engage à notifier dans les meilleurs délais à HEXANET tout défaut constaté sur le service fourni et ce, par tout moyen mis à sa disposition (Email, Téléphone mobile, Fax). Il précise, lors de la signalisation, son code client, le site concerné, le numéro de la liaison (numéro de prestation), la nature du défaut constaté (problème sur l'ensemble du réseau, problème sur un téléphone, sur un type de service...), le numéro téléphonique (portable et fixe) de la personne à contacter, ainsi que son numéro de télécopie.
- le Client ne pourra s'opposer aux interventions techniques des plages de maintenance programmées ou à toute maintenance d'urgence nécessaire au bon fonctionnement de sa liaison et de services qui lui sont attachés.
- Au-delà de la première période de durée obligatoire du contrat (cf. CGV), le Client pourra résilier son contrat par lettre recommandée avec AR à tout moment. La prise en compte de la résiliation ne pourra se faire au plus tôt qu'au terme de la fin du mois qui suivra la demande de résiliation. Ce délai de résiliation du service centrex est indépendant du délai de résiliation lié aux liens télécoms fournis (cf. délai de résiliation dans les conditions particulières livret D).

G7 ACCES A L'EXTRANET DE GESTION

Le Client et ses utilisateurs pourront avoir accès à un portail web leur permettant de configurer leur téléphone ainsi que des paramètres d'utilisation du service de téléphonie.

Pour accéder à ce service, il sera fourni à chaque utilisateur autorisé par le Client, un identifiant et un mot de passe de connexion, dont la conservation et la confidentialité sont sous son entière responsabilité.

Le Client reconnaît assumer tous les frais qui pourraient résulter d'un problème d'usurpation d'identité entraînant une surfacturation des communications y compris dans le cas où le Client aurait signé des forfaits illimités dès lors qu'Hexanet pourrait justifier d'une utilisation hors norme par rapport aux mois précédents.

G8 DIFFUSION DES NUMEROS DE TELEPHONE SUR LESANNUAIRES

Conformément aux dispositions des articles L.34 et R.10.1 et suivants du Code des Postes et des Communications Electroniques, les opérateurs fournisseurs des numéros de téléphone à un client doivent, si le Client en fait la demande (ou si cela fait partie des conditions commerciales), communiquer ces numéros de téléphone aux éditeurs d'annuaires téléphoniques.

Dans la mesure où le Client souscrit à un service de téléphonie sur IP chez HEXANET et qu'il demande à HEXANET de porter ses numéros de téléphone sur sa plateforme de téléphonie, HEXANET assurera cette opération.

G9 ACCES AUX SERVICES DE SECOURS A PARTIR DES NUMEROS D'URGENCE

Tout téléphone installé dans une entreprise doit permettre d'alerter les services de secours en utilisant les numéros d'urgence. HEXANET est tenue d'installer un service de téléphonie permettant l'accès à ces services en mémorisant les numéros d'appels des centres de secours locaux qui se trouvent derrière les numéros courts (15, 17, 18, 112, 115 ...).

Pour cela HEXANET dispose des données transmises par les préfetures à tous les opérateurs télécoms.

A chaque installation d'un site client en téléphonie, HEXANET met en place un process de contrôle qui doit être fait par un représentant du Client sur plusieurs téléphones du site et qui vérifie que l'appel aboutit aux centres de secours de rattachement du site Client.

Ainsi il est de la responsabilité d'HEXANET d'exiger du Client qu'il procède à un test complet avant la mise en exploitation du site. Il est de la responsabilité du Client d'opérer ces tests sur l'ensemble des numéros d'urgence et de signer ensuite une fiche de recette qui doit être retournée à HEXANET.

G10 CONDITIONS FINANCIERES PARTICULIERES

En dehors des conditions générales et dans le cadre de la réglementation des télécommunications, HEXANET se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions d'accès aux services et notamment :

- En cas de modification réglementaire sans que le Client puisse refuser cette modification,
- En vue de s'adapter à l'environnement économique et dans ce cas une discussion avec le Client devra être menée pour trouver un consensus dans le cas d'une augmentation substantielle de tarif par exemple.

Facturation

Une facturation sera établie en début de mois avec exigibilité positionnée à la fin de la période de facturation (facturation mois ou trimestre). La facture émise comprendra les abonnements (service, liens télécoms et téléphones) de la période à venir ainsi que la consommation constatée sur la période passée.

Faire précéder la signature de la mention « Lu et approuvé »

Date : / / Signature

Nom :

Fonction :

**Livret H : Conditions particulières d'intégration d'un système de téléphonie VOIP
installé chez le Client ou hébergé chez HEXANET
Réf : CPH-V3-1-20160428**

Outre les conditions générales relatives aux produits ou aux services, les conditions particulières ci-dessous s'appliquent dans le cas d'intégration d'un système de téléphonie VOIP (type IP Office) sur le réseau du Client et installé chez lui.

H1 CONTEXTE ET OBJECTIFS

L'intégration d'un service de téléphonie au Client dans le cadre d'un système acheté par le Client à HEXANET passe par le raccordement du ou des sites clients par des liens de télécommunications délivrés ou pas par HEXANET. S'ils sont délivrés par HEXANET, ces liens répondent aux conditions particulières, du livret D. Dans le cas d'un hébergement de l'IPBX chez HEXANET, les liens de télécommunications sont obligatoirement délivrés par HEXANET.

Dans le cas où le Client a acquis des liens auprès d'HEXANET, HEXANET s'appuiera sur son infrastructure existante pour apporter le service souhaité dans les meilleurs délais compte tenu des impératifs techniques, notamment :

- La portabilité des numéros de téléphone actuellement utilisés par le Client.
- L'éligibilité des sites pour raccordement par des liens de télécommunications en adéquation avec le besoin.
- Un câblage des sites en Ethernet catégorie 5 minimum pour connecter les postes téléphoniques.

Afin de valider ces points techniques, toutes les informations précisées dans la commande et son annexe permettront de lancer une étude de faisabilité qui permettra de confirmer l'acceptation par HEXANET de la commande ou du devis signé. Seul le retour de faisabilité des trois points évoqués ci-dessus permettra de valider ou pas la commande du Client.

Dans le cas d'une impossibilité pour HEXANET d'assurer sa mission convenablement, HEXANET pourra ne pas honorer une commande d'un Client sans que ce dernier puisse prétendre à aucun préjudice de quelque sorte que ce soit. Dans le cas où HEXANET, pour assurer sa mission convenablement, proposerait au Client des modifications sur la commande signée ayant un impact sur le prix, le Client pourra annuler sa commande sans aucun frais.

La non fourniture des liens télécom ne permettra pas à HEXANET de proposer ses services d'acheminement des communications téléphoniques. Dans ce cas il s'agit simplement d'une prestation d'intégration et de maintenance du système de téléphonie choisi (IPBX, postes standard et postes utilisateurs).

H2 CONDITIONS DE RACCORDEMENT

H2-1 Seulement si HEXANET fournit les liens

Principe de raccordement d'un lien de télécommunication

Se reporter aux conditions particulières de fournitures de liens de télécommunications du livret D.

Principe de portabilité des numéros de téléphone

Dans la mesure où HEXANET s'appuie sur une offre particulièrement attrayante au niveau des tarifs de consommations qu'il a négocié avec des transitaires Voix, il est nécessaire, si le Client veut garder ses numéros de téléphone qu'un portage des numéros SDA utilisés par le Client soit effectué entre le fournisseur actuel du Client et le fournisseur alternatif choisi par HEXANET.

Si la portabilité n'était pas possible, le Client aura le choix d'annuler sa commande auprès d'HEXANET ou de souscrire à de nouveaux numéros de téléphone. Une offre pourra être faite dans ce sens par HEXANET.

H2-2 Dans tous les cas

Principe de raccordement de l'IPBX chez le Client

Le Client fera son affaire pour fournir à HEXANET, une baie serveur qui devra être ondulée et secourue au minimum. Pour l'IPBX principal et le matériel de secours éventuel, la baie de brassage devra disposer de place libre (3 à 8U) pour accueillir l'IPBX et son éventuel secours, le matériel d'interconnexion ainsi que le routeur de connexion au lien de télécommunication. A noter que certaines installations doivent être pilotées par des applicatifs, dans ce cas le Client fera son affaire de la fourniture des postes ou serveurs nécessaires à l'exploitation de ces applications.

Principe de raccordement de l'IPBX hébergé chez HEXANET (avec les liens télécoms collectés chez HEXANET)

HEXANET fera son affaire pour installer, dans une baie serveur qui sera ondulée et secourue au minimum, le ou les IPBX, le matériel d'interconnexion ainsi que le routeur de connexion au réseau de télécommunication. A noter que certaines installations doivent être pilotées par des applicatifs, dans ce cas HEXANET fera son affaire de la fourniture des postes ou serveurs nécessaires à l'exploitation de ces applications, qu'il pourra proposer en hébergement sur sa plateforme virtuelle.

Principe de raccordement des téléphones sur les sites

Le Client fera son affaire pour fournir à HEXANET une prise Ethernet par poste téléphonique à connecter. Ces prises Ethernet devront aboutir dans une baie de brassage avec du câble certifié catégorie 5 minimum. La baie de brassage devra disposer de place libre (5U minimum) pour accueillir le matériel d'interconnexion ainsi que le routeur de connexion au lien de télécommunication fournis par HEXANET. Dans le cas où le Client possède déjà des switchs d'interconnexion, HEXANET se réserve le droit de demander au Client le changement de ces switchs s'ils ne répondent pas aux besoins d'intégration de téléphones IP et notamment :

- Leur capacité d'alimenter électriquement les téléphones.
- D'assurer un niveau de qualité de service en adéquation avec la mise en place de la VOIP.

H3 ACQUISITION DE MATERIEL

Acquisition de l'IPBX, des téléphones et des éléments actifs de réseau

Se reporter aux conditions particulières de fournitures de matériel du livret E.

Compte tenu des différents types de matériel fournis, le bon de commande ou le devis signé devra préciser pour chaque type de matériel, la durée de garantie (en mois), le niveau de garantie (sur site, retour constructeur ou atelier), le délai d'intervention si garantie sur site (nombre d'heures). En matière de téléphonie il est à noter que la garantie associée au matériel ne couvre pas :

- Les dommages dus à un accident, une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien des équipements de télécommunications,
- Les éléments mobiles (cordons, fils, prises, antennes) ni les accessoires dont le renouvellement est régulier et nécessaire (batteries...).

ACCES A L'EXTRANET DE GESTION

- Le Client et ses utilisateurs pourront avoir accès à un portail web leur permettant de configurer leur téléphone ainsi que des paramètres d'utilisation du service de téléphonie.
- Pour accéder à ce service, il sera fourni à chaque utilisateur autorisé par le Client, un identifiant et un mot de passe de connexion dont la conservation et la confidentialité sont sous son entière responsabilité.
- Le Client assume tous les frais qui pourraient résulter d'un problème d'usurpation d'identité entraînant une surfacturation des communications y compris dans le cas où le Client aurait signé des forfaits illimités dès lors qu'Hexanet pourrait justifier d'une utilisation hors norme par rapport aux mois précédents.

H4 MAINTENANCE MATERIEL

En matière de téléphonie il est à noter que tout ce qui touche aux terminaux (téléphone fixe, sans fil, mobile, poste de standard...) est considéré comme du consommable et n'est pas maintenu au-delà de la période de garantie. Si un défaut est constaté en cours de garantie, le terminal doit être retourné à HEXANET au frais du Client pour un renvoi au constructeur pour réparation. Ainsi le Client doit disposer en permanence de matériel de spare afin d'assurer le remplacement du matériel défectueux.

H5 RESPONSABILITES ET ENGAGEMENTS

HEXANET ne pourra être tenue responsable des dommages de tout ordre qui ne lui seraient pas directement imputables et qui pourraient être occasionnés au Client par un tiers ou par une perte de service. Le service de téléphonie VOIP, via le support SDSL bénéficie d'une garantie de temps de rétablissement de 4 heures ouvrées s'il est dispensé sur une catégorie de lien de type SDSL ou Fibre fournis par HEXANET en ce qui concerne le trafic voix sur les liens.

Dans le cas où HEXANET ne fournit pas les liens et ne gère donc pas le trafic voix sur ces liens, HEXANET ne pourra voir sa responsabilité engagée s'il est prouvé que le problème rencontré ne vient pas du système téléphonique administré par HEXANET.

HEXANET assure la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche du service.

HEXANET met à disposition du Client un centre de service après-vente accessible défini dans la commande ou le devis signé.

Traitements des incidents

Dans la première heure ouvrable qui suit la signalisation, HEXANET précise au Client le diagnostic et la durée prévisible de l'interruption. HEXANET informe régulièrement le Client du déroulement de la réparation.

HEXANET intervient les jours et heures ouvrés, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures, une garantie d'intervention et une garantie de rétablissement définies dans le tableau ci-après en fonction du niveau de l'incident relevé.

Hiérarchisation des incidents

- **Incidents de niveau très critique**

Seulement si HEXANET fournit les liens et gère le trafic voix

Impossibilité de bénéficier de l'intégralité du service téléphonique de base pour plus de 50 % des postes. On entend par service de base le trafic local, entrant et sortant, ainsi que les facilités de double appel et de transfert.

La forte perturbation des trafics vers le réseau public :

- 50 % des accès "départ" et "mixte" inaccessibles,
- ou 50 % des accès "arrivée" et "mixte" inaccessibles,
- ou 50 % de l'ensemble des accès "départ", "arrivée" et "mixte" inaccessibles.

Dans tous les cas

- Panne totale,
- Une alarme majeure déclenchée par le système,
- L'arrêt d'une unité centrale autocommutateur ou une panne disque, ou une panne d'un équipement commun,
- La panne d'un élément dupliqué,
- Une alarme majeure énergie.

- **Incidents de niveau critique**

Seulement si HEXANET fournit les liens et gère le trafic voix

Impossibilité pour un site utilisateur de bénéficier de l'intégralité du service téléphonique de base pour plus de 25 % des postes (et moins de 50 %),

Une perturbation trafic vers le réseau public de plus de 25 % (et moins de 50 %),

Dans tous les cas

- Une alarme mineure déclenchée par le système,
- Une alarme sur accès réseau,
- L'initialisation fréquente (plus d'une fois par jour),
- Une panne sur les systèmes d'administration, en particulier l'observation de trafic

- **Incidents de niveau moyen**

Incident sur les postes ou sur la programmation de l'IPBX sur des points autres que ceux cités plus haut

Tableau des engagements de qualité de service

| | Intervention par télémaintenance | Intervention sur site | Rétablissement des services | Pénalité forfaitaire maximale due en cas de dépassement du délai de rétablissement |
|----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------------|---|
| Niveau très critique | 2 heures | 4 heures | 5 heures ouvrées | 20% de la redevance mensuelle de maintenance (si dépassement de plus d'une heure) |
| Niveau critique | 3 heures | 4 heures | 1 jour ouvré | 40% de la redevance mensuelle de maintenance (si dépassement de plus d'une journée) |
| Niveau moyen | 1 jour | 2 jours | 3 jours ouvrés | 10% de la redevance mensuelle de maintenance (si dépassement de plus d'une journée) |

H6 OBLIGATIONS PARTICULIERES DU CLIENT

- Le Client fournira, à ses frais exclusifs, l'espace, l'environnement et la puissance électrique nécessaire ainsi que le secours électrique (onduleur) nécessaire au bon fonctionnement des services. Il répondra à toute demande d'information d'HEXANET. Pour le cas où HEXANET se verrait interdire l'accès aux locaux du Client pour une cause hors du contrôle ou de la faute d'HEXANET, HEXANET ne pourrait être tenue responsable de toute conséquence qui en résulterait.
- Le Client s'engage à fournir à HEXANET toute information utile et à répondre à toute demande complémentaire d'HEXANET, dans le cadre de la mise à disposition des Services.
- Dans le cas où HEXANET fournirait les liens de télécommunications, le Client informera HEXANET, à la demande de cette dernière, de toutes installations techniques et autres existantes (telles que les installations d'eau, de gaz, etc...) qui risqueraient d'être endommagées à l'occasion de leur installation.
- Le Client devra, à ses seuls frais, modifier ses installations (alimentation électrique, câblage Ethernet, baie de brassage, switches d'interconnexion) conformément aux instructions d'HEXANET pour autant que lesdites modifications soient nécessaires et conformes aux normes en vigueur pour permettre aux installations du Client de recevoir les services. Les factures émises par l'électricien ou à défaut celui choisi par HEXANET pour réaliser les travaux, seront adressées au Client et dues par ce dernier, même si à la demande du Client, HEXANET apporte son aide en se positionnant en maître d'œuvre pour la modification de ses installations. A noter que la maîtrise d'œuvre HEXANET sur l'aménagement des installations du Client donnera lieu à la facturation d'une prestation en fonction du temps passé, indépendamment de la prestation liée à l'installation de la solution prévue dans la commande signée.
- Le Client sera responsable de tous dommages de quelque nature que ce soit, causés aux équipements et matériels ou aux réseaux qui seraient le résultat d'une négligence ou d'actes volontaires ou d'omissions du Client ou de toutes violations du contrat par le Client, d'un mauvais fonctionnement dû à la déficience de tout équipement ou installation fournie par le Client ou ses agents, employés ou fournisseurs.
- Le Client devra identifier et déplacer tout matériel dangereux préalablement à l'intervention d'HEXANET sur le site concerné.
- Le Client s'engage à fournir à HEXANET toute autorisation nécessaire à l'installation, à l'exploitation et au maintien des équipements et matériels sur le site du Client.

- Le Client prend les engagements suivants pour tous les matériels fournis par HEXANET dont il n'aurait pas acquis la propriété :
 - Il devra héberger les équipements et matériels nécessaires à la fourniture du service conformément aux instructions d'HEXANET et aux termes et conditions du présent contrat.
 - Il s'engage à ne pas modifier, déplacer ou de quelque manière que ce soit manipuler les équipements et matériels ou le réseau.
 - Il s'engage à ne pas faire réparer ou assurer la maintenance des équipements et matériels de quelque façon que ce soit, par une personne autre qu'un représentant autorisé d'HEXANET, sauf en cas d'urgence.
 - Il ne pourra pas ôter, effacer ou oblitérer les inscriptions portées sur les équipements et matériels.
 - Il s'engage à ne constituer aucun gage, nantissement, ou sûreté quelconque sur les équipements et matériels. Ces équipements et matériels sont et resteront à tout moment, la propriété exclusive d'HEXANET ou de toute société apparentée, le Client en assumant les obligations juridiques de garde.
 - Il s'engage à ne pas utiliser les équipements et matériels dans un autre but que de recevoir le service pour son propre compte et à se conformer aux instructions écrites qu'HEXANET pourrait lui donner au cours de l'exécution du présent contrat.
 - Il permettra à HEXANET d'inspecter ou de tester les équipements et matériels à toute demande de celui-ci après une demande préalable suffisamment antérieure et un accord formel qui aura été délivré par le Client pendant les plages d'heures de disponibilité données par le Client.
 - A l'expiration d'un service, le Client s'engage à retourner les matériels loués par HEXANET et installés sur le site à ses frais dans les 8 jours qui suivent l'expiration du service (résiliation effective). Pour le cas où il aurait été nécessaire de procéder à des aménagements ou modifications des locaux du Client pour permettre la mise en place du ou des service(s) HEXANET ne sera pas tenue de remettre lesdits locaux dans l'état où ils se trouvaient avant la fourniture des services. Néanmoins, le Prestataire sera tenu à l'issue de chaque intervention de maintenir systématiquement les équipements en exploitation sans interruption non planifiée avec le Client.
- Le Client s'engage à respecter et à faire respecter toutes dispositions légales ou toutes décisions ou instructions des autorités compétentes susceptibles de s'appliquer au contrat, et notamment à la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par la voie des télécommunications et la réglementation applicable au traitement de données à caractère personnel.

Le Client s'engage à ne jamais utiliser les services à des fins illégales, contraires à l'ordre public ou à l'usage pour lequel le service est destiné, et à ne jamais permettre à des tiers de le faire, et sera seul responsable du contenu des informations et données transmises uniquement par lui sur le réseau à l'occasion de l'utilisation des services.

Dans l'hypothèse où la responsabilité d'HEXANET serait recherchée et la responsabilité du Client avérée, ce dernier s'engage à garantir et à indemniser HEXANET de toutes les conséquences d'une action et/ou d'une procédure judiciaire intentée de ce fait à l'encontre d'HEXANET.
- Le Client s'engage à notifier dans les meilleurs délais à HEXANET tout défaut constaté sur le service fourni et ce par tout moyen mis à sa disposition (Email, Téléphone mobile). Il précise, lors de la signalisation, son code client, le site concerné, le numéro de la liaison (numéro de prestation) si cette dernière est fournie par HEXANET, la nature du défaut constaté (problème sur l'ensemble du réseau, problème sur un téléphone, sur un type de service...), le numéro téléphonique (portable et fixe) de la personne à contacter, ainsi que son numéro de télécopie.
- Le Client ne pourra s'opposer aux interventions techniques des plages de maintenance programmées ou à toute maintenance d'urgence nécessaire au bon fonctionnement de sa liaison et des services qui lui sont attachés.
- Au-delà de la première période de durée obligatoire du contrat de maintenance (cf. conditions de résiliation art 8 des conditions générales de mise à disposition des produits et services HEXANET), le Client pourra résilier son contrat par lettre recommandée avec AR à tout moment. La prise en compte de la résiliation ne pourra se faire au plus tôt qu'au terme de la fin du mois qui suivra la demande de résiliation. Ce délai de résiliation du service de téléphonie IP est indépendant du délai de résiliation lié aux liens télécoms fournis (cf. délai de résiliation dans le document réf CPD-V2-2-20120424).

H7 MAINTENANCE ASSISTANCE À L'UTILISATION DU SYSTÈME MIS EN PLACE

En fonction de la taille de l'installation et du niveau d'assistance souhaitée, un forfait annuel de prestations est signé sur la durée d'engagement de la maintenance matériel. Ce forfait couvre le temps passé à :

- Répondre à la sollicitation du Client pour l'aider dans l'exploitation du système mis en place.
- Répondre à la sollicitation des utilisateurs ayant un problème d'utilisation au quotidien.
- Assurer les modifications de paramétrage demandé par le Client une fois la recette de l'installation faite.
- Gérer les pannes ou problèmes décelés par le Client.

Pour toute intervention sur un site qui n'est pas situé dans l'agglomération de Reims, un forfait de déplacement sera appliqué.

Le forfait annuel de prestations est calculé en fonction de la complexité de l'installation, du nombre de postes téléphoniques, du nombre de postes de standard et du fait qu'HEXANET devra assurer une maintenance de niveau 2 ou une maintenance de niveaux 1+2.

Maintenance assistance de niveau 2

Dans ce cas, HEXANET ne répond aux sollicitations que d'une ou deux personnes de l'entreprise. HEXANET assure en effet dans sa mission d'intégration, un transfert de compétence minimum au Client afin qu'il assure seul l'assistance de niveau 1.

Dans ce cas, HEXANET assure les prestations suivantes :

- Modification des paramètres du système.
- Modification ou ajouts des paramètres liés à un groupe.
- D'une manière générale tout ce qui peut affecter l'intégrité du système et de ses applications logicielles tierces.
- Recherche de tout problème lié à un dysfonctionnement d'un poste, d'une fonction, ou de l'IPBX.
- Assistance du contact client chargé d'assurer l'assistance de niveau 1.
- Ajout de poste dans le système.

Assistance de niveau 1

Dans ce cas, HEXANET est susceptible de répondre aux sollicitations de tous les collaborateurs de l'entreprise.

Dans ce cas, HEXANET assure les prestations suivantes :

- Modification des paramètres d'un poste.
- Assistance des utilisateurs et des standardistes dans l'utilisation des postes au quotidien.

Les techniciens enregistrant les temps passés sur les dossiers notamment dans le cadre de l'assistance aux utilisateurs, le forfait déterminé au moment de la commande pourra être revu à la hausse ou à la baisse chaque année que durera le contrat, si le temps réellement passé était en décalage de plus de 10% par rapport au forfait signé.

H8 ACCES A L'EXTRANET DE GESTION

Le Client et ses utilisateurs pourront avoir accès à un portail web leur permettant de configurer leur téléphone ainsi que des paramètres d'utilisation du service de téléphonie.

Pour accéder à ce service, il sera fourni à chaque utilisateur autorisé par le Client, un identifiant et un mot de passe de connexion dont la conservation et la confidentialité sont sous son entière responsabilité.

Le Client reconnaît par la présente assumer tous les frais qui pourraient résulter d'un problème d'usurpation d'identité entraînant une surfacturation des communications y compris dans le cas où le Client aurait signé des forfaits illimités dès lors qu'Hexanet pourrait justifier d'une utilisation hors norme par rapport aux mois précédents.

H9 DIFFUSION DES NUMEROS DE TELEPHONE SUR LES ANNUAIRES

Conformément aux dispositions des articles L.34 et R.10.1 et suivants du Code des Postes et des Communications Electroniques, les opérateurs fournisseurs des numéros de téléphone à un Client doivent, si le Client en fait la demande (ou si cela fait partie des conditions commerciales), communiquer ces numéros de téléphone aux éditeurs d'annuaires téléphoniques.

Dans la mesure où le Client souscrit à un service de téléphonie sur IP chez HEXANET et qu'il demande à HEXANET de porter ses numéros de téléphone sur sa plateforme de téléphonie, HEXANET assurera cette opération.

H10 ACCES AUX SERVICES DE SECOURS A PARTIR DES NUMEROS D'URGENCE

Tout téléphone installé dans une entreprise doit permettre d'alerter les services de secours en utilisant les numéros d'urgence. HEXANET est tenue d'installer un service de téléphonie permettant l'accès à ces services en mémorisant les numéros d'appels des centres de secours locaux qui se trouvent derrière les numéros courts (15, 17, 18, 112, 115...).

Pour cela HEXANET dispose des données transmises par les préfetures à tous les opérateurs télécoms.

A chaque installation d'un site Client en téléphonie, HEXANET a mis en place un process de contrôle qui doit être fait par un représentant du Client sur plusieurs téléphones du site et qui vérifie que l'appel aboutit bien aux centres de secours de rattachement du site Client.

Ainsi le Client est tenu de procéder à un test complet avant la mise en exploitation du site. Il est de la responsabilité du Client d'opérer ces tests sur l'ensemble des numéros d'urgence et de signer ensuite une fiche de recette qui doit être retournée à HEXANET. A défaut de signature d'une telle fiche, HEXANET considèrera la recette prononcée, dans un délai de 10 jours ouvrés suivant la communication des numéros.

H11 CONDITIONS FINANCIERES PARTICULIERES

Seulement si HEXANET fournit les liens et gère le trafic voix

En dehors des conditions générales de ventes et dans le cadre de la réglementation des télécommunications, HEXANET se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions d'accès aux services et notamment :

- En cas de modification réglementaire sans que le Client puisse refuser cette modification,
- En vue de s'adapter à l'environnement économique et dans ce cas une discussion avec le client devra être menée pour trouver un consensus dans le cas d'une augmentation substantielle de tarif par exemple.

Facturation

Une facturation sera établie en début de mois avec exigibilité positionnée à la fin de la période de facturation (facturation mois ou trimestre). La facture émise comprendra les abonnements (service, liens télécoms et téléphones) de la période à venir ainsi que la consommation constatée sur la période passée.

Faire précéder la signature de la mention « Lu et approuvé »

Date : / / Signature

Nom :

Fonction :

Livret I : Conditions particulières de fourniture de téléphonie VOIP à partir de la BOX HEXANET
Réf : CPI-V3-1-20180428

Oltre les conditions générales relatives aux produits ou aux services, les conditions particulières ci-dessous s'appliquent dans le cas de fourniture de téléphonie VOIP à partir de la BOX d'HEXANET.

II CONTEXTE ET OBJECTIFS

La délivrance d'un service de téléphonie au Client dans le cadre de la BOX HEXANET passe par le raccordement du ou des sites clients par des liens de télécommunications délivrés par HEXANET et répondant aux conditions particulières du livret D. Le service offert par la BOX consiste à proposer au Client de router ses appels entrants et sortants ou seulement sortants afin de bénéficier de prix attractifs opérés par la téléphonie IP. L'installation téléphonique du client est inchangée.

HEXANET s'appuiera sur son infrastructure existante et sur l'intégrateur de téléphonie du Client pour apporter le service souhaité dans les meilleurs délais compte tenu des impératifs techniques, notamment :

- La capacité du PABX existant à s'intégrer dans le schéma prévu par la fourniture de ce service.
- L'éligibilité des sites pour raccordement par des liens de télécommunications en adéquation avec le besoin.
- Un appui de l'intégrateur de téléphonie en place ayant en charge la maintenance des équipements en place pour effectuer le raccordement des arrivées téléphoniques sur la BOX et le raccordement du PABX Client sur la BOX

Afin de valider ces points techniques, toutes les informations précisées dans la commande et son annexe permettront de lancer une étude de faisabilité avec l'intégrateur qui permettra de confirmer l'acceptation par HEXANET de la commande ou du devis signé. Seul le retour de faisabilité des trois points évoqués ci-dessus permettra de valider ou pas la commande du Client.

Dans le cas d'une impossibilité pour HEXANET d'assurer sa mission convenablement, HEXANET pourra ne pas honorer une commande d'un Client sans que ce dernier puisse prétendre à aucun préjudice de quelque sorte que ce soit. Dans le cas où HEXANET, pour assurer sa mission convenablement, proposerait au Client des modifications sur la commande signée ayant un impact sur le prix, le Client pourra annuler sa commande sans aucun frais.

I2 CONDITIONS DE RACCORDEMENT

Principe de raccordement d'un lien de télécommunications

Se reporter aux conditions particulières de fournitures de liens de télécommunications (livret D).

A noter que cette offre de téléphonie VOIP ne peut pas se concevoir sur d'autres liens que des liens collectés par HEXANET.

Principe de portabilité des N° de téléphone

Le service proposé par la mise en place d'une BOX peut être de deux natures.

- Le Client souhaite un service complet gérant les appels entrants et les appels sortants et il veut garder ses numéros de téléphone. Dans ce cas, il est nécessaire qu'un portage des numéros SDA utilisés par le Client soit effectué entre le fournisseur actuel du Client et le fournisseur alternatif choisi par HEXANET. Si la portabilité n'était pas possible, le Client aura le choix d'annuler sa commande auprès d'HEXANET ou de souscrire à de nouveaux numéros de téléphone. Une offre pourra être faite dans ce sens par HEXANET.
- Le Client souhaite seulement bénéficier des tarifs attractifs sur ses appels sortants mais souhaite conserver ses abonnements pour ses appels entrants, dans ce cas le portage de n° n'est pas à faire.

Services supportés

Les numéros d'urgence sont gérés pour toute la France métropolitaine.

HEXANET peut de gérer les appels entrants en portant l'ensemble des numéros interpersonnels « géographiques » du Client pour les acheminer au travers son infrastructure VOIP ; ce service est conditionné à la portabilité des numéros de téléphone du Client.

A noter que les services suivants ne sont pas supportés par cette offre :

- Fax en T38
- Service vidéo (visioconférence)
- Téléalarme, télésurveillance, télé relevé, télémaintenance, machine à affranchir

I3 RESPONSABILITES ET ENGAGEMENTS

HEXANET ne pourra être tenue responsable des dommages de tout ordre qui ne lui seraient pas directement imputables et qui pourraient être occasionnés au Client par un tiers ou par une perte de service. Le service de téléphonie VOIP bénéficie d'une garantie de temps de rétablissement de 4 heures ouvrées.

HEXANET assure la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche du service.

HEXANET met à disposition du Client un centre de service après-vente accessible défini dans la commande ou le devis signé.

Traitements des incidents

Dans la première heure ouvrable qui suit la signalisation, HEXANET précise au Client le diagnostic et la durée prévisible de l'interruption. HEXANET informe régulièrement le Client du déroulement de la réparation.

HEXANET intervient les jours et heures ouvrés, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures, avec une garantie de rétablissement de 4 heures ouvrées sauf indication contraire dans le bon de commande signé par le Client. S'il s'avère que l'incident a pour origine un dysfonctionnement de la BOX, HEXANET devra pouvoir demander au personnel du Client une intervention sur la Box pour effectuer les manipulations de base (vérification des voyants de la BOX, arrêt et redémarrage de la BOX, ...).

Pénalités à la charge d'HEXANET

Les pénalités relatives au non-respect du temps de rétablissement (TR) (garantie de temps de rétablissement (GTR) de 4 heures ouvrées) sont définies comme suit :

| | |
|-----------------------------------|--|
| 4 h ouvrées < TR <= 8 h ouvrées | 25 % de la facture relative au service déficient, hors consommations, du mois M-1 |
| 8 h ouvrées < TR <= 12 h ouvrées | 50 % de la facture relative au service déficient, hors consommations, du mois M-1 |
| 12 h ouvrées < TR <= 16 h ouvrées | 75 % de la facture relative au service déficient, hors consommations, du mois M-1 |
| 16 h ouvrées < TR | 100 % de la facture relative au service déficient, hors consommations, du mois M-1 |

Le nombre d'heures pris en compte pour le calcul des pénalités s'entend du nombre d'heures consécutives pendant lesquelles le service est indisponible, hors les cas de force majeure et opérations de maintenance.

En cas de non-respect de la GTR souscrite, le Client devra notifier à HEXANET par lettre recommandée avec avis de réception, au plus tard, sous 10 jours ouvrés après la fin de la période indiquée pour les critères d'engagement ci-dessus, son intention de mettre en application la présente clause et le versement de pénalité ; au-delà de ce délai, son action est éteinte.

La pénalité sera obtenue en multipliant : montant de l'abonnement concerné par la défaillance * le pourcentage correspondant à la tranche de TR.

Les pénalités seront versées sous la forme d'avoir valant sur la plus prochaine échéance de facturation et/ou se compenseront avec toute facture due.

Dans le cadre des engagements de GTR, le montant annuel des pénalités susceptibles d'être versé par HEXANET est limité au montant de trois redevances mensuelles par site impacté.

De convention expresse, ces pénalités constituent pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant la réparation intégrale du préjudice subi ; la mise en jeu par le Client, de ce mécanisme de pénalités éteint toute autre action de type action en responsabilité.

14 OBLIGATIONS PARTICULIÈRES DU CLIENT

- Le Client fournira, à ses frais exclusifs, l'espace, l'environnement et la puissance électrique nécessaire ainsi que le secours électrique (onduleur) nécessaire au bon fonctionnement des services. Il répondra à toute demande d'information d'HEXANET, ou mandatera son intégrateur de téléphonie pour répondre à sa place. Pour le cas où HEXANET se verrait interdire l'accès aux locaux du Client pour une cause hors du contrôle ou de la faute d'HEXANET, HEXANET ne pourrait être tenue responsable de toute conséquence qui en résulterait.
- Le Client (ou l'intégrateur de téléphonie qu'il aura mandaté) s'engage à fournir à HEXANET toute information utile et à répondre à toute demande complémentaire d'HEXANET, dans le cadre de la mise à disposition des Services. Le Client informera HEXANET, à la demande de cette dernière, de toutes installations techniques et autres existantes (telles que les installations d'eau, de gaz, etc...) qui risqueraient d'être endommagées à l'occasion de l'installation et de la fourniture des liaisons de télécommunications.
- Le Client devra, à ses seuls frais, modifier ses installations (alimentation électrique, câblage Ethernet, baie de brassage, switches d'interconnexion, modification de la configuration du PABX) conformément aux instructions d'HEXANET pour autant que lesdites modifications soient nécessaires et conformes aux normes en vigueur pour permettre aux installations du Client de recevoir les services. Les factures émises par l'électricien du Client ou à défaut celui choisi par HEXANET pour réaliser les travaux, seront adressées au Client et dues par ce dernier, même si à la demande du Client, HEXANET apporte son aide en se positionnant en maître d'œuvre pour la modification de ses installations. A noter que la maîtrise d'œuvre HEXANET sur l'aménagement des installations du Client donnera lieu à la facturation d'une prestation en fonction du temps passé, indépendamment de la prestation liée à l'installation de la solution prévue dans la commande signée.
- Le Client sera responsable de tous dommages de quelque nature que ce soit, causés aux équipements et matériels ou aux réseaux qui seraient le résultat d'une négligence ou d'actes volontaires ou d'omissions du Client ou de toutes violations du contrat par le Client, d'un mauvais fonctionnement dû à la déficience de tout équipement ou installation fournie par le Client ou ses agents, employés ou fournisseurs.
- Le Client devra identifier et déplacer tout matériel dangereux préalablement à l'intervention d'HEXANET sur le site concerné.
- Le Client s'engage à fournir à HEXANET toute autorisation nécessaire à l'installation, à l'exploitation et au maintien des équipements et matériels sur le site du Client.

- Le Client prend les engagements suivants pour tous les matériels fournis par HEXANET dont il n'aurait pas acquis la propriété :
 - Il devra héberger les équipements et matériels nécessaires à la fourniture du service conformément aux instructions d'HEXANET et aux termes et conditions du présent contrat.
 - Il s'engage à ne pas modifier, déplacer ou de quelque manière que ce soit manipuler les équipements et matériels ou le réseau.
 - Il s'engage à ne pas faire réparer ou assurer la maintenance des équipements et matériels de quelque façon que ce soit, par une personne autre qu'un représentant autorisé d'HEXANET, sauf en cas d'urgence.
 - Il ne pourra pas ôter, effacer ou oblitérer les inscriptions portées sur les équipements et matériels.
 - Il s'engage à ne constituer aucun gage, nantissement, ou sûreté quelconque sur les équipements et matériels. Ces équipements et matériels sont et resteront à tout moment, la propriété exclusive d'HEXANET ou de toute société apparentée, le Client en assumant les obligations juridiques de garde.
 - Il s'engage à ne pas utiliser les équipements et matériels dans un autre but que de recevoir le service pour son propre compte et à se conformer aux instructions écrites qu'HEXANET pourrait lui donner au cours de l'exécution du présent contrat.
 - Il permettra à HEXANET d'inspecter ou de tester les équipements et matériels à toute demande de celui-ci après une demande préalable suffisamment antérieure et un accord formel qui aura été délivré par le Client pendant les plages d'heures de disponibilité données par le Client.
 - A l'expiration d'un service, le Client s'engage à retourner les matériels loués par HEXANET et installés sur le site à ses frais dans les 8 jours qui suivent l'expiration du service (résiliation effective). Pour le cas où il aurait été nécessaire de procéder à des aménagements ou modifications des locaux du Client pour permettre la mise en place du ou des service(s), HEXANET ne sera pas tenue de remettre lesdits locaux dans l'état où ils se trouvaient avant la fourniture des services. Néanmoins, le Prestataire sera tenu à l'issue de chaque intervention de maintenir systématiquement les équipements en exploitation sans interruption non planifiée avec le Client.
- Le Client s'engage à respecter et à faire respecter toutes dispositions légales ou toutes décisions ou instructions des autorités compétentes susceptibles de s'appliquer au contrat, et notamment à la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par la voie des télécommunications et la réglementation applicable au traitement de données à caractère personnel.

Le Client s'engage à ne jamais utiliser les services à des fins illégales, contraires à l'ordre public ou à l'usage pour lequel le service est destiné, et à ne jamais permettre à des tiers de le faire, et sera seul responsable du contenu des informations et données transmises uniquement par lui sur le réseau à l'occasion de l'utilisation des services.

Dans l'hypothèse où la responsabilité d'HEXANET serait recherchée et la responsabilité du Client avérée, ce dernier s'engage à garantir et à indemniser HEXANET de toutes les conséquences d'une action et/ou d'une procédure judiciaire intentée de ce fait à l'encontre d'HEXANET.
- Le Client s'engage à notifier dans les meilleurs délais à HEXANET tout défaut constaté sur le service fourni et ce par tout moyen mis à sa disposition (Email, Téléphone mobile). Il précise, lors de la signalisation, son code client, le site concerné, le numéro de la liaison (numéro de prestation), la nature du défaut constaté (problème sur l'ensemble du réseau, problème sur un téléphone, sur un type de service...), le numéro téléphonique (portable et fixe) de la personne à contacter.
- le Client ne pourra s'opposer aux interventions techniques des plages de maintenance programmées ou à toute maintenance d'urgence nécessaire au bon fonctionnement de sa liaison et de services qui lui sont attachés.
- Au-delà de la première période de durée obligatoire du contrat (cf. conditions de résiliation art 6 CGV), le Client pourra résilier son contrat par lettre recommandée avec AR à tout moment. La prise en compte de la résiliation ne pourra se faire au plus tôt qu'au terme de la fin du mois qui suivra la demande de résiliation. Ce délai de résiliation du service BOX est indépendant du délai de résiliation lié aux liens télécoms fournis (cf. délai de résiliation dans le livret D).

15 DIFFUSION DES NUMEROS DE TELEPHONE SUR LES ANNUAIRES

Conformément aux dispositions des articles L.34 et R.10.1 et suivants du Code des Postes et des Communications Electroniques, les opérateurs fournisseurs des numéros de téléphone à un client doivent, si le Client en fait la demande (ou si cela fait partie des conditions commerciales), communiquer ces numéros de téléphone aux éditeurs d'annuaires téléphoniques.

Dans la mesure où le Client souscrit à un service de téléphonie sur IP chez HEXANET et qu'il demande à HEXANET de porter ses numéros de téléphone sur sa plateforme de téléphonie, HEXANET assurera cette opération.

16 ACCES AUX SERVICES DE SECOURS A PARTIR DES NUMEROS D'URGENCE

Tout téléphone installé dans une entreprise et ayant accès à l'extérieur doit permettre d'alerter les services de secours en utilisant les numéros d'urgence. HEXANET est tenue d'installer un service de téléphonie permettant l'accès à ces services en mémorisant les numéros d'appels des centres de secours locaux qui se trouvent derrière les numéros courts (15, 17, 18, 112, 115 ...).

Pour cela HEXANET dispose des données transmises par les préfetures à tous les opérateurs télécoms.

A chaque installation d'un site client en téléphonie, HEXANET a mis en place un process de contrôle qui doit être fait par un représentant du Client sur plusieurs téléphone du site et qui vérifie que l'appel aboutit bien aux centres de secours de rattachement du site Client.

Ainsi le Client est tenu de procéder à un test complet avant la mise en exploitation du site. Il est de la responsabilité du Client d'opérer ces tests sur l'ensemble des numéros d'urgence et de signer ensuite une fiche de recette qui doit être retournée à HEXANET. A défaut de signature d'une telle fiche, HEXANET considèrera la recette prononcée, dans un délai de 10 jours ouvrés suivant la communication des numéros.

I7 CONDITIONS FINANCIERES PARTICULIERES

En dehors des conditions générales et dans le cadre de la réglementation des télécommunications, HEXANET se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions d'accès aux services et notamment :

- En cas de modification réglementaire sans que le Client puisse refuser cette modification,
- En vue de s'adapter à l'environnement économique et dans ce cas une discussion avec le Client devra être menée pour trouver un consensus dans le cas d'une augmentation substantielle de tarif par exemple.

Facturation

Une facturation sera établie en début de mois avec exigibilité positionnée à la fin de la période de facturation (facturation mois ou trimestre). La facture émise comprendra les abonnements (service, liens télécoms et téléphones) de la période à venir ainsi que la consommation constatée sur la période passée.

Faire précéder la signature de la mention « Lu et approuvé »

Date : / / Signature
Nom :
Fonction :

Livret J : Conditions particulières de fourniture de trunk SIP
Réf : CPJ-V3-1-20160428

Oltre les conditions générales relatives aux produits ou aux services, les conditions particulières ci-dessous s'appliquent dans le cadre de fourniture de trunk SIP raccordés à l'installation téléphonique du Client.

J1 DEFINITIONS et LIMITES DU SERVICE

Fourniture de trunk SIP : Fourniture de minutes sortantes et / ou entrantes en tout IP (SIP*), sans modification de l'infrastructure (IPBX) du Client. HEXANET termine les appels sortants du Client vers l'ensemble des destinations (fixe, mobile, spéciaux, international).

Les numéros d'urgence sont gérés pour toute la France métropolitaine.

HEXANET est capable de gérer les appels entrants en portant l'ensemble des numéros interpersonnels « géographiques » du Client pour les acheminer au travers son infrastructure VOIP. Cette partie de service est conditionnée à la portabilité des numéros de téléphone du Client.

A noter que les services suivants ne sont pas supportés par cette offre :

- Fax en T38
- Service vidéo (visioconférence)
- Téléalarme, télésurveillance, télé relevé, télémaintenance, machine à affranchir

Portabilité : C'est l'opération effectuée par le nouvel opérateur du Client (Hexanet), de faire en sorte que le Client conserve ses numéros de téléphone en demandant à l'opérateur en place de céder les numéros qu'il avait attribués au Client.

La portabilité pour les numéros géographiques fixes (c'est à dire les numéros commençant par 01, 02, 03, 04, 05) est possible mais elle ne concerne pas les changements d'implantation géographique (changement de ZNE –zone de numérotation élémentaire).

La portabilité des numéros non-géographiques fixes (c'est à dire les numéros commençant par 09) est possible au sein de la métropole donc même dans le cas d'un changement d'implantation géographique.

Cette opération est nécessaire dans le cas où le Client souhaite que les appels entrants passent par le nouvel opérateur.

Hexanet n'est pas en mesure d'effectuer la portabilité sur des numéros surtaxés et la non faisabilité d'une portabilité peut remettre en cause la prise en compte de la commande du Client sans que ce dernier puisse prétendre à quelque indemnité que ce soit.

J2 CONTEXTE ET OBJECTIFS

La délivrance de Trunk SIP au Client passe par le raccordement du PABX du Client au réseau Hexanet par l'intermédiaire d'un lien télécom relié à Internet. Ce lien, s'il est fourni par Hexanet, permet de garantir au Client :

- Un délai de rétablissement (GTR cf. conditions particulières de fourniture de liens télécom livret D).
- Une qualité de service de la voix véhiculée à travers ce lien.

Si le lien n'est pas fourni par Hexanet, les deux garanties ci-dessus ne peuvent être assumées par Hexanet. Seul le fournisseur de la liaison peut s'engager auprès du Client.

Le service offert consiste à proposer au Client de router ses appels entrants et sortants ou seulement sortants afin de bénéficier de prix attractifs opérés par la téléphonie IP. L'installation téléphonique du Client est inchangée.

HEXANET s'appuiera sur son infrastructure existante et sur l'intégrateur de téléphonie du Client pour apporter le service souhaité dans les meilleurs délais compte tenu des impératifs techniques, notamment :

- La capacité de l'IPBX existant à s'intégrer dans le schéma prévu par la fourniture de ce service (porte d'interconnexion SIP sur l'IPBX).
- Un appui de l'intégrateur de téléphonie en place ayant en charge la maintenance des équipements en place pour effectuer le raccordement de l'IPBX du Client sur le lien télécom.
- La capacité du lien télécom à véhiculer le nombre d'appels simultanés convenus (si ce lien n'est pas un lien fourni par Hexanet).
- La faisabilité de l'opération de portabilité dans le cas où Hexanet devrait acheminer les appels entrants.

Afin de valider ces points techniques, toutes les informations précisées dans la commande et son annexe permettront de lancer une étude de faisabilité avec l'intégrateur qui permettra de confirmer l'acceptation par HEXANET de la commande ou du devis signé. Seul le retour de faisabilité des trois ou quatre points évoqués ci-dessus permettra de valider ou pas la commande du Client.

Dans le cas d'une impossibilité pour HEXANET d'assurer sa mission convenablement, HEXANET pourra ne pas honorer une commande d'un Client sans que ce dernier puisse prétendre à aucun préjudice de quelque sorte que ce soit. Dans le cas où HEXANET, pour assurer sa mission convenablement, proposerait au Client des modifications sur la commande signée ayant un impact sur le prix, le Client pourra annuler sa commande sans aucun frais.

J3 CONDITIONS DE RACCORDEMENT POUR LE SERVICE TRUNK SIP

Le service trunk Sip est disponible sur tout type de liens télécom livrés ou non par Hexanet. Néanmoins, si le service est délivré sur un lien non livré par Hexanet, Hexanet ne pourra s'engager ni sur une disponibilité du service, ni sur la qualité de la VOIX délivrée.

En ce qui concerne le portage des n° nécessaires pour intégrer les appels entrants, le client devra accepter d'isoler les N° de Fax des séries de N° à porter et conserver une ligne analogique par fax pour assurer l'arrivée des fax.

A noter que tous les composants de ce service ne sont pas soumis à un engagement de durée.

Principe de raccordement d'un lien de télécommunications

Pour la fourniture d'un lien télécom fourni par Hexanet, se reporter aux conditions particulières de fournitures de liens de télécommunications (livret D).

Principe de portabilité des numéros de téléphone

Le service de Trunk SIP offert peut être de deux natures :

- Le Client souhaite un service complet gérant les appels entrants et les appels sortants et il veut garder ses numéros de téléphone. Dans ce cas, il est nécessaire qu'un portage des numéros SDA utilisés par le Client soit effectué entre le fournisseur actuel du Client et le fournisseur alternatif choisi par HEXANET. Si la portabilité n'était pas possible, le Client aura le choix d'annuler sa commande auprès d'HEXANET ou de souscrire à de nouveaux numéros de téléphone. Une offre pourra être faite dans ce sens par HEXANET.
- Le Client souhaite seulement bénéficier des tarifs attractifs sur ses appels sortants mais souhaite conserver ses abonnements pour ses appels entrants, dans ce cas le portage de numéros n'est pas à faire.

J4 RESPONSABILITES ET ENGAGEMENTS SUR L'OFFRE TRUNK SIP

HEXANET ne pourra être tenue responsable des dommages de tout ordre qui ne lui seraient pas directement imputables et qui pourraient être occasionnés au Client par un tiers ou par une perte de service.

HEXANET assure la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche du service.

HEXANET met à disposition du Client un centre de service après-vente accessible défini dans la commande ou le devis signé.

Traitements des incidents

Dans la première heure ouvrable qui suit la signalisation, HEXANET précise au Client le diagnostic et la durée prévisible de l'interruption. HEXANET informe régulièrement le Client du déroulement de la réparation.

HEXANET intervient les jours et heures ouvrés, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures, avec une garantie de rétablissement de 4 heures ouvrées (si liaison fournie par Hexanet) sauf indication contraire dans le bon de commande signé par le Client. S'il s'avère que le problème a pour origine un dysfonctionnement du routeur fourni par HEXANET, il pourra être demandé au personnel du Client une intervention sur le routeur pour effectuer les manipulations de base (vérification des voyants, arrêt et redémarrage, ...).

Si la liaison n'est pas fournie par HEXANET, il sera demandé au Client de bien vouloir s'adresser à son fournisseur et aucune garantie de temps de rétablissement ne pourra être prise en compte par HEXANET.

Garanties de temps de rétablissement

En cas de coupure totale :

- La GTR « simple » est de 48 Heures Ouvrées
- La GTR « avancée » (à préciser lors de la commande, soumise à couts supplémentaires) est de :
 - 6 Heures Ouvrées pour une ligne Analogique
 - 6 Heures Ouvrées pour un T0

En cas de dégradation ou de coupure partielle :

- La GTR est de 96 Heures Ouvrées, quel que soit le type de service (T0 ou LA)

Pénalités à la charge d'HEXANET si elles sont applicables :

Les pénalités relatives au non-respect du temps de rétablissement (TR) (garantie de temps de rétablissement (GTR) de 4 heures ouvrées) sont définies comme suit :

| | |
|-----------------------------------|---|
| 4 h ouvrées < TR <= 8 h ouvrées | 25 % de la facture relative au service déficient du mois M-1 |
| 8 h ouvrées < TR <= 12 h ouvrées | 50 % de la facture relative au service déficient du mois M-1 |
| 12 h ouvrées < TR <= 16 h ouvrées | 75 % de la facture relative au service déficient du mois M-1 |
| 16h ouvrées < TR | 100 % de la facture relative au service déficient du mois M-1 |

Le nombre d'heures pris en compte pour le calcul des pénalités s'entend du nombre d'heures consécutives pendant lesquelles le service est indisponible (incapacité d'utiliser un téléphone pour recevoir ou passer un appel), hors les cas de force majeure et opérations de maintenance.

En cas de non-respect de la GTR souscrite, le Client devra notifier à HEXANET par lettre recommandée avec avis de réception, au plus tard, sous 10 jours ouvrés après la fin de la période indiquée pour les critères d'engagement ci-dessus, son souhait de mettre en application la présente clause et le versement de pénalité ; au-delà de ce délai, son action est éteinte.

La pénalité sera obtenue en multipliant : montant de l'abonnement concerné par la défaillance * le pourcentage correspondant à la tranche de TR.

Les pénalités seront versées sous la forme d'avoir valant sur la plus prochaine échéance de facturation et/ou se compenseront avec toute facture due.

Dans le cadre des engagements de GTR, le montant annuel des pénalités susceptibles d'être versées par HEXANET est limité au montant de trois redevances mensuelles par site impacté.

De convention expresse, ces pénalités constituent pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant la réparation intégrale du préjudice subi ; la mise en jeu par le Client, de ce mécanisme de pénalités éteint toute autre action de type action en responsabilité.

J5 OBLIGATIONS PARTICULIÈRES DU CLIENT

- Le Client fournira, à ses frais exclusifs, l'espace, l'environnement et la puissance électrique nécessaire ainsi que le secours électrique (onduleur) nécessaire au bon fonctionnement des matériels fournis par HEXANET. Il répondra à toute demande d'information d'HEXANET, ou mandatera son intégrateur de téléphonie pour répondre à sa place. Dans le cas où HEXANET se verrait interdire l'accès aux locaux du Client pour une cause hors du contrôle ou de la faute d'HEXANET, HEXANET ne pourrait être tenue responsable de toute conséquence qui en résulterait.
- Le Client (ou l'intégrateur de téléphonie qu'il aura mandaté) s'engage à fournir à HEXANET toute information utile et à répondre à toute demande complémentaire d'HEXANET, dans le cadre de la mise à disposition des Services. Le Client informera HEXANET, à la demande de cette dernière, de toutes installations techniques et autres existantes (telles que les installations d'eau, de gaz, etc...) qui risqueraient d'être endommagées à l'occasion de l'installation et de la fourniture des liaisons de télécommunications.
- Le Client devra, à ses seuls frais, modifier ses installations (alimentation électrique, câblage Ethernet, baie de brassage, switches d'interconnexion) conformément aux instructions d'HEXANET pour autant que lesdites modifications soient nécessaires et conformes aux normes en vigueur pour permettre aux installations du Client de recevoir les services. Les factures émises par l'électricien ou à défaut choisi par HEXANET pour réaliser les travaux, seront adressées au Client et dues par ce dernier, même si à la demande du Client, HEXANET apporte son aide en se positionnant en maître d'œuvre pour la modification de ses installations. A noter que la maîtrise d'œuvre HEXANET sur l'aménagement des installations du Client donnera lieu à la facturation d'une prestation en fonction du temps passé, indépendamment de la prestation liée à l'installation de la solution prévue dans la commande signée.
- Le Client sera responsable de tous dommages de quelque nature que ce soit, causés aux équipements et matériels ou aux réseaux qui seraient le résultat d'une négligence ou d'actes volontaires ou d'omissions du Client ou de toutes violations du contrat par le Client, d'un mauvais fonctionnement dû à la déficience de tout équipement ou installation fournie par le Client ou ses agents, employés ou fournisseurs.
- Le Client devra identifier et déplacer tout matériel dangereux préalablement à l'intervention d'HEXANET sur le site concerné.
- Le Client s'engage à fournir à HEXANET toute autorisation nécessaire à l'installation, à l'exploitation et au maintien des équipements et matériels sur le site du Client.
- Le Client prend les engagements suivants pour tous les matériels fournis par HEXANET dont il n'aurait pas acquis la propriété :
 - Il devra héberger les équipements et matériels nécessaires à la fourniture du service conformément aux instructions d'HEXANET et aux termes et conditions du présent contrat.
 - Il s'engage à ne pas modifier, déplacer ou de quelque manière que ce soit manipuler les équipements et matériels ou le réseau.
 - Il s'engage à ne pas faire réparer ou assurer la maintenance des équipements et matériels de quelque façon que ce soit, par une personne autre qu'un représentant autorisé d'HEXANET, sauf en cas d'urgence.
 - Il ne pourra pas ôter, effacer ou oblitérer les inscriptions portées sur les équipements et matériels.
 - Il s'engage à ne constituer aucun gage, nantissement, ou sûreté quelconque sur les équipements et matériels. Ces équipements et matériels sont et resteront à tout moment, la propriété exclusive d'HEXANET ou de toute société apparentée, le Client en assumant les obligations juridiques de garde.
 - Il s'engage à ne pas utiliser les équipements et matériels dans un autre but que de recevoir le service pour son propre compte et à se conformer aux instructions écrites qu'HEXANET pourrait lui donner au cours de l'exécution du présent contrat.
 - Il permettra à HEXANET d'inspecter ou de tester les équipements et matériels à toute demande de celui-ci après une demande préalable suffisamment antérieure et un accord formel qui aura été délivré par le Client pendant les plages d'heures de disponibilité données par le Client.
 - A l'expiration d'un service, le Client s'engage à retourner les matériels loués par HEXANET et installés sur le site à ses frais dans les 8 jours qui suivent l'expiration du service (résiliation effective). Pour le cas où il aurait été nécessaire de procéder à des aménagements ou modifications des locaux du Client pour permettre la mise en place du ou des service(s), HEXANET ne sera pas tenue de remettre lesdits locaux dans l'état où ils se trouvaient avant la fourniture des services. Néanmoins, le Prestataire sera tenu à l'issue de chaque intervention de maintenir systématiquement les équipements en exploitation sans interruption non planifiée avec le Client.

- Le Client s'engage à respecter et à faire respecter toutes dispositions légales ou toutes décisions ou instructions des autorités compétentes susceptibles de s'appliquer au contrat, et notamment à la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par la voie des télécommunications et la réglementation applicable au traitement de données à caractère personnel.

Le Client s'engage à ne jamais utiliser les services à des fins illégales, contraires à l'ordre public ou à l'usage pour lequel le service est destiné, et à ne jamais permettre à des tiers de le faire, et sera seul responsable du contenu des informations et données transmises uniquement par lui sur le réseau à l'occasion de l'utilisation des services.

Dans l'hypothèse où la responsabilité d'HEXANET serait recherchée et la responsabilité du Client avérée, le Client s'engage à garantir et à indemniser HEXANET de toutes les conséquences d'une action et/ou d'une procédure judiciaire intentée de ce fait à l'encontre d'HEXANET.

- Le Client s'engage à notifier dans les meilleurs délais à HEXANET tout défaut constaté sur le service fourni et ce par tout moyen mis à sa disposition (Email, Téléphone mobile, Fax). Il précise, lors de la signalisation, son code client, le site concerné, le numéro de la liaison (numéro de prestation), la nature du défaut constaté (problème sur l'ensemble du réseau, problème sur un téléphone, sur un type de service,...), les numéros téléphoniques (portable et fixe) de la personne à contacter, ainsi que son numéro de télécopie.
- le Client ne pourra s'opposer aux interventions techniques des plages de maintenance programmées ou à toute maintenance d'urgence nécessaire au bon fonctionnement de sa liaison et de services qui lui sont attachés.
- Au-delà de la première période de durée obligatoire du contrat (cf. CGV), le Client pourra résilier son contrat par lettre recommandée avec AR à tout moment. La prise en compte de la résiliation ne pourra se faire au plus tôt qu'au terme de la fin du mois qui suivra la demande de résiliation. Ce délai de résiliation du service Trunk SIP est indépendant du délai de résiliation lié aux liens télécoms fournis (cf. délai de résiliation dans le livret D).
- En ce qui concerne la tarification des services rendus et notamment le coût des minutes sortantes, le Client accepte par la présente que ces tarifs soient revus en cours de contrat sous l'une des deux conditions suivantes :
 - Changement de tarif du fournisseur d'Hexanet lié à une évolution de la réglementation ARCEP. Dans ce cas les nouveaux tarifs seront appliqués sans aucun délai de prévenance lors de la facturation mensuelle qui suivra le constat du changement de tarif du fournisseur.
 - Utilisation hors norme de l'installation téléphonique avec souscription de forfaits illimités. Dans ce cas les forfaits illimités seront dénoncés et toutes les mn sortantes seront facturées au tarif en vigueur après avoir averti le Client du changement du mode de facturation.

J6 DIFFUSION DES NUMEROS DE TELEPHONE SUR LES ANNUAIRES

Conformément aux dispositions des articles L.34 et R.10.1 et suivants du Code des Postes et des Communications Electroniques, les opérateurs fournisseurs des numéros de téléphone à un Client doivent, si le Client en fait la demande (ou si cela fait partie des conditions commerciales), communiquer ces numéros de téléphone aux éditeurs d'annuaires téléphoniques.

Dans la mesure où le Client souscrit à un service de téléphonie sur IP chez HEXANET et qu'il demande à HEXANET de porter ses numéros de téléphone sur sa plateforme de téléphonie, HEXANET assurera cette opération.

J7 ACCES SERVICES DE SECOURS A PARTIR DES N° D'URGENCE POUR LE SERVICE TRUNK SIP

Tout téléphone installé dans une entreprise et ayant accès à l'extérieur doit permettre d'alerter les services de secours en utilisant les numéros d'urgence. HEXANET est tenue d'installer un service de téléphonie permettant l'accès à ces services en mémorisant les numéros d'appels des centres de secours locaux qui se trouvent derrière les numéros courts (15, 17, 18, 112, 115, ...).

Pour cela HEXANET dispose des données transmises par les préfetures à tous les opérateurs télécoms.

A chaque installation d'un site client en téléphonie, HEXANET a mis en place un process de contrôle qui doit être fait par un représentant du Client sur plusieurs téléphones du site et qui vérifie que l'appel aboutit bien aux centres de secours de rattachement du site Client.

Ainsi le Client est tenu de procéder à un test complet avant la mise en exploitation du site. Il est de la responsabilité du Client d'opérer ces tests sur l'ensemble des numéros d'urgence et de signer ensuite une fiche de recette qui doit être retournée à HEXANET. A défaut de signature d'une telle fiche, HEXANET considèrera la recette prononcée, dans un délai de 10 jours ouvrés suivant la communication des numéros.

J8 CONDITIONS FINANCIERES PARTICULIERES ET DUREE DU CONTRAT

En dehors des conditions générales de ventes et dans le cadre de la réglementation des télécommunications, HEXANET se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions d'accès aux services et notamment :

- En cas de modification réglementaire sans que le Client puisse refuser cette modification.

- En vue de s'adapter à l'environnement économique et dans ce cas une discussion avec le Client devra être menée pour trouver un consensus dans le cas d'une augmentation substantielle de tarif par exemple.

Facturation

Une facturation sera établie en début de mois avec exigibilité positionnée à la fin de la période de facturation (facturation mois ou trimestre). La facture émise comprendra les abonnements (service, liens télécoms de la période à venir ainsi que la consommation constatée sur la période passée.

Durée du contrat

Le service Trunk SIP est sans engagement de durée (contrairement à la fourniture de liaison télécom). Aussi il est possible pour le Client de résilier son contrat avec un préavis d'un mois sur ces deux services. La résiliation ne dégage pas pour autant le Client de son obligation de payer toutes les sommes dues au titre du contrat.

A noter qu'HEXANET pourra elle aussi résilier le contrat avec la même durée de préavis s'il advenait qu'HEXANET ne puisse assurer convenablement son service du fait du Client ou de l'opérateur télécom en place.

Faire précéder la signature de la mention « Lu et approuvé »

Date : / / Signature
Nom :
Fonction :