



**Business
Services**

CG

Contrat

Conditions Générales – Service Business Talk IP

Référence : 2005CG0063 Ed.3

Valideur Marketing : Marc PEDEAU (SCE/MCE)

Date d'édition : 11/10/2006

Date d'application : 16/10/2006

Validité : permanente

Avertissement :

2005CG0063 Ed.3 annule et remplace 2005CG0063 Ed.2

HISTORIQUE DES EDITIONS

EDITIONS	DATE	NATURE DES MODIFICATIONS
2005CG0063 Ed.1	31/05/2005	- Création
2005CG0063 Ed.2	18/07/2005	- Renommage de l'offre en Business Talk IP en lieu et place de VoIP-VPN - Création d'un engagement IMS (Interruption Maximale de Service)
2005CG0063 Ed.3	11/10/2006	- intégration de la GTR 4h, 24/24

Classification :

Marché : Entreprise

Domaine : Réseaux d'entreprise

Gamme : Réseaux managés Voix

Documents Associés :

2005CG0067 : Annexes aux CG du Service Business Talk IP : description détaillée

2004CG0014 : CG Facturation Entreprises de France Télécom

2005CP0068 : Bon de commande Service Business Talk IP
Spécifications Techniques du Service (STAS)



Handwritten marks: a large 'S' and the letters 'SM'.



Service Business Talk IP

Article 1 – Définitions

Sont désignés par :

Abonnements Mensuels : le total des abonnements mensuels des canaux voix facturés au titre du Service Business Talk IP et des options souscrites.

Bénéficiaires : Le Service Business Talk IP est souscrit par le Client pour le compte de Bénéficiaires.

Peuvent être désignés comme Bénéficiaires :

- le Client,
- les administrations centrales et les services déconcentrés du Ministère, si le Client est un Ministère. Au sens des présentes conditions générales, un service dépendant hiérarchiquement d'un Ministère et implanté dans une collectivité territoriale est considéré comme service déconcentré.
- les établissements et services rattachés à la région ou au département, si le Client est une région ou un département.
- les communes, leurs établissements et services rattachés, si le Client est un syndicat de communes (spécialisé ou à vocation multiple) ou une communauté urbaine.
- les établissements et services rattachés à la commune, si le Client est une commune.
- les Filiales (au sens de la définition retenue à l'alinéa ci-dessous) de l'établissement public (administratif ou industriel et commercial), si le Client est un établissement public (administratif ou industriel et commercial).
- Toute société appartenant au même groupe de sociétés que le Client, si le Client est une société. Constitue un groupe de sociétés l'ensemble formé par une société mère, ses filiales et ses participations dès lors que lesdites filiales et participations sont sous le contrôle exclusif, le contrôle conjoint ou l'influence notable de la société mère, conformément aux dispositions de l'article L 233-16 du code de commerce.
- Toute entité liée au Client par un accord de distribution, lorsque cet accord lui concède le droit d'utiliser l'enseigne du Client pour la commercialisation de produits ou de services à des utilisateurs finals.
- Tout établissement affilié au Client, lorsque le Client est un Organe Central affilié à l'Association Française des Établissements de Crédit et des Entreprises d'Investissement (Loi 96 597 du 2 juillet 1996).
- les salariés des entités définies ci-dessus travaillant à domicile.

La liste des Bénéficiaires, à la date de signature du contrat Service Business Talk IP, est jointe en annexe des bons de commande.

CE routeur (CE) : équipement d'accès au Service situé sur le site du Client et exploité par France Télécom.

Centre Support Client (CSC) : le service après-vente de France Télécom assurant l'ensemble des prestations Service Client (de base et optionnelles) associées au Service Business Talk IP.

Chef de Projet Réalisation (CPR) : l'interlocuteur France Télécom du Client pendant toute la phase de mise en œuvre du Service Business Talk IP.

Client : la personne morale signataire du contrat Service Business Talk IP.

Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) : le délai maximum entre l'heure de dépôt d'une signalisation d'incident par le Client et l'heure de rétablissement notifiée par le Centre Support.

Heures Ouvrables : du lundi au samedi de 8 heures à 18 heures (heure française) à l'exclusion des jours fériés.

Interruption Maximale de Service (IMS) : la durée totale d'interruption d'un Site du Service Business Talk IP, calculée en nombre d'heures sur l'année.

LAN (Local Area Network) : le réseau local informatique mis en œuvre sur le Site.

Mise en Service Commerciale : la date effective de mise en service notée au compte-rendu de livraison, signifiant le début des prestations contractuellement assurées et leur facturation par France Télécom.

Opérateur : la personne qui, sur le Site du Client, assure les fonctions de standard téléphonique (orientation des appels entrants).

Réseau : l'ensemble des Sites déclarés dans les bons de commandes.

Réseau IP : l'ensemble des infrastructures constituant le réseau fédérateur de France Télécom utilisant la technologie IP (Internet Protocol).

Service : le Service Business Talk IP fourni par France Télécom au titre du présent contrat Service Business Talk IP.

Sites : Le Site désigne le lieu de fourniture du Service Business Talk IP. Il est identifié par une adresse géographique. Peuvent être désignés comme Site, les établissements et tout autre lieu d'exercice de l'activité professionnelle des Bénéficiaires.

Lorsque deux Bénéficiaires disposent chacun d'un établissement à la même adresse, et sauf demande contraire, ces établissements sont considérés comme un seul Site pour l'application du contrat Service Business Talk IP. Toutefois, cette disposition ne modifie pas les règles de facturation qui restent celles applicables à deux Sites distincts.

STAS : les Spécifications Techniques d'Accès au Service Business Talk IP.

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

Article 2 – Objet

Le contrat Service Business Talk IP a pour objet de définir les conditions et les modalités dans lesquelles France Télécom fournit le Service pour les Sites localisés en France métropolitaine et à l'international.

Les commandes sont prises en application du présent contrat Service Business Talk IP au moyen de bons de commande, qui précisent les coordonnées des sites ainsi que les services souscrits.

Il est établi autant de bons de commande que de Sites existants.

Article 3 – Documents contractuels

Les documents contractuels régissant le présent contrat Service Business Talk IP (ci-après dénommé le « Contrat ») se composent, par ordre de priorité décroissante :

- des bons de commande Service Business Talk IP,
- des présentes conditions générales et leur annexe « Fiche tarifaire »,
- des conditions générales de Facturation Entreprises de France Télécom,
- de la Notice de description Détaillée du Service Business Talk IP,
- des Spécifications Techniques d'Accès au Service Business Talk IP.

En cas de contradiction entre plusieurs stipulations figurant dans l'un des quelconques des documents, le document de rang supérieur prévaudra.

Article 4 – Durée et prise d'effet du contrat

4.1 Durée du Contrat

Le présent Contrat prend effet à compter de la date de signature du bon de commande initial par la dernière des Parties.

Il est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale d'un (1) an à compter de la date de Mise en Service Commerciale. La date de Mise en Service Commerciale du Service est précisée à l'article 8 du présent Contrat.

Au terme de la période minimale, il pourra être résilié à tout moment, par chacune des Parties par lettre recommandée avec avis de réception moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois à la compter de la date de première présentation de ladite lettre. La faculté de résiliation par le Client est subordonnée au paiement préalable de l'intégralité des sommes dues à France Télécom au jour de la date d'effet de la résiliation.

En cas de résiliation du Contrat, chacune des Parties s'engage à restituer à l'autre les informations et documents qui sont la propriété de l'autre Partie et lui ont été remis pour les besoins du présent Contrat dans le mois suivant la fin des présentes.

La résiliation du Contrat emporte résiliation des bons de commandes et de toutes les options du Service dans les conditions de l'article 16 des présentes.

La cessation des relations contractuelles, quelle qu'en soit la cause, ne met pas fin aux obligations relatives, notamment, à la propriété intellectuelle et à la confidentialité.

4.2 Durée des options de Service

Les options du Service sont souscrites pour une durée indéterminée assortie une période minimale d'un (1) an à compter de la date de mise en service effective de l'option concernée.

A l'expiration de la période minimale, le Client peut résilier l'option, et ce sans pénalités, par lettre recommandée avec avis de réception avec un préavis minimal de deux mois avant l'échéance.

Article 5 – Description du Service

France Télécom fournit aux Utilisateurs au titre du Service tout ou partie des fonctionnalités suivantes :

- Les services de téléphonie en réseau ;
- Les services clients ;
- Les services d'administration permettant un pilotage de l'application voix.

La nature, les caractéristiques, les services complémentaires et les conditions du Service choisis par le Client sont décrits dans la Notice « Description Détaillée du Service Business Talk IP ».

Article 6 – Service Client

France Télécom met à la disposition du Client un Centre Support Client assurant l'administration de service et le service après-vente.

6.1 Administration de Service

France Télécom propose deux niveaux de prestation d'administration :

6.1.1 Service d'Administration Contact

France Télécom fournit en standard dans le cadre du Service un service d'Administration Contact. La description détaillée du service d'Administration Contact figure dans la Notice « Description Détaillée du Service Business Talk IP ».

6.1.2 Service d'Administration Conseil

France Télécom fournit en option dans le cadre du Service un service d'Administration Conseil. La description détaillée du service d'Administration Conseil figure dans la Notice « Description Détaillée du Service Business Talk IP ».

6.2 Service de rapports d'administration

Le Client dispose en standard ou en option dans le cadre du Service de tableaux de bord de synthèse, disponibles au niveau d'une séquence SDA, au niveau de chaque Site et au niveau du réseau global (cumul sur l'ensemble des sites). Ils sont diffusés mensuellement par e-mail sous format pdf (fichier utilisable avec le logiciel Acrobat Reader) à l'Administrateur Client qui en assure l'archivage pendant une durée de trois mois.

La description détaillée du service de reporting figure dans la notice « Description Détaillée du Service Business Talk IP ».

6.3 Service après-vente

Le service après-vente est assuré par un point d'accueil unique : le Centre Support Client. Toute perturbation du service liée à l'accès réseau support est régie par les engagements de qualité de service définis dans le contrat réseau support.

6.3.1 Signalisation des incidents

Le Centre Support France Télécom assure l'accueil téléphonique des signalisations d'incidents 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour tous les sites situés en France et pour les sites situés à l'international.

Le Client signale au Centre Support tout incident affectant le fonctionnement du Service en précisant la nature du défaut constaté ainsi que le numéro téléphonique de l'interlocuteur à contacter sur le Site. Le Centre Support fournit au Client un numéro d'enregistrement de la signalisation et le tient informé du déroulement de la relève de l'incident.

Le service après-vente ne concerne que les signalisations relatives aux incidents constatés par France Télécom et provenant exclusivement et directement du mauvais fonctionnement du Service, à l'exclusion des signalisations résultant des défauts provenant du câblage interne du Site. Tout incident est enregistré dans une base de données.

SM

6.3.2 Classification des incidents

Sont considérés comme incidents majeurs les dysfonctionnements entraînant l'arrêt du Service pour un ou plusieurs Sites. Ces dysfonctionnements portent sur :

- la plate forme de service,
- le service de Connectivité entrant et sortant France,
- le service de Connectivité sortant Monde.

Est considéré comme incident mineur tout dysfonctionnement entraînant la dégradation du Service autre que ceux décrits ci-dessus.

6.3.3 Pré-diagnostic

Le Centre Support effectue un pré-diagnostic du dysfonctionnement et informe le Client par téléphone de la durée prévisionnelle de rétablissement, dans la première Heure Ouvrable suivant la signalisation.

6.3.4 Garantie de Temps de Rétablissement sur incidents majeurs

Tout incident majeur fait l'objet d'une Garantie de Temps de Rétablissement en moins de 4 heures ouvrables pour toute signalisation déposée en Heures Ouvrables (GTR S2).

Le délai de rétablissement est suspendu lorsque le Client ne permet pas au personnel de France Télécom l'accès à l'emplacement des équipements défaillants ou lorsque le dysfonctionnement provient d'un défaut lié au câblage interne, au LAN ou aux équipements du Client. Tout dérangement dont la cause n'est pas imputable à France Télécom fait l'objet d'une information auprès du Client.

En option, souscrite sous forme d'abonnement mensuel par site, le Client peut bénéficier d'une GTR 4 heures S1 sur incident majeur pour tout appel effectué 24h/24 et 7j/7. Dans un tel cas, le rétablissement du Service s'effectue en moins de 4 heures, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. France Télécom s'engage à maintenir l'IMS inférieure ou égale à 13 heures

6.3.5 Garantie de Temps de Rétablissement sur incidents mineurs

Les incidents mineurs ne font l'objet d'aucune Garantie de Temps de Rétablissement.

6.3.6 Disponibilité d'un Site sur incidents majeurs

La disponibilité d'un Site est déterminée par l'Interruption Maximale de Service (IMS) sur le Site.

L'IMS ne concerne que les incidents majeurs tel que définis ci-dessus en article 6.3.2 des présentes et ne prend pas en compte les interruptions de service due au réseau support.

L'IMS site est établie à partir des tickets d'incidents Business Talk IP enregistrés dans le système d'instruction des incidents de France Télécom.

L'engagement d'IMS par Site, pour les incidents majeurs, est de 13 heures cumulées sur l'année, décomptées, de base, en heures ouvrables et, si le Client bénéficie de l'option GTR 4 heures S1, également en heures non ouvrables.

6.3.7 Disponibilité d'un Site sur incidents mineurs

Les incidents mineurs ne font l'objet d'aucune IMS.

6.3.8 Pénalités

6.3.8.1 *Non respect de la GTR sur incidents majeurs*

Les pénalités de non-respect de la GTR sur incidents majeurs sont calculées en fonction du retard par rapport à la GTR de 4 heures :

- ❖ inférieur à 1 heure : 25% des Abonnements Mensuels, hors options, du ou des Sites concernés,
- ❖ entre 1 et 2 heures : 50% des Abonnements Mensuels, hors options, du ou des Sites concernés,
- ❖ entre 2 et 3 heures : 75% des Abonnements Mensuels, hors options, du ou des Sites concernés,
- ❖ supérieur à 3 heures : 150% des Abonnements Mensuels, hors options, du ou des Sites concernés.

6.3.8.2 *Non respect de l'IMS sur incidents majeurs*

Les pénalités pour non-respect de l'IMS par Site sont calculées en fonction du dépassement de l'engagement par l'engagement d'IMS :

- ❖ inférieur à 1 heure : 25% des Abonnements Mensuels, hors options, du ou des Sites concernés,
- ❖ entre 1 et 2 heures : 50% des Abonnements Mensuels, hors options, du ou des Sites concernés,
- ❖ entre 2 et 3 heures : 75% des Abonnements Mensuels, hors options, du ou des Sites concernés,
- ❖ supérieur à 3 heures : 150% des Abonnements Mensuels, hors options, du ou des Sites concernés,

6.3.8.3 *Montant maximum versé au titre des pénalités de non-respect des GTR*

Le montant maximum par Site des pénalités de non-respect des GTR sur incidents majeurs, au cours d'une année calendaire, est de 3 mensualités d'Abonnement Mensuel.

6.3.8.4 Montant maximum versé au titre des pénalités de non-respect de l'IMS

Le montant maximum par Site des pénalités de non-respect de l'IMS sur incidents majeurs, au cours d'une année calendaire, est de 3 mensualités d'Abonnement Mensuel.

6.3.8.5 Conditions de versement des pénalités de GTR et d'IMS convention expresse,

Les sommes prévues ci-dessus constituent pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant la totalité du préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages et intérêts pour ce motif. Les pénalités ne sont pas dues lorsque l'interruption du Service ou le non-respect du délai de rétablissement résultent d'une modification du Service demandée par le Client, d'un cas de force majeure, du fait d'un tiers ou du fait du Client.

6.3.9 Compte-rendu d'intervention

A l'issue de l'intervention, le Centre Support informe le Client par appel téléphonique, du rétablissement du Service. Dans les 24 heures ouvrables suivant la clôture de l'incident, le Centre Support adresse à l'Administrateur Client par courrier électronique un compte-rendu de rétablissement indiquant :

- la date et heure de dépôt de la signalisation,
- la localisation et la nature du dysfonctionnement,
- la date et l'heure de rétablissement du Service.

Article 7 – Conditions d'accès au Service

7.1 Conditions de souscription

Le Client déclare être dûment mandaté par les Bénéficiaires pour souscrire le Contrat au nom et pour le compte des ces derniers. Il s'engage à informer les Bénéficiaires des dispositions du présent Contrat et de ses évolutions.

Les bons de commande précisent la liste des Bénéficiaires et la liste des Sites pour lesquels le Contrat est souscrit.

Le Client déclare être autorisé par les Bénéficiaires à recevoir les éléments de facturation fournis dans le cadre du Contrat.

Le Client s'engage à informer France Télécom de tout changement dans la situation des Bénéficiaires qui aurait pour effet de les exclure du bénéfice du Contrat.

7.2 Conditions techniques de fourniture du Service

Le Client déclare être titulaire d'un contrat réseau support Equant IP-VPN déployé avec la classe voix préalablement à la signature des présentes afin de pouvoir accéder au Service.

L'accès réseau support doit disposer, à la mise en service et pendant toute la durée des présentes, d'une bande passante suffisante pour supporter les appels émis et reçus sur le Site de façon à ne pas perturber la bonne marche du Service.

Dans le cadre d'une zone IP-PBX, le Client devra veiller à dimensionner l'accès réseau de façon à transporter les flux voix internes et les flux externes à cette zone couverte par un IP-PBX.

Les caractéristiques techniques et de débits nécessaires sont indiquées au Client par France Télécom lors de l'étude technique effectuée préalablement à la signature du bon de commande.

Les conditions de raccordement de chaque Site au réseau support (bande passante, dimensionnement de l'accès, classe voix) ainsi que leurs modalités financières sont définies dans contrat réseau support.

7.3 Collecte des données

Un recensement des données Client est nécessaire à la programmation du Service par France Télécom : caractéristiques du plan de numérotation privé et public, données utilisateurs, séquences de numéros SDA....

Cette collecte des données est à fournir par le Client, sous forme informatique, selon un format prédéfini, sur la base des spécifications de collecte des données, transmises au Client par le CPR suite à la signature du bon de commande.

Le fichier de collecte des données est remis à France Télécom au minimum 15 jours calendaires avant la date de Mise en Service Commerciale. En cas de retard dans la remise du fichier de collecte des données, la Mise en Service Commerciale est différée en fonction du nombre de jours supplémentaires nécessaires à la fourniture de la collecte des données par le Client.

7.4 Accès aux locaux

Le Client doit permettre aux techniciens de France Télécom l'accès aux locaux où sont installés les équipements. France Télécom est seule habilitée à intervenir dans les opérations d'exploitation et de maintenance relatives au Service.

S

SN

Le Client s'interdit en particulier toute intervention sur quelconque des parties des équipements sauf à la demande expresse de France Télécom.

Le Client communique à France Télécom les renseignements nécessaires aux interventions à savoir :

- la (les) personne(s) à contacter pour accéder aux immeubles,
- les codes d'accès aux locaux techniques,
- le nom et coordonnées du responsable à prévenir en cas d'urgence.

En outre, le Client met à la disposition de France Télécom tous les documents et informations nécessaires au bon accomplissement de sa mission.

France Télécom doit respecter les conditions d'intervention en matière d'hygiène et de sécurité applicables sur le Site du Client. A cet effet, le Client les communique à France Télécom.

Au terme du contrat ou après sa résiliation, le Client doit laisser au personnel de France Télécom le libre accès aux locaux pour procéder à l'enlèvement des équipements dans les conditions prévues à l'article 16 des présentes.

Article 8 – Mise en Service Commerciale

En concertation avec France Télécom, le Client mentionne sur le bon de commande une date de mise en service souhaitée qui doit tenir compte des délais de mise en service indiqués dans la Notice de « Description détaillée du service ».

Le site est en service dès le jour où les premières communications téléphoniques vers le réseau téléphonique sont établies. Le Chef de Projet Réalisation envoie par courrier électronique au Client un compte rendu de livraison, précisant la date de Mise en Service Commerciale.

Il appartient au client de signaler toutes les anomalies du fonctionnement au Centre Support Client.

En l'absence de différence entre les quantités décrites dans le compte rendu de livraison et celles constatées par le responsable du Site Client et d'anomalies majeures du Service déclarées au Centre Support dans un délai de 10 jours ouvrables, le Site est déclaré « en service » signifiant le début de la mise en facturation du service et du trafic téléphonique.

En cas de non-respect de la date contractuelle de mise en service pour une cause imputable au Client, l'abonnement est dû à compter de la date contractuelle convenue.

Article 9 – Modification du Service

9.1 Modification du Service par le Client

Postérieurement à la signature du Contrat, toute modification du Service fait l'objet d'un bon de commande de modification. Dans cette hypothèse, le Client décrit les modifications souhaitées sur le bon de commande type fourni par France Télécom.

Le Client transmet ensuite le bon de commande au Responsable Service Client qui lui a été désigné par France Télécom. Après vérification de la faisabilité technique de la demande, France Télécom transmet au Client l'accusé de réception, dûment complété, du bon de commande qui matérialise l'avenant au Contrat. Ces documents sont transmis par courrier ou télécopie.

Ces modifications sont effectuées en Heures Ouvrables. Les modifications demandées par le Client s'effectuent selon les tarifs indiqués en annexe.

Les demandes de modifications portent sur le Réseau ou sur les sites du Service.

9.1.1 Modification au niveau du Réseau

Les modifications pouvant être demandées par le Client en cours de Contrat au niveau du réseau sont les suivantes :

- Suppression d'un site Business Talk IP existant,
- Modification des fonctionnalités de niveau Réseau :
 - Forced-On-net,
 - Activation ou désactivation de listes de restrictions d'appels,
- Changement de niveau de service d'administration client.

9.1.2 Modification au niveau du Site

Les modifications pouvant être demandées par le Client en cours de Contrat au niveau du Site sont les suivantes :

- Changement d'équipement d'extrémité client (PABX TDM vers IPBX ou IP-Phone dépendant d'un site IPBX). Cette modification est considérée comme étant une création d'un nouveau site.
- Création ou suppression de canaux voix,
- Création ou suppression de site Virtual On-net,
- Modification des fonctionnalités niveau site :

- Activation ou désactivation de la fonction débordement
- Création, suppression ou modification des séquences SDA portées sur l'accès IP.

9.2 Modification du Service par France Télécom

France Télécom peut modifier à tout moment les conditions contractuelles ou techniques de fourniture du Service, après en avoir informé le Client au plus tard un (1) mois avant leur entrée en vigueur. Dans le cas précité, le Client peut résilier de plein droit le présent Contrat, y compris pendant la période minimale, et ce sans pénalité et sans droit à dédommagement.

La résiliation est effective à la date d'application de ces modifications. Jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation, chacune des Parties est tenue de respecter ses obligations contractuelles.

Les modifications demandées par le Client (notamment changement de débit, déménagement) s'effectuent selon les tarifs indiqués en annexe.

Article 10 – Conditions financières, modalités de facturation et de règlement

10.1 Prix du Service

Les prix du Service et des options de service souscrites par le Client sont précisés annexe intitulé « Fiche tarifaire ». Ce sont ceux en vigueur au jour de la signature du Contrat. Ils sont majorés de la TVA en vigueur au jour de la facturation.

10.2 Modifications des prix

Les modifications des prix sont applicables au Contrat en cours d'exécution. Toute modification de prix est notifiée par écrit au Client conformément aux stipulations de l'article 9.2 des présentes. En cas de hausse de prix, le Client peut résilier le Contrat sans pénalité, y compris pendant les périodes minimales prévues à l'article 4 des présentes. Au plus tard quinze (15) jours après la date effective de hausse de prix, le Client transmet à France Télécom une demande de résiliation précisant la date à laquelle le Service doit être supprimé, par lettre ou par télécopie. La résiliation doit intervenir moins de deux mois après la date effective de la hausse de prix.

10.3 Facturation du Service

Le Service est facturé tous les mois ou tous les bimestres, à terme à échoir, sauf les communications téléphoniques, qui sont facturées à terme échu. A la première facturation, les abonnements afférents à la période écoulée depuis la mise en service sont décomptés prorata temporis sur la base d'un bimestre de 60 jours ou d'un mois de 30 jours.

Article 11 – Responsabilité

11.1 Responsabilité de France Télécom

France Télécom est tenue, pour l'exécution du contrat, à une obligation de moyens, compte tenu de la complexité des technologies mises en œuvre.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée notamment pour :

- les cas force majeure ou de faits indépendants de sa volonté, les défaillances dues à des tiers ou du fait du Client de la défaillance des équipements du Client, de l'altération ou de toute utilisation frauduleuse de données,
- les intrusions malveillantes de tiers dans le système informatique du Client. Le Client reste seul responsable de la protection de ses systèmes informatiques contre de telles intrusions
- le manque de fiabilité de transmission des données, des temps d'accès,
- des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques.
- les détournements de toute information à caractère sensible pour le Client,
- le non-respect des recommandations émises par France Télécom au titre du Contrat (et notamment des STAS) pour utiliser le Service.

France Télécom s'engage à indemniser le Client des conséquences financières des seuls dommages directs dont il est établi qu'elle en est à l'origine, à l'exclusion des dommages indirects tels que les préjudices financiers ou commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires ou l'atteinte à l'image de marque. Lorsque la responsabilité de France Télécom est engagée, à la suite d'une faute établie à son encontre, la réparation ne s'applique qu'aux dommages directs, personnels et certains subis par le Client.

La responsabilité de France Télécom en raison des dommages directs subis par le Client dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, quelle qu'en soit la cause, est limitée, tous préjudices confondus, au montant des règlements effectués au titre du Contrat au cours des six (6) derniers mois précédant la survenance de l'événement. Cette somme inclut les éventuelles pénalités forfaitaires versées au Client dans le cadre des présentes.

30

11.2 Responsabilité du Client

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu de France Télécom toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent Contrat en connaissance de cause.

Pendant toute la durée de fourniture du service, le Client s'engage à souscrire, auprès d'un organisme notoirement solvable, une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir ces équipements et de telle sorte que France Télécom soit subrogée dans les droits du Client à l'indemnité versée par la compagnie d'assurances. Si celle-ci était insuffisante pour couvrir la totalité du préjudice subi, c'est à dire la valeur déclarée des équipements, France Télécom en réclamerait la différence au Client.

France Télécom précise dans le courrier ou l'avis de mise en service la description des équipements devant être assurés.

Le Client s'engage à ne pas utiliser le support des informations de facturation fournies dans les tableaux de bord à d'autre fin que l'exploitation interne dans les conditions définies dans le cadre du présent Contrat.

Le Client reste seul responsable de l'utilisation, y compris vis-à-vis des tiers, des éléments de facturation fournis dans le cadre des tableaux de bord souscrits, et notamment de leur utilisation en vue d'opérations de refacturation, d'analyses ou d'imputation comptable.

Le Client s'engage à communiquer par télécopie ou par mail, au service de France Télécom désigné dans le bon de commande tableaux de bord, toute modification de son périmètre.

Le Client est responsable des éventuelles erreurs ou omissions contenues dans la liste des comptes de facturation et centres de frais qu'il a validée ou des modifications qu'il a transmises.

Le Client s'engage à signaler dans un délai de quinze jours, par télécopie ou par mail, au service de France Télécom désigné dans le bon de commande tableaux de bord, toute anomalie de transmission constatée.

Article 12 – Propriété Intellectuelle

Le Contrat ne transfère au Client aucun droit de propriété sur l'un quelconque des éléments mis à sa disposition par France Télécom au titre du Service. En conséquence, le Client s'interdit de procéder à tout acte de disposition ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété ou de licence de France Télécom.

En conséquence, le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, traduction, modification, duplication ou reproduction des logiciels, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contrevient au droit commun de la propriété intellectuelle.

Le Client s'oblige à respecter les mentions de propriété figurant sur les logiciels et leurs documentations, livrets et instructions techniques.

Conformément à la loi n°94-361 du 10 mai 1994, France Télécom concède au Client un droit d'usage non exclusif, non transférable et non cessible sur les logiciels pour les seuls besoins propres liés à l'utilisation du Service.

Lorsque des supports physiques, comprenant des logiciels, remis au Client sont mis à disposition par France Télécom, lesdits supports restent la propriété pleine et entière de France Télécom, sauf dérogation préalable, expresse et écrite. Lorsque les supports physiques sont achetés par le Client, seule la propriété des supports est transférée et non pas celle des logiciels. France Télécom se réserve expressément le droit exclusif d'intervenir sur le logiciel pour lui permettre d'être utilisé conformément à sa destination et notamment pour en corriger les erreurs. Le Client s'interdit donc formellement d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur le logiciel. La livraison du logiciel ne saurait être considérée comme une cession au sens du Code de la propriété intellectuelle ou d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement, indirectement ou par l'intermédiaire de tiers auquel il serait associé, aux droits de propriété en cause.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les équipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement France Télécom afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure de redressement judiciaire, le Client est tenu d'en aviser immédiatement France Télécom.

Article 13 – Droit d'accès aux fichiers informatisés

Les informations concernant les clients et contenues dans les fichiers de France Télécom ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales habilitées à les connaître. Chaque partie effectue elle-même les déclarations administratives la concernant et obtient elle-même les autorisations qui lui sont nécessaires. Notamment, en vertu de la loi N°78-17 du 6 janvier 1978, si France Télécom crée un traitement informatique ou un fichier comportant des données nominatives, il lui appartient d'établir la déclaration ou la demande d'avis appropriée, en fonction de la nature des informations, auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté.

Le Client peut demander la communication des informations le concernant à France Télécom et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la loi No 78-17 du 6 janvier 1978 sur l'informatique, les fichiers et les libertés.

80

Article 14 – Confidentialité

Les Parties s'engagent à considérer comme confidentiels tous les documents, informations et données, quel qu'en soit le support, ci-après dénommées collectivement « Informations Confidentielles » qu'elles s'échangent à l'occasion de la négociation ou de l'exécution du présent Contrat.

Chaque Partie qui reçoit une Information Confidentielle ou dont elle aura pu avoir connaissance s'engage à limiter leur circulation et leur accès à leur personnel pour lequel il est nécessaire de faire connaître cette information dans le cadre de l'exécution du présent Contrat et, dans ce cas, à faire connaître à ce personnel, le caractère confidentiel de ces informations.

Les Informations Confidentielles ne sont ni copiées, ni reproduites, ni dupliquées totalement ou partiellement, lorsque de telles copies, reproductions ou duplications n'ont pas été autorisées préalablement et par écrit par la Partie de qui elles émanent. En conséquence, elles s'interdisent de les communiquer ou de les divulguer à des tiers pour quelque raison que ce soit, sans accord préalable et écrit de la Partie concernée.

Par ailleurs, les Parties s'interdisent d'utiliser lesdites Informations Confidentielles à d'autres fins que l'exécution par chacune d'entre elles de leurs obligations au titre du présent Contrat.

Les stipulations du présent article ne sont pas applicables aux Informations Confidentielles qui :

- (i) sont tombées dans le domaine public,
- (ii) étaient connues de la Partie réceptrice avant la communication par la Partie émettrice,
- (iii) concernent des projets mis au point par chaque Partie indépendamment de l'exécution du présent contrat,
- (iv) ont été révélées à la Partie réceptrice par des tiers de bonne foi, non tenus par une obligation de confidentialité.

Tout manquement à la présente obligation de confidentialité de l'une quelconque des personnes ou des Parties à laquelle l'Information Confidentielle a été communiquée dans le cadre du présent contrat autorise la Partie lésée à résilier de plein droit et sans mise en demeure préalable le Contrat, et ce sans que la Partie responsable puisse prétendre à une indemnité d'aucune sorte et nonobstant les dommages-intérêts auxquels la Partie lésée pourrait prétendre.

L'ensemble des documents susvisés considérés comme confidentiels sont protégés selon les termes définis au présent article pendant toute la durée d'exécution du présent contrat et, au-delà, pour une durée supplémentaire de deux ans.

A l'issue du présent Contrat, chaque Partie destinataires des Informations Confidentielles s'engage à les restituer à l'autre Partie et à détruire toutes les duplications qui auraient été effectuées de ces Informations Confidentielles. La Partie destinataire émettra une attestation signée par son représentant habilité à cet effet, confirmant qu'elle a détruit ou retourné l'intégralité des Informations Confidentielles de la Partie émettrice en sa possession.

Article 15 – Communication

Le Client autorise France Télécom à faire état de son nom à titre de référence dans le cadre de communication au titre du Service.

Article 16 – Résiliation

16.1 Résiliation pour faute

En cas de manquement de l'une des parties à l'une de ses obligations contractuelles, l'autre partie pourra résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception un (1) mois après mise en demeure restée sans effet, et ce sans préjudice de tous dommages-intérêts auxquels la partie lésée pourrait prétendre.

16.2 Résiliation du Contrat ou d'une option

Toute résiliation du Contrat ou d'une option doit être notifiée par lettre recommandée avec avis de réception avec un préavis de trois (3) mois pour la résiliation du Contrat et de quinze jours pour la résiliation d'une option. Les pénalités dues par le Client au titre de la résiliation du Contrat et des options sont cumulables entre elles.

La résiliation du Contrat entraîne de plein droit la résiliation du Service et des options dans les conditions définies ci-après. Ces pénalités sont cumulatives.

16.2.1 Résiliation du Contrat avant la date de mise en service

En cas de résiliation du Contrat avant la date de mise en service du Service par France Télécom, seuls les Frais de Mise en Service sont dus par le Client et ne feront l'objet d'aucun remboursement.

16.2.2 Résiliation du Contrat pendant la période minimale

En cas de résiliation du Contrat par le Client avant la fin de la période minimale, ce dernier est redevable d'une pénalité égale à la totalité des Abonnements Mensuels restant dus jusqu'à la fin de la période minimale.

SN

16.2.3 Résiliation d'une option pendant la période minimale

En cas de résiliation d'une option par le Client avant la fin de la période minimale, ce dernier est redevable d'une pénalité égale à la totalité des Abonnements Mensuels restant dus jusqu'à l'expiration de la période minimale de l'option concernée.

16.3 Effets de la résiliation

La résiliation ne met pas fin aux obligations relatives notamment à la propriété intellectuelle et à la confidentialité.

Dans tous les cas de résiliation du Contrat, les équipements sont, sauf accord particulier, restitués à France Télécom immédiatement. Les frais éventuels occasionnés par la restitution sont à la charge du Client. La restitution a lieu selon les modalités communiquées au Client par France Télécom.

En cas de non-restitution de tout ou partie des équipements, le Client doit verser à France Télécom une indemnité forfaitaire d'un montant égal à la valeur de remplacement à neuf desdits équipements. Cette stipulation s'applique également dans le cas où les équipements présenteraient des dégradations exclues des opérations normales d'entretien.

Article 17 – Force majeure

Les cas de force majeure ou cas fortuits au sens de l'article 1148 du code civil suspendent les obligations du présent Contrat pendant toute la durée de leurs existences, à l'exclusion toutefois des obligations stipulées notamment aux articles 11 et 13 des présentes. De façon expresse sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux retenus habituellement par la jurisprudence de la Cour de cassation : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les grèves, les attentats, guerres, opérations militaires ou troubles civils, les restrictions légales à la fourniture des services de télécommunications et de façon générale, tout événement ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications. Les Parties s'informent par écrit, dans les plus brefs délais, de la survenance de tout événement de cette nature et se consultent sur les mesures à prendre pour remédier aux conséquences qui pourraient en résulter.

Dès que l'effet d'empêchement dû à la force majeure cesse, les obligations du présent Contrat reprennent vigueur pour la durée qui reste à courir au moment de la suspension.

Au cas où la suspension excéderait un délai d'un (1) mois, le Contrat pourra être résilié de plein droit sur l'initiative de l'une ou l'autre des Parties. France Télécom et le Client seront alors déliés de leurs engagements, à l'exception de ceux résultant des articles « confidentialité » et « propriété intellectuelle », et ce sans qu'une quelconque indemnité ou pénalité ne soit due de part et d'autre.

Article 18 – Cession

Le Client s'interdit de céder ou de transférer à un tiers tout ou partie de ses droits et obligations résultant du présent Contrat, sous quelque forme que ce soit et sous quelque modalité que ce soit et notamment sans que cela soit limitatif, par voie de fusion, scission, apport partiel d'actifs, location gérance, sans l'accord préalable, exprès et écrit de France Télécom.

Si la cession intervient moins d'un an après la date de signature du Contrat, le Client cédant restera solidairement responsable avec le cessionnaire des sommes dues à France Télécom au titre de ce Contrat, jusqu'à l'expiration du délai d'un an précité.

France Télécom se réserve le droit de céder tout ou partie des droits et obligations du Contrat à toute entité légale qu'elle contrôle directement ou indirectement sans l'accord préalable, exprès et écrit du Client sous réserve d'une notification écrite adressée au Client dans les trente jours suivant la date d'effet de la cession.

Article 19 – Juridiction compétente en cas de litiges

Le présent Contrat est soumis à la loi française.

Les Parties s'efforcent de régler à l'amiable les éventuels différends relatifs à l'exécution et l'interprétation de du présent Contrat. En cas de litige insoluble à l'amiable concernant le présent Contrat, les Parties, d'un commun accord, attribuent compétence exclusive aux Tribunaux de la ville de Paris. Cette attribution de compétence s'appliquera également en matière de référé, en cas d'appel en garantie ou en cas de pluralité de défenseurs.

Article 20 – Utilisation des marques et logo

Toute utilisation par le Client sans autorisation expresse, préalable et écrite de France Télécom de marques et/ou logos pour lesquelles France Télécom est titulaire de droits exclusifs est de nature à entraîner des poursuites judiciaires conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

SN

Article 21 – Conditions de retrait du service par France Télécom

En cas de suppression du Service, France Télécom rend publique au moins six mois à l'avance la date à laquelle les nouvelles demandes cesseront d'être satisfaites.

Sauf accord du Client, la résiliation du Contrat en cours ne peut intervenir avant l'expiration d'un délai de six mois suivant la date à laquelle il a été mis fin à la commercialisation dudit Service. France Télécom s'efforce au mieux de ses possibilités de proposer au Client une solution de remplacement. La suppression du Service, dans les conditions ci-dessus, ne saurait engager la responsabilité de France Télécom et ouvrir droit à dommages -intérêts au profit du Client.

Article 22 – Non renonciation

Le fait par l'une des Parties de ne pas exiger à un moment quelconque l'exécution stricte par l'autre Partie d'une stipulation ou condition quelconque du présent Contrat ne sera en aucun cas réputée constituer une renonciation, quelle qu'elle soit, à l'exécution de ce droit.

Article 23 – Autonomie des clauses contractuelles

Si l'une quelconque des stipulations du présent Contrat, était déclarée nulle à la suite d'une décision de justice ou devait être modifiée par suite d'une décision d'une autorité nationale ou communautaire, les Parties s'efforceront de bonne foi d'en adapter les conditions d'exécution, étant entendu que cette nullité n'affectera pas les autres stipulations du présent Contrat.



87