



CONDITIONS GENERALES DES SERVICES

Les présentes Conditions Générales des Services sont conclues d'une part par IMS Networks, Société par Actions Simplifiée au capital social de 901 000 euros, dont le siège social est sis 9 avenue de la Montagne Noire à Castres (81100 CASTRES), et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Castres sous le numéro 814 030 854, représentée par Monsieur Thierry BARDY en qualité de Président; et d'autre part par le Client.

Article 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales des Services ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles IMS Networks s'engage à fournir au Client des Prestations d'assistance technique et de fourniture de Services, telles que définies à l'article 2 des présentes.

Les présentes Conditions Générales des Services sont complétées par les Conditions Particulières des Services et les Contrats de Services (Bons de Commande).

Il est rappelé aux Parties que la bonne réalisation des Prestations de services, objet des présentes, nécessite une collaboration active et permanente de leur part. A cet effet, le Client s'engage à définir ses besoins réels, ses contraintes et les objectifs à atteindre de la façon la plus précise possible.

Article 2- DEFINITIONS

Les termes utilisés dans les Conditions Générales des Services auront le sens qui leur est donné ci-dessous :

« **Conditions Particulières des Services** » désigne les conditions particulières applicables à chaque Prestation telles que annexées au présentes Conditions Générales des Services.

« **IMS** » désigne l'abréviation d'IMS Networks.

« **Prestations** » ou « **Services** » désigne les services et prestations définis dans les Conditions Particulières correspondantes.

« **Parties** » désigne le Client et IMS Networks.

Les termes utilisés dans les Annexes, Conditions Particulières des Services et Contrats de Service auront le sens qui leur est donné dans les présentes Conditions Générales de vente.

Article 3- DOCUMENTS CONTRACTUELS

En cas de contradiction entre les différents documents contractuels, l'ordre de priorité décroissant est le suivant :

- Contrat de Service (Bons de Commande) et ses Annexes
- Conditions Particulières des Services et ses Annexes
- Présent document et ses Annexes

Ces documents contractuels expriment les droits et obligations des Parties. Aucune modification des termes des documents contractuels ne pourra engendrer des droits ou des obligations

à l'égard des Parties si elle ne fait pas l'objet d'un avenant écrit et signé par les Parties.

Article 4 –DESCRIPTION DES PRESTATIONS OU SERVICES

IMS Networks s'engage à fournir, dans les conditions visées aux présentes Conditions Générales des Services, une ou plusieurs des Prestations techniques ou Services ci-dessous énumérés :

- Dans le domaine de l'intégration : architecture et expertise technique, conception et réalisation, gestion de projets et de services.
- Dans le domaine de l'administration : ingénierie de systèmes, ingénierie de réseaux.
- Dans le domaine du support technique : support technique des applicatifs, support technique des infrastructures de communication, supervision des équipements, support aux utilisateurs.
- Dans le domaine de la fourniture : applications informatiques, services et applications multimédia, services Internet, accès à des ressources réseaux et de connectivité internet.
- Dans le domaine de l'hébergement : espaces d'accueil au m² ou en baie, environnements d'hébergement web, noms de domaine, applicatifs.
- Dans le domaine de la formation : actions de formations techniques spécifiques.

Les Prestations retenues par le Client au titre et dans les conditions des présentes Conditions Générales des Services sont détaillées aux Conditions Particulières des Services en annexe des présentes.

Article 5 - CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

5.1. - Pour permettre à IMS Networks de mener à bien les Prestations, le Client apportera sa collaboration et veillera notamment à :

- Mettre à disposition d'IMS Networks toutes les informations nécessaires à l'exécution des Prestations,
- Mettre le personnel d'IMS Networks en rapport avec les personnes de l'entreprise concernées par les Prestations,
- Assumer la maîtrise d'ouvrage des Prestations des présentes Conditions Générales des Services et, à ce titre, désigner un responsable de l'ensemble de l'opération, ci-après dénommé le "Responsable", investi d'un pouvoir de décision et possédant toutes les compétences techniques lui permettant de prendre toute décision à l'égard des solutions proposées par IMS Networks,
- Mettre en place tous les moyens (tels que la création d'un groupe d'étude spécialisé, l'organisation de réunions périodiques des responsables, la publication de notes de services, etc.) propres à assurer la liaison entre les prestations en cours et l'ensemble de l'entreprise,
- Décrire les méthodes habituellement adoptées par son service informatique, tant en codage qu'en mise au point et en exploitation. IMS Networks reste toutefois libre d'utiliser ses propres méthodes,
- Ne pas retarder les validations requises,

- D'une manière générale, informer IMS Networks de tout événement susceptible de retarder ou de compromettre la bonne exécution des Prestations ou de la mise en œuvre des Services souscrits au titre des présentes Conditions Générales des Services.

5.2. - En cas de difficultés nées du non-respect par le Client des obligations mises à sa charge au paragraphe 5.1. ou en cas de changement dans la définition des données de départ (responsable désigné par le Client, nature du problème, configuration du matériel, orientation de la solution à mettre en place, etc.), les délais d'exécution pouvant être prévus aux Conditions Particulières des Services seront révisés en conséquence.

5.3. - IMS Networks garde en toutes circonstances l'autorité hiérarchique et disciplinaire sur son personnel, dont elle assure également la gestion administrative, comptable et sociale. Ce personnel rend compte au responsable technique, désigné en Annexe par IMS Networks, de l'exécution de ses Prestations et de leur évolution. Ce mode de fonctionnement est destiné à apporter au Client une garantie de la qualité du travail exécuté sous le contrôle d'IMS Networks. Il ne constitue en aucun cas une quelconque garantie sur la capacité des spécifications et de l'environnement organisationnel et technique du Client à atteindre les objectifs qu'il poursuit. Le Client devra le cas échéant adapter son organisation et sa méthode de travail aux contraintes inhérentes à l'exploitation des Prestations ou des Services objet des présentes Conditions Générales des Services.

5.4. - IMS Networks se réserve expressément la propriété des produits livrés jusqu'au paiement intégral du prix de vente et des intérêts, frais et accessoires. A cet égard, ne constituent pas un paiement au sens de la présente disposition, la remise de traite, chèque ou tout autre titre créant une obligation de payer. Le paiement ne pourra être considéré effectué que lors de l'encaissement effectif du prix par IMS Networks.

Article 6 – ASSISTANCE ET SUPPORT

6.1 Centre de Support Client (CSC)

Pour toute demande d'information, de modification ou d'anomalies de Service le Client peut contacter le Centre Support Client dans les conditions décrites dans la procédure fournie lors de la Mise en Service.

Ces demandes sont prises en comptes du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9h à 18h et les déclarations d'éventuels dysfonctionnements 24 h/24, 7 j/7.

Dans le cas d'une souscription à une Option de maintenance étendue les Anomalies de Service sont traitées 24 h/24, 7 j/7 sous réserve de disponibilité du Client.

Le Centre de Support Client n'est habilité à traiter que les demandes relatives aux Services fournis par IMS Networks.

Le support n'inclut pas le support sur site.

Le Centre de Support Client peut inclure des conseils, des recommandations et des informations relatifs à l'usage des Services ou applications par le Client dans diverses configurations matérielles et logicielles, mais IMS Networks ne donne aucune garantie de résolution des problèmes.

6.2 Après réception, IMS Networks pourra fournir - sur demande écrite du Client – une assistance à l'exploitation du résultat des Prestations et fournir d'une manière générale toute l'assistance souhaitable aux utilisateurs finaux pour que l'exploitation du résultat des Prestations s'effectue dans les meilleures conditions et favorise un transfert de compétence.

Article 7 – TELECOMMUNICATIONS - ACCES ET CONNEXION

Si la fourniture des Services et applications au moyen de lignes de télécommunications dépend de la disponibilité ininterrompue des moyens de communication fournis par des tiers autres qu'IMS Networks, dans ce cas les moyens d'accès et de connexion aux différents sites et outils visés par les présentes Conditions Générales des Services restent de la responsabilité du Client.

IMS Networks s'engage à fournir au Client les Services ou applications identifiés dans les Annexes, conformément aux conditions énoncées dans les documents contractuels. Le Client s'engage pour sa part à disposer des matériels et logiciels qui lui permettront d'avoir accès aux Services de Support. Le Client est responsable de toute utilisation faite par son personnel, autorisée ou non, des numéros de code d'accès ou des mots de passe qui lui seraient fournis par IMS Networks.

Article 8 – CONDITIONS FINANCIERES

8.1. – En contrepartie des Prestations qui lui sont fournies au titre des présentes Conditions Générales des Services, le Client paiera le prix visé aux Conditions Particulières des Services. Les factures d'IMS Networks sont présentées selon la périodicité définie aux Conditions Particulières ou Contrat de Service. Elles sont payables à réception, net et sans escompte en cas de paiement anticipé.

Toutes sommes non payées à l'échéance entraînent de plein droit, outre le paiement d'intérêts de retard calculés sur la base de trois (3) fois le taux d'intérêt légale, le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement, par facture non réglée à l'échéance.

8.2. – Lorsque la souscription de Prestation ou Service nécessite le versement d'un acompte, les modalités de montant et de versement sont prévues au Contrat de Service.

8.3. - Les prix figurant au Contrat de Service sont indexés sur l'indice SYNTEC et seront automatiquement révisés, annuellement, au 1er Janvier, dans le cadre de la législation en vigueur par application de la formule suivante:

$$P = Po \times (SI/So)$$

Dans laquelle:

. P = montant révisé

. Po = montant initial

. So = valeur de l'indice SYNTEC en vigueur au 1er janvier où le Contrat de Service est établi

. SI = dernière valeur connue de ce même indice au 1er janvier de l'année considérée.

Si l'indice ci-dessus venait à disparaître, les Parties lui substitueront un indice de remplacement. A défaut, un nouvel indice sera choisi par le Tribunal de commerce de Castres statuant à la requête de la partie la plus diligente.

8.4. Les frais relatifs à la consommation d'énergie sont basés sur les tarifs jaunes réglementés en vigueur de vente d'électricité et seront ajustés en fonction des augmentations fixées par les pouvoirs publics à compter de la date d'application (date d'effet) de ces augmentations.

8.5. - Les prix s'entendent toujours hors taxes. Le taux de T.V.A. applicable est celui en vigueur à la date de la facture.

8.6. - Les frais de voyage et de séjour, les frais de port, les dépenses engagées pour des fournitures ou de la documentation fournie par IMS Networks sont toujours facturés en sus et - sauf convention contraire - leur montant est porté à part sur les factures. Les études, rapports et autres supports, etc. ne sont fournis qu'en trois exemplaires au maximum et tout exemplaire supplémentaire sera facturé en sus au tarif en vigueur au jour de la facturation.

8.7. - Les interventions à tort seront facturées

8.8. - En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement des règlements, des pénalités sont dues dans les conditions prévues au 8.1.

8.9. - En cas de non-paiement, IMS Networks pourra résilier le Contrat de Service concerné huit jours après mise en demeure (par lettre recommandée avec accusé de réception) restée sans effet. Dans ce cas, le Client devra verser à IMS Networks, outre le montant des Prestations impayées et des frais engagés

jusqu'à la date de résiliation, une indemnité forfaitaire à titre de clause pénale, égale aux quatre derniers mois de Prestations.

Article 9 - DURÉE

Les présentes Conditions Générales des Services prennent effet à compter de la date de leur signature par les deux parties.

Elles resteront en vigueur jusqu'au terme ou à la résiliation anticipée du dernier Contrat de Service émis en application des présentes.

La durée de fourniture des Prestations ou Services est indiquée dans chaque Contrat de Service. Les Contrats de Services sont conclus pour une durée minimale de douze (12) mois à compter de la Mise en Service des Prestations ou Service concernés. Les Contrats de Service seront ensuite reconduits tacitement par périodes successives d'une année.

Article 10 – RESILIATION

10.1 - Le Client peut résilier le Service à tout moment, par lettre recommandée avec Avis de Réception assortie d'un préavis de trois (3) mois et moyennant versement des indemnités de résiliation anticipée définies ci-après et du paiement par le Client de frais de désinstallation du Service au tarif en vigueur au jour de la cessation du Service.

10.1.1 Indemnité de résiliation du Contrat de Service avant la Mise en Service du Service :

Si un dysfonctionnement est causé par des matériels ou des services non fournis par IMS Networks, l'indemnité est égale à tous les frais de Mise en Service du Site, définis dans le Contrat de Service.

10.1.2 Indemnité de résiliation du Contrat de Service avant le terme de sa durée initiale :

Dans ce cas, l'indemnité est égale à la totalité des redevances mensuelles restant dues jusqu'au terme de la durée initiale du Contrat de Service.

10.1.3 Indemnité de résiliation du Contrat de Service après le terme de sa durée initiale :

Dans ce cas, l'indemnité est égale à la totalité des redevances mensuelles restant dues jusqu'au terme de la période de reconduction.

10.2 - En cas de manquement par l'une des parties à ses obligations essentielles aux termes des Conditions Générales de vente, des Conditions Particulières des Services et/ou des Contrats de Service (Bons de Commande) non réparés dans un délai de trente jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant les manquements, et hormis le cas de non-paiement expressément prévu à l'article 8.7., l'autre partie pourra considérer le Contrat de Service comme résilié de plein droit sans préavis et sans formalité judiciaire, sans préjudice de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

10.3 - En cas de redressement ou liquidation judiciaire, suspension provisoire des poursuites ou procédures similaires, pour l'une ou l'autre des parties, les Contrats de Service seront résiliés de plein droit sous réserve de l'application de l'article 37 de la loi du 25/01/85 relative au redressement et à la liquidation judiciaire des entreprises. Toute partie pourra également mettre fin aux Contrats de Service, sans délai, à compter de la décision des actionnaires, en cas de liquidation conventionnelle (sauf en vue d'une fusion ou d'une réorganisation).

10.4 – La résiliation anticipée des Conditions Générales des Services n'entraîne pas la résiliation des commandes en cours. Les dispositions des présentes conditions s'appliqueront aux commandes en cours jusqu'à leur terme initial.

Article 11 – PROPRIÉTÉ ET DROIT D'USAGE

Dans le cadre des présentes Conditions Générales des Services, IMS Networks concède au Client un droit d'utilisation du ou des Services et applications fournis au titre des Contrats de Service et ce, à compter des paiements correspondants. Le Client

n'acquiert aucun droit de propriété sur les Services, applications, supports et documentations associés.

Article 12 - SOUS-TRAITANCE

IMS Networks pourra sous-traiter l'exécution de tout ou partie des Services de Support à tout tiers fournisseur de services sans le consentement et sans en informer le Client. Dans ce cas, IMS Networks demeurera toutefois responsable envers le Client, conformément aux dispositions contractuelles, de toutes les Prestations fournies au Client. Ce dernier dispense en outre tout sous-traitant de faire état de sa qualité de personne morale distincte.

Article 13 – RESPONSABILITÉ

13.1. - Le Client et IMS Networks conviennent expressément que tout préjudice commercial ou financier (tel que perte d'exploitation, perte de commandes, manque à gagner) ou toute action dirigée contre le Client par un tiers ne pourra donner droit à aucune indemnisation de quelque sorte que ce soit et quelle qu'en soit la cause.

13.2. - La responsabilité d'IMS Networks est également dérogée pour tout retard ou dommage résultant de l'insuffisance des informations et/ou documentation fournies par le Client et plus généralement dans le cas où le Client ne respecte pas ses obligations.

13.3. – En tout état de cause, le montant total des indemnités que IMS Networks pourrait être amenée à verser au Client pour quelque raison que ce soit est, sous réserve que le Client apporte la preuve de la faute de IMS Networks, limité par les parties aux sommes effectivement perçues ou, en cas de non paiement, aux sommes qui auraient dû être perçues par IMS Networks, hors remboursement de frais, au titre des présentes Conditions Générales des Services.

Article 14 – FORCE MAJEURE

IMS Networks ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable, et aucune indemnité ne pourra lui être demandée au titre des retards ou conséquences dommageables dus à des cas de force majeure, à des événements ou à des incidents indépendants de sa volonté tels que troubles, calamités naturelles, conflits sociaux, mauvais fonctionnement ou interruption du réseau de télécommunications indépendants, incendie, dégâts des eaux, interruption de la distribution du réseau électrique, mauvaise utilisation des terminaux par le Client, destruction totale ou partielle des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs dues au Client, actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à l'exécution des Prestations.

IMS Networks notifiera dans les meilleurs délais à l'autre Partie, par écrit, la survenance de tout cas de force majeure.

Article 15 - ASSURANCES

Chaque partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances de 1^{er} rang une police Responsabilité Civile Professionnelle, pour les dommages matériels et immatériels qui pourraient être causés au Client par ses collaborateurs lors de l'exécution des Prestations prévues aux présentes Conditions Générales des Services et ce, dans la limite des clauses et conditions de ses polices.

Chaque partie fera son affaire de l'assurance de ses biens et de ses employés.

Sur requête chaque partie fournira à l'autre un certificat d'assurances, attestant de la souscription des polices décrites ci-dessus.

Article 16 - CONFIDENTIALITE - RESPECT DES DONNEES PERSONNELLES

16.1- IMS Networks est tenue au titre des présentes, non seulement à la confidentialité la plus absolue, mais également à la neutralité et à la plus extrême discrétion vis-à-vis du personnel du Client. Tous les renseignements fournis au personnel d'IMS Networks, tous les documents qui lui sont confiés, tous les entretiens auxquels il participe, et mentionnés comme tels, sont donc considérés comme strictement

confidentiels. IMS Networks s'engage à faire respecter cette obligation par son personnel.

De son côté, le Client s'engage à garder confidentiels les méthodes, savoir-faire, process utilisés ou développés par IMS Networks dans le cadre des présentes et/ou dont il pourrait avoir connaissance.

Les Parties s'engagent ainsi, à tenir pour strictement confidentielles les informations dont elles auront pu disposer dans l'exécution des documents contractuels et ne les divulguer à quiconque ni lors de l'exécution de ceux-ci, ni après leur résiliation.

16.2 – Les parties prendront toutes les mesures pour assurer la protection et la sécurité des données personnelles qu'ils traitent (programmes, systèmes et serveurs) et auxquelles ils ont accès et empêcher leur accès par des tiers non autorisés. IMS Networks s'engage à mettre en place des dispositifs de sécurité appropriés (authentification, chiffrement, pare-feu, antivirus, etc.) dans son système d'information pour garantir la confidentialité la disponibilité et l'intégrité des données et ce conformément à l'état de l'art technique actuel.

Article 17 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Parapher toutes les pages des Conditions Générales des Services.

Pour le Client,

Date :

Nom et qualité du signataire :

Signature et cachet de la Société :

17.1. - Le Client effectue toute démarche et supporte seul les frais consécutifs aux éventuelles formalités administratives requises pour la mise en œuvre des Prestations, objet des présentes. Ainsi en est-il notamment de la déclaration légale des fichiers automatisés d'informations nominatives à effectuer auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés, en application de la loi n° 78-10 du 6 janvier 1978.

17.2. - Les Conditions Générales des Services, les Conditions Particulières des Services, les Contrats de Services et leurs annexes ne pourront pas être cédés en tout ou partie par l'une des parties, sans l'accord préalable écrit de l'autre partie.

Article 18 - ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Les présentes Conditions Générales des Services, les Conditions Particulières des Services et les Contrats de Service et leurs annexes sont soumis au droit français.

Toutes difficultés relatives à l'interprétation, à l'exécution ou à l'expiration de l'ensemble contractuel seront soumises, à défaut d'accord amiable, au Tribunal de Commerce de Castres, à qui est donnée compétence territoriale et ceci même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.



CONDITIONS PARTICULIERES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE D'ACCES INTERNET

Les présentes Conditions Particulières de souscription au Service d'accès Internet sont conclues d'une part par IMS Networks, Société par Actions Simplifiée au capital social de 901 000 euros, dont le siège social est sis 9 avenue de la Montagne Noire à Castres (81100 CASTRES), et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Castres sous le numéro 814 030 854, représentée par Monsieur Thierry BARDY en qualité de Président; et d'autre part par le Client.

Article 1- OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Souscription au Service d'accès Internet complètent les Conditions Générales des Services d'IMS Networks.

Le Service d'accès Internet s'adresse aux entreprises et aux Fournisseur de Service Internet (ISP).

Article 2 – DEFINITIONS

Les termes utilisés dans les Conditions Particulières de Souscription du Service de Transit IP auront le sens qui leur est donné ci-dessous :

« **Activation d'AS** » désigne l'ouverture d'un « Autonomous System » dédié au Client.

« **Adresses IPV6** » désigne d'une plage d'adresses IPV6.

« **Anomalie** » désigne tout défaut affectant le Service, reproductible par le Client et indépendant d'une mauvaise utilisation du Service par le Client.

« **Antivirus web** » désigne un service antivirus dédié au trafic web d'internet qui permet de détecter et éradiquer les virus et codes malveillants (malwares) avant qu'ils soient délivrés aux Client.

« **Autonomous System (AS)** » désigne un ensemble de réseaux informatiques IP intégrés à internet et dont la politique de routage interne (routes à choisir en priorité, filtrage des annonces) est cohérente. Dépend d'une entité administrative.

« **Border Gateway Protocol (BGP)** » désigne le protocole de routage utilisé pour le service internet.

« **Délai de rétablissement** » désigne l'intervalle de temps entre l'ouverture du ticket d'incident auprès du Service Clients et le moment où le Service Client l'informe du rétablissement du Service.

« **Descriptif des éléments techniques** » désigne le document contenant le descriptif de l'Offre et des Options composant le Service.

« **Domain Name Service (DNS)** » désigne un service permettant de traduire un nom de domaine en informations de plusieurs types qui y sont associées, notamment en adresses IP.

« **CPE (Customer Premise Equipment)** » désigne l'équipement de connexion installé chez le Client, assurant des fonctions de routage et/ou de pontage et/ou conversion, et permettant au

Client d'accéder à Internet.

« **CSC** » désigne l'abréviation de Centre de Support Client.

« **Filtrage mail antivirus** » désigne l'analyse antivirus des pièces jointes visant à identifier, neutraliser et éliminer les virus contenus dans des pièces jointes.

« **Filtrage URLs** » désigne le mécanisme de filtrage qui bloque l'accès à des pages web ou du contenu dans des pages en fonction de règles définies par le client afin d'être en conformité d'un point réglementaire ou de se protéger des sites indésirables et réputés dangereux.

« **Firewall** » désigne un service de filtrage protocolaire permettant de faire respecter les politiques de sécurité émises par le client en autorisant ou interdisant certains protocoles de différentes sources et destinations.

« **IMS** » désigne l'abréviation d'IMS Networks.

« **Incident de sévérité 1** » désigne tout incident entraînant une rupture totale du service, à savoir l'impossibilité pour le Client d'accéder à l'Internet ou de recevoir des informations en provenance de l'Internet.

A noter que si le site client dispose d'une option de secours par double accès permanent mise en place et gérée par IMS Networks, en cas d'activation de l'option de secours, l'incident ne sera pas réputé de sévérité 1 mais de sévérité 2.

« **Incident de sévérité 2** » désigne tout incident entraînant une dégradation du service pour le Client.

« **Incident de sévérité 3** » désigne tout incident n'impactant pas directement le Service.

« **Intrusion Prevention System (IPS)** » désigne un système généralement connecté au firewall qui permet de prévenir (bloquer) les tentatives d'intrusions sur les systèmes connectés du client.

« **Mise en Service** » désigne la date de fourniture au Client de l'ensemble des éléments lui permettant s'utiliser le Service.

« **Offre(s)** » désigne les offres commerciales fournies par InterMédiaSud au Client. L'offre contient les spécificités techniques propres au Client liées au mode d'accès au Service, notamment en termes de performances, de volumétrie et de débits.

« **POP (Point of Presence)** » désigne le point d'entrée au Réseau d'IMS Networks à partir duquel le Client est connecté pour accéder à Internet.

« **Porte d'accès au Transit IP** » désigne un Equipement localisé dans la zone « opérateurs » du Téléport, permettant le raccordement des Clients du Service de Transit IP.

« **Pré-requis techniques** » désigne l'ensemble des éléments techniques sous responsabilité du Client et nécessaires à la fourniture du service par IMS Networks.

« **Proxy** » désigne le service jouant le rôle d'intermédiaire entre les installations du Client (stations de travail, routeurs, ...) et l'Internet lors de la navigation web et permettant de protéger, authentifier, filtrer, améliorer les temps de réponse lors de requêtes vers Internet.

« **Réseaux IP Européens (RIPE)** » désigne un registre régional d'adresses IP. Il dessert l'Europe et une partie de l'Asie.

« **Règle du 95% percentile** » désigne un mode de calcul de la facturation basé sur la règle suivante : une mesure de la bande passante utilisée est effectuée toutes les 5 mn. Les 5% des mesures les plus élevées ne sont pas retenues.

Les valeurs les plus élevées restantes, dans les sens montant et descendant, correspondent au 95% percentile.

Nous ne retenons et ne facturons mensuellement que la plus élevée de ces deux valeurs. Ce pic détermine la facturation au Kbps près arrondi au plus proche.

« **Réseau d'IMS Networks** » désigne le réseau national d'IMS Networks depuis les PoP jusqu'aux points de sortie vers les points de transit Internet ou vers les points de connexion avec les réseaux des partenaires internationaux d'IMS Networks.

« **Security Information Management System (SIEM)** » est un système évolué de management de la sécurité qui est capable de corrélérer différents événements de sécurité en provenance de différentes sources.

« **Security Operating Center (SOC)** » désigne le centre opérationnel de supervision et d'administration de la sécurité du réseau et des services fournis au Client.

« **Service Internet** » désigne l'ensemble des services associés à l'accès internet et fournis par IMS Networks.

« **Site Client** » désigne le lieu d'hébergement du CPE permettant la mise à disposition du service.

« **Virtual Private Network (VPN)** » désigne un réseau virtuel privé s'appuyant sur un autre réseau. Il permet de faire transiter des informations, entre les différents membres de ce VPN, de manière sécurisée.

Article 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

En cas de contradiction entre les différents documents contractuels, l'ordre de priorité décroissant est le suivant :

- Contrat de Service (Bons de Commande) et ses Annexes
- Présent document et ses Annexes
- Conditions Générales des Services et ses Annexes

Ces documents contractuels expriment les droits et obligations des Parties. Aucune modification des termes des documents contractuels ne pourra engendrer des droits ou des obligations à l'égard des Parties si elle ne fait pas l'objet d'un avenant écrit et signé par les Parties.

Article 4- DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet au Client d'accéder à l'Internet sur une architecture redondée qui n'a pas pour vocation d'assurer la confidentialité des données qui transitent.

4.1 - Services souscrits

Le Client choisit les Services auxquels il souhaite souscrire parmi les Services détaillés ci-après.

Le Client indiquera dans chaque Contrat de Service ou Bon de Commande, les Services dont il souhaite bénéficier.

Le Client souscrit les Services en ayant pris connaissance du Descriptif des éléments techniques définis dans l'Offre et des différents documents contractuels.

4.2 - Service d'accès Internet

4.2.1 - Location de bande passante

Le débit exprimé dans le Contrat de Service ou Bon de Commande désigne la bande passante mise à disposition par IMS Networks entre le site du Client et sur tout le Réseau d'IMS Networks, permettant d'accéder à Internet.

4.2.2 - Fourniture d'adresses IP

Le Service comprend, de base, la fourniture d'une adresse IP V4 positionnée sur le CPE d'IMS Networks ou d'une interconnexion permettant au Client de disposer d'une adresse IP V4 sur son propre équipement.

En option, le Client aura la possibilité de souscrire à une plage étendue d'adresses. Pour cela il devra en justifier le besoin via le formulaire fourni par IMS Networks.

Le Client reconnaît qu'à la cessation du Service, IMS Networks reprend le plein usage des adresses IP allouées au Client, par IMS.

Sur option, IMS Networks peut également fournir des plages d'adresse IP V6.

4.2.3 - Hébergement DNS

Sur option, IMS Networks met à disposition du Client, un serveur DNS Primaire et deux serveurs DNS secondaires.

Les Deux serveurs DNS secondaires, sont localisés sur deux AS différents de celui d'IMS Networks.

4.2.4 - Noms de domaine

Sur option, IMS Networks peut prendre en charge la gestion administrative (création-réservation) des noms de domaines du Client (.com, .net, .org, .biz, .fr, .info, .eu).

4.3 – Equipement réseau

Le Service est accessible avec un CPE fourni par IMS Networks

La limite de responsabilité se situe au niveau du port du CPE.

La maintenance de cet équipement est incluse dans le service fourni par IMS Networks dans la limite du respect des obligations du Client en termes d'hébergement.

4.4 –Service de maintenance

4.4.1 - Maintenance de base

Dans ce cas, pour toute demande d'information, de modification ou signalement d'Anomalie, le Client peut contacter le Centre de Support Clients d'IMS, dans les conditions prévues à l'article 6 des Conditions Générales des Services.

Les demandes d'information(s), de modification(s) ou signalement d'Anomalies sont prises en compte du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h à 18h. Le Client aura la possibilité de les soumettre au CSC IMS 24 h/24, 7 j/7 en utilisant les outils mis à disposition.

4.4.2 - Maintenance étendue

Sur option, les Anomalies de Sévérité 1 et 2 sont traitées du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 18h.

4.4.3 - Maintenance 24/7

Sur option, les Anomalies de Sévérité 1 et 2 sont traitées 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les jours fériés.

4.5 - Services de Sécurité

Les services de sécurité permettent au client de sécuriser au mieux le service d'accès Internet sur une architecture sécurisée en haute disponibilité.

4.5.1-Service firewall :

Sur option, le Client aura la possibilité de souscrire à un service de firewall virtuel en haute disponibilité pour la sécurisation de l'accès Internet fourni.

4.5.2 -Service VPN :

Sur option, le Client aura la possibilité de souscrire à un service de VPN afin de pouvoir créer des liaisons VPN à travers Internet.

4.5.3-Service Proxy avec filtrage URLs :

Sur option, le Client aura la possibilité de souscrire à un service de Proxy avec filtrage URLs pour la gestion des règles d'accès Internet par catégories.

4.5.4- Service Antivirus Web

Sur option, le Client aura la possibilité de souscrire à un Service Antivirus Web pour la détection virale des éléments passant par Internet.

4.5.5-Service Filtrage mail antivirus et antispam

Sur option, le Client aura la possibilité de souscrire à un Service Filtrage mail antivirus et antispam pour la détection des éléments malveillants passant par la messagerie.

4.5.6- Service de Surveillance des flux applicatifs

Sur option, le Client aura la possibilité de souscrire à un service de Surveillance des flux applicatifs pour la gestion avancée d'applications transitant à travers Internet.

4.5.7- Service IPS

Sur option, le Client aura la possibilité de souscrire à un service IPS pour la protection contre les attaques venant d'Internet.

4.6 - Service de supervision

De base, IMS Networks supervise depuis son NOC situé à Castres l'ensemble du Réseau IMS Networks utilisé pour fournir les services au Client.

Sur option, IMS Networks peut assurer une supervision proactive du service. La pro-activité de la supervision repose sur la collecte d'alarmes provoquées par dépassement de seuils (CPU, RAM, temps de réponse, état de l'interface, ...) concernant les éléments de la chaîne de liaison qui portent le service : entre le CPE et le Réseau d'IMS.

La supervision pro-active permet la détection des incidents et entraîne l'ouverture de tickets d'incident.

Suivant les options souscrites, le Client aura accès à :

- Un environnement de gestion des services de sécurité souscrits pour en assurer la gestion de manière autonome ;
- Un service d'infogérance assuré par le SOC IMS ;
- Un service de supervision pro-active de la sécurité et de gestion des incidents par le SOC IMS ;

Article 5 - CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

5.1 - Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client s'engage à remplir l'ensemble des pré-requis techniques qui lui ont été communiqués.

Il est de la responsabilité du Client de se raccorder au CPE mis en place par IMS Networks.

Le Client mettra en place les dispositifs de sécurité physique et logique nécessaires pour assurer l'intégrité du CPE fourni par IMS Networks. En particulier, il devra fournir un emplacement dans un espace sécurisé respectant les pré-requis fournis en terme de température, humidité et alimentation électrique.

En cas de défaillance du CPE dû au non respect de ses engagements par le Client, le remplacement du CPE et les interventions associées seront à la charge du Client.

5.2 - IMS Networks commence les opérations de Mise à Disposition du Service à partir de la réception du Contrat de Service ou Bon de Commande dûment complété et signé par le Client, et sous réserve du respect par le Client de ses obligations préalables, notamment des pré-requis techniques.

La Mise à Disposition du Service est réalisée sur rendez-vous entre le Client et le chef de projet d'IMS Networks.

Elle est matérialisée par l'envoi au Client par e-mail d'un Avis de Mise en Service (ou Fiche Recette).

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de l'Avis de Mise en Service pour tester le Service. Pendant cette période, IMS Networks réalisera sans coût supplémentaire les modifications nécessaires pour que le Client puisse utiliser correctement le Service dans la limite des informations figurant sur le Contrat de Service ou Bon de Commande, Descriptif des éléments techniques et si les réserves lui sont directement et exclusivement imputables.

Si le Client ne se manifeste pas par écrit, pour contester la Mise à Disposition du Service dans ce délai, le Service est considéré comme fourni au Client et réceptionné sans réserve par ce dernier.

En cas de réserves écrites du Client, IMS Networks planifiera les opérations nécessaires à la levée de l'ensemble des réserves et enverra au Client un nouvel avis de Mise en service.

Article 6 - ENGAGEMENT DE QUALITE DE SERVICE (QOS)

6.1 - Garantie de temps de rétablissement (GTR)

Pour toute rupture totale du Service (incident de sévérité 1) signalée par le Client auprès du Centre de Support Client d'IMS Networks, le délai de rétablissement est défini comme l'intervalle de temps entre l'ouverture du ticket d'incident

auprès du Centre de Support Client d'IMS Networks et le rétablissement du Service.

Toute période pendant laquelle le Client ne peut assister IMS Networks notamment pour répondre à des questions, réaliser des tests ou accéder au Site Client ne sera pas prise en compte pour le calcul du temps de rétablissement du service.

Sous réserve de dispositions contraires spécifiées dans le Bon de Commande ou Contrat de Service pour chaque Site ou lien physique du VPN Niveau 3, les engagements en délais de rétablissement de services d'IMS Networks sont les suivants (entre la déclaration de l'incident et le rétablissement du Service) :

- Rupture d'un lien fibre : GTR 12 heures pendant les heures ouvrées
- Rupture du lien Hertzien : GTR 12 heures pendant les heures ouvrées
- Rupture d'un lien SDSL ou ADSL : GTR 8 heures pendant les heures ouvrées.

Si le Client a souscrit à la GTR 24/7, le délai est calculé sur une plage horaire de 24h/24 et 7j/7.

En cas de dépassement du délai de rétablissement du service, le Client pourra prétendre aux pénalités suivantes sur les frais mensuels du Service

| Dépassement de la GTR | Pénalités forfaitaires |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| 0h < Dépassement de GTR < 4h | 5% de l'abonnement mensuel du lien |
| 4h < Dépassement de GTR < 8h | 10% de l'abonnement mensuel du lien |
| 8h < Dépassement de GTR < 12h | 15% de l'abonnement mensuel du lien |
| 12h < Dépassement de GTR | 20% de l'abonnement mensuel du lien |

Le montant de la pénalité est plafonné à 50% du montant de l'abonnement mensuel du lien sur 12 mois glissants.

6.2 - Engagement de performance et pénalités

IMS Networks s'engage sur un taux de disponibilité annuel et sur les pénalités associées suivantes :

| Disponibilité Annuelle | Pénalités forfaitaires* |
|---------------------------------|-------------------------|
| 99,76% < Taux de dispo < 99,83% | 10% redevance mensuelle |
| 99,66% < Taux de dispo < 99,76% | 20% redevance mensuelle |
| Inférieur à 99,66% | 30% redevance mensuelle |

Les pénalités ne sont pas cumulables entre elles.

Les taux de disponibilité sont calculés sur la base des indisponibilités constatées par ticket d'incident (horodatage). Le réseau est réputé indisponible lorsqu'il ne permet pas de véhiculer les données entre l'équipement terminal et les POP des fournisseurs de transit. Les indisponibilités dues à des travaux programmés ne sont pas pris en compte.

6.3 – Procédure d'escalade

L'activation de cette procédure se fait lorsqu'une Indisponibilité n'est pas résolue selon les engagements de qualité de Service définis ci-dessus.

Dans ce cas le Client peut activer la hiérarchie d'IMS Networks suivant la procédure fournie lors de la Mise en service.

6.4 - Exclusions

La responsabilité d'IMS Networks ne pourra pas être engagée et les pénalités ne seront pas dues lorsque l'interruption ou le non respect des paramètres de qualité de service résulte :

- d'un retard de mise à disposition imputable au client,
- de dysfonctionnements causés par des matériels ou des services non fournis par IMS Networks,
- d'Incidents imputables au Client,
- de Coupures généralisées d'alimentation sur ledit site client
- de l'impossibilité de joindre le Client en raison d'un changement des coordonnées du contact technique sans que IMS Networks n'en soit informé ou de tout autre élément susceptible d'empêcher l'information vers le Client telle que coupure de la ligne, impossibilité de laisser un message, maladie du contact, ou autres...
- d'un cas de force majeure.

Article 7 - CENTRE DE SUPPORT CLIENT (CSC)

Pour toute demande d'information, de modification ou d'anomalies de Service le Client peut contacter le Centre Support Client, dans les conditions prévues à l'article 6 des Conditions Générales des Services.

Les demandes d'information(s), de modification(s) ou d'Anomalies de Service sont prises en comptes du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9h à 18h et les déclarations d'éventuels dysfonctionnements 24 h/24, 7 j/7.

Dans le cas d'une souscription à une Option de maintenance étendue les Anomalies de Service sont traitées 24 h/24, 7 j/7 sous réserve de disponibilité du Client.

Le service clients n'est pas habilité à traiter les demandes relatives à l'équipement réseau non fourni par IMS Networks.

Article 8 - DUREE DU SERVICE

Le Service est souscrit pour la Durée Initiale mentionnée dans le Contrat de Service ou le Bon de Commande, qui ne peut être inférieure à 12 mois. La Durée Initiale du Service court à compter du premier jour de facturation du Service. A l'issue de la durée initiale, la souscription du Service est reconduite tacitement par périodes successives d'une année.

Article 9 - EVOLUTION – SUPPRESSION DU SERVICE

9.1 - Du fait d'IMS Networks

IMS Networks pourra être amenée à faire évoluer ou supprimer l'Offre souscrite par le Client, pour s'adapter à l'évolution des technologies ou aux attentes du marché.

En cas d'évolution des caractéristiques essentielles d'une Offre (type d'accès, débits, prix), IMS Networks préviendra le Client par écrit avec un préavis de trois (3) mois et proposera une solution de remplacement équivalente.

Le Client pourra dénoncer le Service dans les conditions prévues à l'Article 10 des Condition Générales des Services d'IMS Networks.

En cas d'évolution ou de suppression des caractéristiques non essentielles d'une Offre, n'entraînant aucune dégradation des performances de cette dernière, ni suppression de l'une de ses caractéristiques essentielles, IMS Networks préviendra le Client par écrit au moins quinze (15) jours à l'avance. Le Client ne pourra s'opposer à ce type d'évolution.

9.2 - Du fait du Client

Le Client a la possibilité de demander à changer d'Offre ou souscrire à une Option supplémentaire à tout moment à l'issue de la durée minimale d'un (1) an. Dans ce cas, ce dernier doit signer un avenant au Contrat de Service ou Bon de Commande. Sous réserve de faisabilité, ces modifications sont réalisées selon les conditions (techniques, financières, de délai, ...) applicables au moment de la réception de la demande de modification par IMS Networks et entraînent systématiquement une reconduction du contrat pour une durée minimale d'un an à compter de cette réception de demande.

Article 10 - CONDITIONS FINANCIERES

Les Conditions Financières du Service et des Options figurent dans le Contrat de Service.

Article 11 - CONDITIONS GENERALES DE FACTURATION

Les modalités de facturation figurent dans les Conditions Générales des Services. Toute dérogation à celles-ci seront inscrites dans le Contrat de Service. La facturation commence à la date indiquée sur l'avis de Mise en Service du Site Client raccordé.

Article 12 – CONDITIONS DE RESILIATION

Les Conditions de résiliation figurent dans les Conditions Générales des Services d'IMS Networks.

Parapher toutes les pages du contrat

Pour le Client,

Date :

Nom et qualité du signataire :

Signature et cachet de la Société :