

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE MESSAGERIE HEBERGEE

0. DEFINITIONS

En complément des définitions des conditions générales, les termes suivants, utilisés dans les présentes Conditions Particulières, auront la signification qui suit :

« Commande » désigne l'ensemble des documents sous format papier ou électronique échangés entre OMR et le Client et matérialisant la Commande d'une composante du Service.

« Desktop Sync » désigne la synchronisation avec les clients mail (MS Outlook/Entourage, Apple Mail, ...).

« Entité » désigne le Client final pour lequel le service est souscrit.

« Equipements de OMR » désigne tout équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité de OMR ou de ses fournisseurs et, en particulier, l'opérateur historique, utilisé par OMR pour rendre le Service.

« Heures Ouvrables » désigne la période de 8h-12h et 14h-18h les Jours Ouvrables.

« Heures Ouvrées » désigne la période de 8h-12h et 14h-18h les Jours Ouvrés.

« Interruption » désigne une période de coupure signalée par le Client, selon les procédures de notification définies à l'Article 3.6 ci-après, pour des raisons liées aux Equipements de OMR. Une dégradation d'un Lien d'Accès, signalée par le Client, est une altération sans rupture du service. Elle ne constitue pas une interruption et n'entre pas dans le calcul des GTR et IMS.

« Interruption Maximum du Service » ou « IMS » correspond au cumul des temps d'Interruption du Service sur une année calendaire.

« Interruption Programmée » désigne une Interruption dont la survenance a fait l'objet d'un accord préalable entre les Parties ou dont le Client a été préalablement avisé.

« Jours Ouvrables » désigne tout jour à l'exception du dimanche ou de tous jours fériés en France.

« Jours Ouvrés » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche ou de tous jours fériés.

« Mobile » désigne la synchronisation sans fil vers les PDA et Smartphone.

« Service » désigne le service fourni par OMR au Client au titre des présentes Conditions Particulières.



1. DESCRIPTION DU SERVICE

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles OMR fournit un service de messagerie collaborative hébergée.

1.1. Description générale :

Le service consiste à fournir une Suite logicielle de messagerie collaborative, ci-après nommée « Suite collaborative », par l'intermédiaire d'une plateforme matérielle virtuelle et logicielle, en cœur de réseau, intégrant un système de sécurisation des données. Cette Suite collaborative est une suite logicielle permettant aux utilisateurs d'organiser, de stocker et de partager leurs emails, contacts ou calendriers. L'offre est déclinée en deux versions :

– mutualisée : partage sécurisé de la plateforme matérielle virtuelle pour une offre proposée « à l'utilisateur ».

– dédiée : plateforme matérielle virtuelle dédiée à une Entité, pour une offre ZIMBRA uniquement, disposant d'un espace de stockage de 120 Go. Cette version peut gérer jusqu'à 200 utilisateurs.

Chaque boîte mail utilisateur, d'une capacité de 1 Go en standard, est protégée par anti-virus et anti-spam. Le trafic inclus dans l'offre est illimité.

1.2. Equipement

Le Prestataire met à disposition du Client un service sous forme de location, cette mise à disposition se fera dans les conditions définies dans l'offre de prix annexée au présent Contrat.

Il est ici rappelé que cette mise à disposition, n'entraîne pas de transfert de propriété des équipements, qui restent la propriété du Prestataire pendant toute la durée du Contrat et dont la jouissance devra être restituée par le Client au Prestataire au terme du Contrat.

2. LIVRAISON

2.1. Date début de Service

Par dérogation à la Convention Cadre, la Date de Début du Service intervient à la date d'émission de l'avis envoyé sous quelque format que ce soit par OMR au Client confirmant l'activation dudit Service.

2.2. Délai de mise en service

Le délai indicatif d'activation du Service est de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date d'acceptation de la Commande concernée par OMR.

2.3. Durée

Le Service est souscrit pour une période initiale de un (1) an. A l'issue de cette période initiale, le Service est tacitement reconduite pour une durée indéterminée. A l'issue de ladite période initiale, le Client pourra résilier sans pénalité auprès de OMR par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis de trois (3) mois en version mutualisée et de un (1) mois en version dédiée.

2.4. Résiliation

La résiliation du Service n'entraîne pas la résiliation des autres Service souscrits auprès d'OMR. Toute résiliation d'une Commande par le Client avant le terme de la période initiale définie à l'Article 2.3 ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.



3. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

3.1 Temps de rétablissement du service

OMR INFOGERANCE s'engage à rétablir le Service en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client pendant les Heures Ouvrables. En cas de non-respect du Temps de Rétablissement du service, OMR versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h00 < Temps de Rétablissement <= 6h00 : 10 % de la mensualité forfaitaire la commande (hors transport) pour le service concerné ;
- 6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 30 % de la mensualité forfaitaire précisée la commande (hors transport) pour le service concerné ;
- 8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée sur la commande (hors transport) pour le service concerné ;
- 10h < Temps de Rétablissement : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée sur la commande (hors transport) pour le service concerné.

Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle du Service.

3.2 Calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à OMR INFOGERANCE, conformément à la procédure, et l'heure à laquelle OMR INFOGERANCE notifie au Client le rétablissement du Service concerné.

3.3 IMS du Service

OMR s'engage à maintenir l'IMS du service inférieure à trente (30) heures par an.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées :

- 30h <= IMS < 33h : 10 % de la mensualité forfaitaire précisée sur la commande pour le service concerné ;
- 33h <= IMS < 36h : 30 % de la mensualité forfaitaire précisée sur la commande pour le service concerné ;
- 36h <= IMS < 39h : 50% de la mensualité forfaitaire précisée sur la commande pour le service concerné ;
- 39h <= IMS : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée sur la commande pour le service concerné ;

Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle du Service.

3.4 Modalités de versement des pénalités

Les éventuelles pénalités dues par OMR au Client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par OMR, et l'unique compensation et recours du Client au titre de la qualité du Service. Les pénalités seront calculées par année calendaire. Dans le cas où la date de Début de Service intervient en cours d'année, les pénalités seront appliquées prorata temporis.

La responsabilité d'OMR ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par le Client,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 11 de la Convention Cadre,
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par OMR pour la mise en œuvre du Service,
- d'un élément non installé et exploité par OMR,
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations



architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à OMR,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de OMR, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine,
- de modifications dues à des prescriptions à OMR par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander à OMR le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par OMR de la prochaine facture du Service au Client.

Lorsque le Client demande l'application des pénalités pour non-respect de l'IMS, dans le respect de la procédure sus-mentionnée, et que OMR conteste l'application de telles pénalités, les services techniques des Parties se rapprocheront afin de confronter leurs systèmes respectifs de mesure de l'IMS. En cas de désaccord persistant à l'issue de ces confrontations techniques après un délai de quinze (15) jours suivant la contestation de OMR, le Client pourra saisir le responsable Exploitation de OMR de ce conflit.

3.5 Procédure de notification des Interruptions

OMR INFOGERANCE fournit à ses clients un point d'entrée qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions.

Ce service est accessible de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel du Client, OMR INFOGERANCE qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service souscrit,
- identification des sites impactés (pré localisation de l'incident).

Une fois l'appel qualifié, OMR INFOGERANCE ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

Le Client fournira à OMR INFOGERANCE toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption,
- type de service impacté,
- description, localisation et conséquences de l'Interruption,
- si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

En cas de dysfonctionnement du service, OMR INFOGERANCE peut demander au Client, si nécessaire, d'intervenir sur l'Équipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

3.6 Gestion des Interruptions

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Équipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne.

A l'ouverture d'un ticket, OMR INFOGERANCE réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone au Client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par OMR INFOGERANCE, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de OMR INFOGERANCE et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation.

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, OMR INFOGERANCE réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription par le Client de l'Option GTR Avancée, les actions visant à



corriger ladite Interruption.

Dès lors que OMR INFOGERANCE a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que OMR INFOGERANCE obtienne l'accès physiques auxdits Sites et à ses Equipements.

3.7 Clôture de l'incident

La clôture d'une signalisation sera faite par OMR INFOGERANCE comme suit :

- information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- détermination de la durée de l'Interruption,
- clôture et archivage de l'incident.

Pour chaque incident signalé, le Client dispose d'un délai de Vingt-quatre (24) heures à compter du signalement de sa clôture par OMR INFOGERANCE, pour envoyer à OMR INFOGERANCE sa contestation (dûment motivée) de la clôture. Dès réception par OMR INFOGERANCE de cette contestation, OMR INFOGERANCE devra poursuivre la résolution de l'incident sans ouvrir un autre ticket.

En l'absence de contestation du Client passé le délai de quarante-huit (48) heures susmentionné, la clôture sera réputée acceptée tacitement.

4. OBLIGATIONS DES PARTIES

Se reporter à l'article 6 de la Convention Cadre du présent Contrat.

5. DISPOSITIONS FINANCIERES

5.1. Prix

En contrepartie du Service défini dans les présentes Conditions Particulières, le Client paiera à OMR INFOGERANCE :

- les frais d'accès au service,
- les redevances mensuelles du service,
- le prix des options de mise en service et des options ponctuelles,
- le prix des options récurrentes, tel que précisé sur la commande.

5.2. Révision des prix

Selon les termes de la convention cadre.

5.3. Termes de facturation

Selon les termes de la convention cadre.

5.4. Modalités de paiement

Selon les termes de la convention cadre.

