

Les termes ci-dessous sont utilisés dans les Conditions générales, les conditions particulières, conditions spécifiques et annexes auront la signification qui suit :

Anomalie : toute incohérence entre les résultats d'exploitation du Logiciel avec la documentation de référence, incohérence pouvant être imputable soit aux programmes, soit à la documentation. (Définitions SYNTEC)

- anomalie bloquante : anomalie rendant impossible l'utilisation normale d'une fonction essentielle du Progiciel sans solution de contournement trouvée.
- anomalie majeure : anomalie bloquante ayant fait l'objet d'une solution de contournement.
- anomalie mineure : anomalie qui n'est ni une anomalie bloquante ou une anomalie majeure.

Adsl : Asymmetric Digital Subscriber Line (Ligne d'abonné numérique asymétrique). Technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet de fournir un haut débit dans le sens descendant (en direction du Site Extrémité) et un plus faible débit dans le sens montant (vers le DSLAM). LA liaison établie par la société entre un Point d'Entrée et la Porte de Livraison et dont le support est en partie une liaison IP-ADSL de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage

Arcep : désigne l'Autorité de Régulation des Communications électroniques et des Postes.

Chef de Projet Réalisation : interlocuteur technique de la société pour le Client pendant toute la phase de mise en œuvre du Service.

Commande, Bon de commande : la formalisation de la souscription par le client aux livrables proposés par la SOCIETE via un bon de commande, une commande, une proposition commerciale, un devis ou une lettre de mission, sous format papier ou électronique. Dès lors qu'un de ces documents est signé par les parties, il devient contractuel et fait office de contrat.

Client : d'une manière générale : le cocontractant de LA SOCIETE dont les références sont précisées sur le bon de commande ou devis commercial. Si ces dernières : comme bénéficiaire des Livrables et/ou prestations une entité juridique autre que le signataire, le terme Client sera étendu à cette entité juridique. Le client : également l'entité disposant d'un accès, au moyen des Données d'Identification, sur la plateforme d'hébergement Espace Cloud en vue d'y exploiter ses Données et logiciels dans l'intérêt de son activité.

Cloud computing : modèle permettant d'offrir un accès simple, en tout lieu et à la demande, à un ensemble de ressources informatiques configurables et partagées : réseaux, serveurs, stockage, applications et services. Cet ensemble de ressources peut être rapidement approvisionné et mis en service avec un minimum d'efforts de gestion et d'interventions du fournisseur.

Cloud privé : L'infrastructure du Cloud est réservée à l'usage exclusif d'une seule organisation. Elle peut être possédée, gérée et opérée par cette organisation, un intervenant extérieur ou une combinaison des deux. Elle est située dans les locaux de l'organisation ou dans ceux d'un hébergeur externe.

Constructeur / éditeurs : le(s) fabricant(s) des matériels et/ou le(s) éditeur(s) des logiciels.

Contrat : le contrat souscrit entre le Client et la SOCIETE au titre de la souscription à des services de la SOCIETE et formé des dispositions contractuelles suivantes : les conditions générales, les conditions particulières, les conditions spécifiques, les annexes éventuelles et tout éventuel avenant qui serait conclu entre les Parties ultérieurement.

Couverture de Services : Une couverture de service indique dans quelle condition contractuelle un module de service est facturé ou non.

Datacenter, Centre d'hébergement, centre de données : signifie le local d'hébergement à l'intérieur duquel sont hébergés la solution informatique du client et dans lequel sont fournis les services au client.

Date d'établissement des prix : la date d'établissement des prix mentionnés sur la proposition commerciale de LA SOCIETE ou à défaut, la date d'émission de ces propositions commerciales ou à défaut, la date de la première signature des conditions particulières.

Date de prise d'effet : La date de Prise d'Effet du contrat est celle à partir de laquelle les parties sont redevables des obligations prévues au contrat, et leurs responsabilités réciproques peuvent être sollicitées.

Date de Mise à Disposition Effective : date, notifiée au Client, à laquelle les prestations sont effectivement mises à disposition. La Date de Mise à Disposition Effective correspond à la Date de Mise à Disposition Convenue s'il n'y a pas de retard de mise à disposition dû au fait du prestataire ou du Client.

Date de Mise à Disposition Convenue : correspond à la date de réception, de la commande ferme, par la société augmentée au minimum du délai de mise à disposition prévue dans le calendrier d'exécution figurant dans l'étude de faisabilité ou, s'il y a un retard du fait de l'une des Parties, correspond à la date portée dans le Plan Opération Client (POC) telle que négociée après le calendrier d'exécution, entre les Parties .

Délai d'intervention : Ce délai correspond au temps exprimé pendant la période de service qui s'écoule entre le jour et l'heure d'appel et le jour et l'heure d'intervention sur le SYSTEME, sur site ou à distance.

Desserte interne : désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc.) entre le Point d'Entrée et le Point de Terminaison. Câblage fourni par Le Client, afin de relier la tête de câble du réseau public du prestataire aux Equipements d'Accès au Service.

Développements spécifiques : tout développement logiciel réalisé par LA SOCIETE pour répondre à un besoin fonctionnel spécifique du Client, lequel déclare détenir les accords et droits nécessaires

du titulaire d'un logiciel au progiciel préexistant pour réaliser ledit développement. Les développements spécifiques sont régis par la licence d'utilisation de LA SOCIETE en vigueur.

Données : les informations, publications et, de manière générale, les données de la base de données Client dont l'utilisation est l'objet du Contrat, pouvant être consultées uniquement par les Utilisateurs.

Données d'identifications : tant l'identifiant propre de l'Utilisateur (login) que le mot de passe de connexion (password), communiqués après inscription au Service.

E-mail, courrier électronique, message électronique ou courriel: dans le présent contrat le document informatisé qu'un CLIENT saisit, envoie ou consulte en différé par l'intermédiaire d'un réseau. Un courriel contient le plus souvent un texte auquel peuvent être joints d'autres textes, des images ou des sons.

Equipements de la société : désigne tout équipement de Communications électroniques et logiciels ou tout autre équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité de la société ou de ses fournisseurs et, en particulier, l'opérateur historique, utilisé par la société pour rendre le Service

Equipement d'Accès au Service (EAS) : équipement appartenant à la société, installé par la société sur un Site et comprenant une ou plusieurs Interfaces d'Accès au Service permettant de bénéficier du Service.

Equipements du client : tout matériel informatique, de Communications électroniques et logiciel ainsi que tout autre équipement prérequis, existant ou ajouté, détenu à quelque titre que ce soit par le Client, à l'exclusion des Equipements de la SOCIETE. Les Equipements du Client relèvent de sa seule et entière responsabilité.

Espace cloud (virtuel) : l'espace défini selon les besoins du Client dans le cadre du contrat CLOUD, nécessaires à l'exploitation de l'activité du Client au sein du Cloud Computing, et auquel il accède au moyen des Données d'Identification.

Feuille : Liaison sur support optique entre un Site Utilisateur final et un Tronc du Client permettant d'assurer la connexion entre ces deux points.

Heures ouvrables: la période de 8h30 à 18h les Jours Ouvrables.

Heures ouvrées: la période de 8h30-12h à 14h-18h les Jours Ouvrés.

Hotline ou Service Support : Service d'assistance téléphonique mise à disposition des clients afin de les renseigner et les dépanner à distance.

IAAS : Capacité à fournir une puissance de traitement, un espace de stockage, des infrastructures de réseaux ainsi que d'autres ressources informatiques, en permettant au client de déployer et d'exécuter des applications de son choix. Le client n'a pas à gérer l'infrastructure Cloud sous-jacente. En revanche, il conserve le contrôle des systèmes d'exploitation, des espaces de stockage, des applications déployées et, dans une certaine mesure, de certains composants réseau.

Interface d'Accès au Service (IAS) : interface physique qui permet l'interfonctionnement entre un Equipement du Client et l'Equipement d'Accès au Service ou le Point de Livraison du Tronc.

Internet ; L'Internet est un réseau ouvert et informel, constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques utilisant la norme TCP/IP. La gestion de l'Internet n'est soumise à aucune entité centrale. Chaque portion de ce réseau appartient à un organisme public ou privé indépendant. Son fonctionnement repose sur la coopération entre les opérateurs des différents réseaux sans qu'il n'y ait obligation de fourniture ou de qualité de fourniture entre opérateurs. Les réseaux peuvent avoir des capacités de transmission inégales et des politiques d'utilisation propres. Nul ne peut garantir le bon fonctionnement de l'Internet dans son ensemble. Le Web est une application de l'Internet qui permet la consultation de données de manière conviviale, grâce à des liens créés entre des documents qui peuvent être situés sur n'importe quel serveur de l'Internet. Le document de base du Web est appelé page.

Interruption: une période de coupure signalée par le client, pour des raisons liées à la solution informatique proposée par LA SOCIETE. 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: 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: tout jour à l'exception du dimanche et de tous jours fériés en France.

Jours ouvrés: tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tous jours fériés.

LIVRABLE ou PRODUIT ou SOLUTION : des prestations de service, des développements spécifiques, des modules logiciels, des logiciels, des marchandises, des fournitures, des équipements et des matériels.

Logiciel client : un logiciel installé sur le dispositif d'un Utilisateur Final pour rendre les Produits accessibles ou utilisables depuis ledit dispositif.

Logiciels : l'ensemble des programmes informatiques, procédés, règles de langage et la documentation éventuelle, sous forme de code objet, relatifs au fonctionnement d'un ensemble de traitements de données pour une machine, fournies sur une bande magnétique ou sur tout autre support de stockage présent ou à venir.

Maintenance curative : interventions destinées à corriger des anomalies bloquantes constatées sur le SYSTEME.

Maintenance préventive : interventions planifiées prenant la forme d'opérations de télémaintenance ou de visites destinées à prévoir les anomalies. Elles consisteront donc en des opérations de vérifications, de paramétrages, de tests, etc., c'est-à-dire toutes opérations jugées utiles pour assurer l'utilisation du SYSTEME dans des conditions de disponibilité et de fiabilité optimales.

Matériels : l'intégralité des ensembles sous-ensemble composés d'éléments physiques (système, serveurs associés, éléments passifs et actifs de réseaux informatiques, terminaux de communication, périphériques...).

Modules logiciels : tout développement logiciel réalisé par LA SOCIETE sous forme d'un module logiciel packagé. Le module logiciel est régi par la licence d'utilisation de LA SOCIETE en vigueur.

Module de services : Un module de services correspond à un type de prestation. Un module de services comprend une ou plusieurs couvertures de services, ainsi qu'une ou plusieurs règles de facturation.

Operateur : Terme générique désignant un exploitant de réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques qui souscrit auprès de LA SOCIETE un contrat d'Accès ou de Collecte DSL

Partie : la société et/ou le Client.

Période de service : Période durant laquelle les équipes techniques de la SOCIETE interviennent. Cette période de service correspond aux heures ouvrées pendant les jours ouvrés par défaut sauf spécification particulière dans les annexes conditions des services proposés.

Période initiale ou Période minimale d'engagement : la période démarrant à la date d'effet des engagements et s'écoulant pendant une durée déterminée jusqu'au terme ou les parties disposent d'une faculté de résiliation ou de reconduction tacite.

Point de Présence Opérateur (POP) : local d'accueil du Client où la société raccorde une des extrémités du Tronc.

Point de Livraison du Tronc : extrémité du Tronc du côté du Client.

Point de terminaison : désigne l'emplacement situé à l'intérieur du Site Utilisateur et matérialisé par l'Equipement Terminal installé qui constitue la limite de responsabilité du Service fourni par LE PRESTATAIRE au Client.

Point d'entrée : désigne le dispositif installé chez l'Utilisateur Final et matérialisant la limite de responsabilité entre la boucle locale cuivre de l'opérateur historique et l'Utilisateur Final.

Porte de livraison : Interface physique sur laquelle LE PRESTATAIRE livre le Service au Client et qui matérialise la limite de responsabilité du Service fourni par LE PRESTATAIRE

Prestation ou Service : les prestations de livraison, d'installation, de déploiement, de maintenance, de développement et/ou tout autre Livrable défini dans les conditions particulières ou spécifiques propres à chaque service, fournis par LA SOCIETE et souscrites par le Client.

Règles de facturation : Une règle de facturation est liée à une couverture de services et indique les conditions de facturation.

Réserves bloquantes s'entendent comme des anomalies qui affectent des fonctionnalités essentielles empêchant le fonctionnement opérationnel des Livrables mis en service et l'activité principale du Client.

SDSL : Symmetrical Digital Subscriber Line (Ligne d'abonné numérique symétrique). Technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit de manière symétrique.

Serveur : ensemble des matériels, logiciels et liaison sur lesquels sont implémentés les sites Web, qui permettent de les rendre consultable sur Internet et/ou un organisme exploitant un système informatique permettant à un Utilisateur la consultation et l'utilisation directe d'une ou de plusieurs banques de données et par extension le SYSTEME informatique lui-même.

Site d'extrémité : désigne le site du client final sur lequel est raccordé l'accès.

Site utilisateur : désigne le(s) bâtiment(s) ou espaces dans lesquels le Client ou un Utilisateur est situé et où l'Equipement Terminal sera installé.

Site de Raccordement Haut Débit : adresse géographique d'un site de la société ou de son prestataire sur lequel Le Client peut demander à faire produire le Tronc.

Utilisateur ou Utilisateur final : désigne l'utilisateur final du Client.

Société : le fournisseur du Service et des prestations, ou toute autre entité contrôlée par celui-ci ou sous contrôle commun avec celui-ci au sens de l'article L233-3 du Code de Commerce.

Solution informatique, solution informatique hébergée, solution : représente l'ensemble des équipements mutualisés ou dédiés hébergés par LA SOCIETE, comprenant :

- L'applications de messagerie (MS Exchange, ...),
- L'espace disque pour le stockage des données
- La puissance allouée (Ram, CPU),
- La salle d'hébergement et les baies et les éléments de protection (climatisation, onduleurs ...),
- Le portail d'accès (Sharepoint ...),
- Les éléments de sécurité du réseau (Pare Feu, antispam, Antivirus, Plate-forme SSL/VPN),
- Les liaisons télécoms permettant l'accès à la solution informatique
- Les serveurs physiques ou virtuels avec leur système d'exploitation
- Les solutions bureautiques (pack office Microsoft, Open Office ...),
- Les solutions logicielles (métiers type ERP, CRM, comptabilité ...),
- Une connexion à Internet sécurisée,
Etant entendu que le périmètre exact de la solution informatique proposée est précisé en annexe du présent contrat.

Solution de Services : Une solution de Service est un contrat décomposé en modules de Services.

Stock ou Magasin : Lieu dépendant ou sous le contrôle de LA SOCIETE, où sont stockés temporairement les produits en attente de livraison client.

Tiers : toutes les personnes juridiques (personne physique ou morale) autres que les parties soussignées

Tronc : lien d'accès haut débit sur support optique entre le Point de Présence Opérateur du Client et un Site de Raccordement Haut Débit.

Tronc co-situé : lien d'accès haut débit sur support optique entre un Site de Raccordement Haut Débit et le Point de Livraison du Tronc situé en salle de cohabitation, espace dédié, espace restreint, baie extérieure, emplacement en espace très petit site ou salle de colocalisation ou sur un câble de dégroupage ou sur un câble de colocalisation. Le Point de Livraison du Tronc se situe dans le même bâtiment que le Site de Raccordement Haut Débit.

Utilisateur ou utilisateurs final : la personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) et bénéficiant d'un accès au Service sur son ordinateur en vertu de la licence d'utilisation contractée directement par le Client ou indirectement par LA SOCIETE pour le compte du Client.

VABF ou Validation d'Aptitude au Bon Fonctionnement : un procès-verbal de réception signé par le client à l'issu de la prestation permettant d'assurer que la réalisation complète des prestations et livrables est réputé conforme au devis.

VLAN : Virtual Local Area Network ou Réseau Local Virtuel, les VLAN permettent de diviser logiquement un réseau local en plusieurs domaines de diffusion (domaines de broadcast).

Zone de couverture ou couverture DSL : désigne l'ensemble des communes françaises métropolitaines à l'intérieur desquelles la société est à même de fournir le Service au Client, conformément aux dispositions du contrat. Une commune métropolitaine française appartient à la Couverture DSL de la société dès lors que la dite commune est desservie totalement ou partiellement par un NRA (Nœud de Raccordement Abonnés) sur lequel la société est en mesure de fournir son Service au Client.