Sauf précision contraire et sans préjudice des autres définitions figurant dans l'un des documents formant le Contrat, les termes et expressions ci-après définis auront, toutes les fois qu'ils débiteront par une majuscule dans le Contrat, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, au masculin ou au féminin, la signification qui leur est donnée ci-après :

Anomalie Logiciel : Désigne un dysfonctionnement du Logiciel, reproductible par LA SOCIETE, empêchant son utilisation conformément à la documentation associée au Logiciel. On distingue :

- **anomalie bloquante**: anomalie rendant impossible l'utilisation normale d'une fonction essentielle du Logiciel 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 ni une anomalie majeure.

Adsl : Désigne *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 SOCIETE 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.

Affilié : Désigne toute entité contrôlée par une Partie (le terme « **contrôle** » s'entendant au sens qui lui est donné par l'article L 233-3 du Code de Commerce).

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

Astreinte : Désigne la période pendant laquelle un ou plusieurs interlocuteurs de LA SOCIETE peuvent être joints directement par le CLIENT sur une ligne téléphonique spécifique. Toute intervention durant la période d'astreinte est facturée en sus du forfait astreinte.

Best-Effort (meilleur effort) : Terme anglais désignant la qualité de Service la meilleure possible, sans garantie dans le temps de livraison, d'intervention ou de dépannage.

Bon de Commande : Désigne le document, Devis ou autre offre commerciale formalisée, détaillant la nature et les prix des Services et Livrables proposés par LA SOCIETE au CLIENT et engageant les Parties dès lors qu'il est expressément accepté par LA SOCIETE après signature du CLIENT. Tout Bon de Commande est régi par les CGV. Un Bon de Commande dont la date de validité aurait expiré mais qui aurait été expressément accepté par LA SOCIETE sera opposable aux Parties.

Catalogue des Services : Désigne une base de données ou un document structuré comportant des informations sur tous les services et fonctionnalités opérationnels, incluant ceux qui sont disponibles pour déploiement, proposés à ses CLIENTS par LA SOCIETE. Le Catalogue des Services est mis à jour régulièrement.

Carte SIM : (Subscriber Identity Module) : la carte à puce du Terminal qui permet l'identification du Client par le réseau de l'Opérateur et sa connexion audit réseau à l'aide d'un Terminal.

CDR : (Call Detail Records) ou « Ticket de taxation » désigne l'enregistrement des paramètres de l'appel (date, heure, durée, numéro appelé, appelant, etc.).

Chef de Projet Réalisation : Désigne l'interlocuteur technique de LA SOCIETE pour le CLIENT pendant toute la phase de mise en œuvre du Service.

Communication Mobile : (ou « Airtime ») : l'ensemble des communications électroniques émises par les Clients à l'aide des Cartes SIM

Conditions de Vente : Les Conditions de Vente (CdV) sont formées des documents suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

1. Les Conditions Spécifiques de Vente (CSV) propres aux Services souscrits et leurs annexes éventuelles ;
2. Les Conditions Particulières de Vente (CPV) propres aux Services souscrits et leurs annexes éventuelles ;
3. Les Conditions Générales de Vente (CGV) de LA SOCIETE et ses Annexes

Les Conditions de Vente (CdV) sont associées aux Services souscrits par le Client au moment de sa Commande, dans leur version en vigueur au jour de la souscription d'un Module de Service. En cas de souscription par le CLIENT à un Module de Service supplémentaire alors qu'il est déjà lié à LA SOCIETE au titre d'un autre Module de Service, la version des Conditions de Vente applicable au nouveau Module de Service sera la dernière version entrée en vigueur même si celle-ci est fondamentalement différente de la première.

CLIENT / Client : Désigne le cocontractant de LA SOCIETE dont les références sont précisées sur le Bon de commande ou tout autre document contractuel, bénéficiaire des Livrables et/ou Services. Le terme « CLIENT » inclut toute Affiliée du CLIENT expressément reconnue bénéficiaire d'un Service, par LA SOCIETE.

Cloud ou Cloud Computing : Désigne le 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 ou Dédié : Désigne une infrastructure en Cloud réservée à l'usage exclusif du CLIENT. Elle peut être possédée, gérée et opérée par le CLIENT ou une Affiliée et/ou de LA SOCIETE.

Cloud Public ou Mutualisé : Désigne une infrastructure en Cloud mutualisée pour un ensemble de CLIENT. Elle est possédée, gérée et opérée par LA SOCIETE ou à par Tiers spécialisé.

Cloud Hybride : Désigne une infrastructure mixte, permettant au CLIENT d'avoir une partie de son système d'information gérée dans un cloud Privé, et une autre partie gérée dans un Cloud Public.

Commande : Désigne la formalisation, par la signature du Bon de Commande, de la souscription par le CLIENT de Services et/ou Livrables proposés par LA SOCIETE via une proposition commerciale, un Devis, une lettre de mission, sous format papier ou électronique.

Conditions Particulières : Désigne les Conditions particulières s'appliquant à un Module de Service de LA SOCIETE.

Conditions Spécifiques : Désigne le document contenant la description technique des Services souscrits par le CLIENT pour l'un des Modules de Service de LA SOCIETE.

Constructeur : Désigne le(s) fabricant(s) des Matériels.

Contrat : Désigne le contrat liant le CLIENT et LA SOCIETE au titre de la fourniture de Livrables et/ou de Services par LA SOCIETE au CLIENT ou à ses Affiliées. Le Contrat est formé des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

1. Le Bon de Commande (BdC) et/ou Contrat validé par le CLIENT et accepté par LA SOCIETE.
2. Les Conditions de Vente (CdV) telles que décrites ci-avant, et elles-mêmes hiérarchisées

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra, En cas de contradiction entre les termes des documents de même ordre, les derniers documents en date prévaudront sur les autres sans que cela ne modifie le contrat, Le fait qu'une disposition figurant dans un document de rang inférieur ne soit pas expressément mentionnée dans un document de rang supérieur ne signifie pas que celle-ci soit en contradiction avec le document de rang supérieur et ne lui fera pas perdre sa valeur juridique.

Toute modification d'un ou plusieurs document(s) contractuel(s) composant le Contrat opérée de manière unilatérale par le CLIENT, qu'elle en soit la forme (manuscrite ou informatique) est déclarée nulle,

De même, toute dérogation à une ou plusieurs disposition(s) d'un ou plusieurs document(s) contractuel(s) composant le Contrat et qui n'aurait pas fait l'objet d'une acceptation préalable et écrite par LA SOCIETE est déclarée nulle, Tout éventuel avenant qui serait conclu entre les Parties ultérieurement prévaudra sur chacun des documents précités.

Couverture de Services : Désigne l'étendue des Services souscrits par le CLIENT.

Datacenter, Centre d'hébergement, Centre de Données : Désigne un Site sur lequel est hébergé tout ou partie de la Solution et/ou des Serveurs du CLIENT et/ou de ses Affiliées.

Date d'établissement des prix : Désigne 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 afférentes au Service souscrit.

Date de prise d'effet : Désigne la date de prise d'effet du Contrat à partir de laquelle les Parties sont redevables des obligations prévues au Contrat.

Date de Mise à Disposition Effective : Désigne la date, notifiée au CLIENT, à laquelle les Services sont effectivement mis à disposition du CLIENT et/ou d'une Affiliée. 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 de l'une des Parties.

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

Délai d'intervention : Désigne le temps exprimé pendant la période de service qui s'écoule entre le jour et l'heure d'appel et le jour et l'heure de début d'intervention.

Demande d'Intervention Technique (DIT) : Permet d'enregistrer au sein du Service HelpDesk Support Client de la Société un ticket d'incident numérique dans le but de résoudre une demande ou de corriger des incidents ou une anomalie d'un utilisateur du Client.

Desserte interne : Désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement d'un Service Télécom (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc.) entre le Point d'Entrée et le Point de Terminaison et notamment le câblage fourni par le CLIENT pour relier la tête de câble du réseau public de LA SOCIETE aux Equipements d'Accès au Service.

Développement spécifique : Désigne tout développement logiciel demandé par le CLIENT à LA SOCIETE pour répondre à un besoin fonctionnel spécifique du CLIENT et qui est inclus dans le terme « **Livrable** ».

Devis : Désigne le document sur lequel figure un estimatif financier établi par LA SOCIETE pour la fourniture d'un ou plusieurs Module(s) de Service et/ou Livrable(s). La signature du Devis par le CLIENT vaut Bon de Commande dès acceptation par LA SOCIETE et versement de l'acompte y afférent.

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

Données de Connexion : Désigne tant l'identifiant propre de l'utilisateur (login) que le mot de passe de connexion (*password*), communiqués après inscription au Service.

Données Personnelles ou Données à Caractère Personnel (DCP) : Désigne une ou plusieurs donnée(s) à caractère personnel telle(s) que définit dans le RGPD.

Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE) : Cahier d'Exploitation établi par la Société et fournit au CLIENT final lors de la livraison de sa solution. Il comporte différents types de documents dont le but est de faciliter le maintien de la solution. Ce document peut être remis au format papier, ou numérique.

Dossier Technique d'Infogérance (DTI) : Cahier d'Exploitation établi par la Société et fournit au CLIENT final lors de la livraison de sa solution. Il est l'équivalent d'un DOE pour la partie Système et Réseau.

EDGE : (Enhanced Data Rates for GSM Evolution) : amélioration du standard GPRS permettant un débit de données plus rapides.

Editeur : Désigne l'éditeur d'un Logiciel (ou d'un Développement spécifique).

Equipement : Désigne tout équipement de communication électronique et Logiciels ou tout autre équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité de LA SOCIETE ou de ses fournisseurs utilisés par LA SOCIETE pour rendre un Service.

Equipement d'Accès au Service (EAS) : Désigne l'équipement Télécom appartenant à LA SOCIETE, installé par LA SOCIETE sur un Site et comprenant une ou plusieurs Interfaces d'Accès au Service permettant au CLIENT de bénéficier du Service Télécom.

Equipement du CLIENT : Désigne tout matériel informatique, de communication électronique et Logiciels ainsi que tout autre équipement prérequis, existant ou ajouté, nécessaire à l'exécution des Services, 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.

Equipement Majeur du Client : Désigne tout Equipement du Client essentiel au bon fonctionnement de la solution globale du Client : serveur, centrale incendie, centrale intrusion et contrôle d'accès, IPBX, firewall, contrôleur Wifi, transmissions, stockeurs d'images, application de gestion. Sans que cela soit exhaustif. Les périphériques et accessoires d'une solution globale sont exclus comme les PC, téléphones fixes et

mobiles, DECT, détecteurs, coffrets, diffuseurs, déclencheurs, onduleurs, injecteurs POE, Switches, bornes Wifi.

Equipement Terminal : Désigne l'ensemble des matériels Télécom de LA SOCIETE, du CLIENT, de l'Opérateur ou d'un tiers mandaté – installé par ces derniers sur le point de terminaison.

Espace cloud (virtuel) : Désigne 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 de Connexion.

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

Fibre Optique : Désigne un composant cylindrique permettant le transport de l'information à l'aide de la lumière. Elle donne accès au réseau Internet en très haut débit.

FTTH : Fiber To The Home. Désigne une Fibre Optique arrivant jusqu'à l'intérieur d'un immeuble d'habitation. Elle est partagée entre les abonnés et est plutôt destinée aux particuliers. Aucune GTR n'est proposée sur ce type de lien, ni de débit garanti.

FTTE : Fiber To The Entreprise. Désigne une Fibre Optique arrivant jusqu'à l'intérieur d'un immeuble de bureaux. Elle est partagée entre les abonnés et est plutôt destinée aux professionnels. Généralement, ce lien bénéficie d'une GTR et d'un débit minimum garanti limité.

FTTB : Fiber To The Building ou Business. Désigne une Fibre Optique arrivant à l'intérieur d'un bâtiment privé. Elle est destinée aux professionnels et est dédiée au souscripteur. Ce lien bénéficie d'une GTR et d'un débit garanti complet.

FTTx : désigne l'ensemble de lien « *Fibre Optique Fiber To The...* »

Garantie Temps d'Intervention (GTI) : Désigne la garantie de temps d'intervention correspondant à l'engagement de LA SOCIETE selon le Module de Service souscrit, d'intervenir en cas de dysfonctionnement sous un certain délai convenu au Contrat.

Garantie Temps de Rétablissement (GTR) : Désigne la garantie de temps de rétablissement correspondant à l'engagement de LA SOCIETE de rétablir le fonctionnement normal d'un Service sous un certain délai convenu au Contrat.

GPRS : (General Packet radio Service) : standard européen offrant la possibilité de transmettre et de recevoir des données (data) sur un réseau GSM.

GSM : (Global System for Mobile) : Norme européenne pour les réseaux et terminaux mobiles.

Heures Ouvrables : Désigne la période de 8h15 à 18h les Jours Ouvrables.

Heures Ouvrées : Désigne la période de d'ouverture de la SOCIETE, les Jours Ouvrés : 8h15-12h à 14h-17h45 du lundi au jeudi et de 8h15-12h à 14h-17h15 le Vendredi

Heures Non Ouvrées (HNO) : Désigne les périodes en-dehors des Heures Ouvrées.

Heures Ouvrées service Sentinelle : Désigne la période d'ouverture du service Sentinelle les jours ouvrés : 7h-12h à 13h-17h du lundi au jeudi et de 7h-12h à 13h-16h30 le Vendredi

Hotline ou Service Support : Désigne le Service d'assistance téléphonique mise à disposition du CLIENT par LA SOCIETE afin de le renseigner et/ou le dépanner à distance.

HSPA : (High Speed Packet Access) : est un ensemble de protocoles utilisés en téléphonie mobile pour améliorer les performances des protocoles UMTS.

IaaS : Désigne le service Cloud offrant la 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.

IMEI : (International Mobile Equipment Identity) : Numéro unique à 15 chiffres permettant d'identifier chacun des terminaux mobiles.

Impact : Désigne l'impact d'un Incident dans l'organisation du CLIENT. Trois niveaux d'impact sont définis :

- **[Bas] coef 1** : Aucun Utilisateur Final n'est inopérant et la sécurité n'est pas en jeu ;
- **[Moyen] coef 3** : Une équipe du CLIENT ou un VIP est inopérant ou la sécurité est en jeu ;
- **[Haut] coef 5** : Tous les Utilisateurs finaux du CLIENT sont inopérants ou la sécurité est en jeu.

Incident : Désigne l'interruption non planifiée d'un Service, ou une dégradation de la qualité d'un Service, ou une défaillance d'un élément de configuration n'ayant pas encore impacté le Service. Trois niveaux d'incident sont définis au regard des NPI (cf. NPI ci-après) :

- **Incident Majeur** : incident dans le niveau de priorité d'intervention (NPI) est supérieur à 14
- **Incident Standard** : incident dont le niveau de priorité d'intervention (NPI) se situe entre 5 et 14
- **Incident Mineur** : Incident dans le niveau de priorité d'intervention (NPI) est inférieure à 5.

L'incident est qualifié selon deux critères : l'Impact (cf. ci-dessus) sur l'activité du CLIENT et son degré d'urgence (cf. Urgence ci-dessous) multipliés entre eux.

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

Interruption : Désigne une période de coupure Internet signalée par le CLIENT, pour des raisons liées à la Solution 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 (IMS) : Désigne le 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 LA SOCIETE et le CLIENT qui en a été préalablement avisé.

Intervention : Désigne l'ensemble des actions techniques réalisées par un technicien pour assurer la maintenance, la réparation ou l'amélioration d'un équipement, d'un système ou d'un logiciel, dans le but de garantir le bon fonctionnement et la fiabilité de la Solution du Client.

Intervention Curative : Désigne l'Intervention de la SOCIETE après qu'une panne ou un dysfonctionnement a été détecté, dans le but de réparer, remplacer ou modifier les éléments défectueux pour rétablir le fonctionnement normal de la Solution du Client.

Intervention d'Exploitation : Désigne l'Intervention de la SOCIETE pour des actions régulières nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de la Solution du Client, dans le but d'Optimiser l'utilisation des ressources et garantir la continuité des opérations (surveillance continue, ajout/suppression/modification d'un utilisateur ou d'un service, modification d'une configuration ou d'un paramétrage, ...).

Intervention Préventive : Désigne l'Intervention de la SOCIETE qui vise à anticiper et prévenir les défaillances potentielles avant qu'elles ne surviennent. Ces Interventions permettent d'effectuer des inspections régulières, des tests et des actions planifiées pour maintenir la Solution du Client en bon état de fonctionnement.

Intervention à Tord : Désigne l'Intervention de la SOCIETE pour une action technique ou une intervention réalisée alors qu'elle n'était pas nécessaire. Cela peut se produire pour plusieurs raisons, telles qu'une mauvaise évaluation de la situation ou une erreur de diagnostic de la part du Client. Ces Interventions à tort entraîne une perte de temps, des coûts inutiles et potentiellement des dommages supplémentaires à l'équipement ou au système.

Jours Ouvrables : Désigne tout jour à l'exception du dimanche et de tous jours fériés en France.

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

Lien d'Accès : Désigne un lien type xDSL, EFM ou Fibre Optique (FTTx) permettant d'accéder à Internet et/ou d'interconnecter plusieurs sites CLIENTS entre eux.

Livable(s) : Désigne des Développements Spécifiques, des Modules logiciels, des Logiciels, des Progiciels, des marchandises, des fournitures, des équipements ou des Matériels.

Logiciel(s) : Désigne un programme informatique, procédé, règle de langage sous forme de code objet conçu et commercialisé par un Editeur pour être fourni à plusieurs utilisateurs en vue d'une même application et d'une même fonction, intégrant sa documentation éventuelle, 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 : Désigne les interventions de LA SOCIETE destinées à corriger des Incidents.

Maintenance préventive : Désigne les interventions de LA SOCIETE prenant la forme d'opérations de télémaintenance ou de visites sur Site, destinées à prévenir la survenance d'Incidents éventuels. Elles consisteront donc en des opérations de vérifications, de paramétrages, de tests, etc.

Maintenance d'exploitation : Désigne les interventions de LA SOCIETE destinées à ajouter/modifier/supprimer de nouvelles fonctionnalités ou un nouveau paramétrage à la Solution.

Matériel : Désigne tout matériel élément physique (matériel informatique, système, serveur, élément passif et actif de réseaux informatiques, terminal de communication, périphérique, etc.) fourni au CLIENT par LA SOCIETE et qui est inclus dans le terme « Livrable ».

MMS : (Multimedia Messaging Services) : le MMS est une version enrichie du SMS permettant l'envoi et la réception de messages multimédias.

Module de Service : Désigne un type de prestation parmi celles proposées par LA SOCIETE à ses CLIENTS. Un Module de Service comprend une ou plusieurs Couverture(s) de Services, ainsi qu'une ou plusieurs Règles de facturation.

MSISDN : (Mobile Systems International Subscriber Identity Number) : Numéro « connu du public » de l'utilisateur

Niveau de priorité d'intervention (NPI) : Désigne le rapport entre l'impact d'un Incident chez le CLIENT et son degré d'urgence. Plus le NPI est élevé, plus la priorité d'intervention est importante. (Cf. définitions Incident, Impact et Urgence).

		Niveau de priorité d'intervention		
		Haut	Moyen	Bas
Urgence	Haute	25	15	5
	Moyenne	15	9	3
	Basse	5	3	1

Numéro mobile : Désigne un numéro non géographique de la forme 06ABPQMCDU, 07ABPQMCDU utilisé pour la fourniture d'un service de communications interpersonnelles mobiles, tel que défini par la décision 05-1085 du 15 décembre 2005 de l'ARCEP.

Opérateur, Opérateur Télécoms : Désigne un exploitant de réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques.

Plan d'Assurance Sécurité (PAS) : Désigne un ensemble de document qui a pour but de préciser comment la SOCIETE se conforme aux exigences de cybersécurité définies par le CLIENT pour ce qui concerne leur organisation et leur système d'information.

Plan d'Actions Général (PAC) : Ce document synthèse toutes les actions entreprises dans le cadre d'un projet et précisant qui en est responsable, qui doit les réaliser et la date convenue de réalisation.

PCAI : Désigne un Plan de Continuité d'Activité Infrastructure.

PDCA : Désigne un Plan Do Check Act, c'est-à-dire une démarche de conseil visant à apporter une amélioration continue au niveau du système d'information du CLIENT.

PaaS : Désigne le service Cloud offrant la 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 ainsi que les systèmes d'exploitation fournis. En revanche, il conserve le contrôle des espaces de stockage, des applications déployées et, dans une certaine mesure, de certains composants réseau.

Partie(s) : Désigne LA SOCIETE et/ou le CLIENT.

Période de Service : Désigne la Période d'intervention des équipes techniques de LA SOCIETE. Cette période de service correspond aux Heures Ouvrées pendant les Jours Ouvrés.

Période de Gel : Correspond à la période d'attente non imputables à la SOCIETE dans le traitement d'une Demande d'Intervention Technique (DIT) : attente d'information ou

d'autorisation Client, attente ouverture d'un site, période HNO pour un contrat en heures ouvrées ... ou dans pour la Remise en route d'un Service.

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

PEMI : Désigne le Service de Prise en Main Infrastructure. Cette prestation est réalisée avant le démarrage de certains Services pour prendre connaissance de l'infrastructure du CLIENT, de le formaliser dans un Livrable via un schéma synoptique et un relevé de parc.

PIN : (Personal Identification Number) : numéro d'identification personnel permettant d'identifier la carte SIM.

PNMv2 : désigne le processus de Portabilité des Numéros mobiles en métropole décrit dans la décision n°06-0381 de l'ARCEP en date du 30 mars 2006.

Point de Présence Opérateur (POP) : Désigne le local d'accueil du CLIENT où l'Opérateur télécom raccorde une des extrémités du Tronc.

Point de Livraison du Tronc : Désigne l'extrémité du Tronc du côté du CLIENT pour la connexion Internet.

Point de terminaison : Désigne l'emplacement situé à l'intérieur du Site Utilisateur et matérialisé par l'Équipement Terminal télécom installé qui constitue la limite de responsabilité du Service Internet fourni par LA SOCIETE au CLIENT.

Point d'entrée : Désigne le dispositif télécom installé chez l'Utilisateur Final et matérialisant la limite de responsabilité entre la boucle locale cuivre de l'Opérateur et l'Utilisateur Final.

Portabilité : permet au Client de changer d'opérateur de télécommunications tout en conservant les numéros d'appel attribués par son opérateur d'origine. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit « porté ».

Portage : désigne l'opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le Numéro mobile dans son système d'information, l'opérateur receveur active ce même Numéro mobile dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de ce transfert et met à jour son propre système d'information.

Prestation : Désigne une prestation de service opérée par la Société dans le cadre d'un Module de Service.

Prestation au Forfait : Prestation fournie par LA SOCIETE avec un engagement de volume (quart d'heures, heures, demi-journées ou journées) pour mettre en œuvre la Solution ou le Service spécifié au Bon de Commande, complété éventuellement par un cahier des charges selon le périmètre défini. Toutes Prestations assurées hors périmètre sont facturées en sus.

Prestation en Régie/ Prestation Flottante : Prestation fournie par LA SOCIETE sans engagement de volume (quart d'heures, heures, demi-journées ou journées) pour mettre en œuvre la Solution spécifiée dans le Bon de Commande. Les Prestations sont facturées au temps passé selon la tarification définie dans le Bon de Commande.

Prochaine Période Ouvrée : désigne à compter d'un événement, la première minute d'une Période Heure Ouvrée suivant cet événement.

Progiciel : Désigne spécifiquement un Logiciel packagé développé et commercialisé par un Editeur et fourni par LA SOCIETE au CLIENT pour être fournis à plusieurs utilisateurs en vue d'une même application et d'une même fonction. Les conditions d'utilisation du Progiciel sont régies par la licence d'utilisation dudit Editeur en vigueur.

PFS ou Participation aux Frais de Stockage : montant pouvant être facturé au CLIENT par la SOCIETE concernant les coûts d'entreposage de matériel commandé mais non livré au CLIENT pour des raisons propres à celui-ci (notamment demande expresse de celui-ci ou absence lors de la livraison). Les PFS sont calculés en fonction du montant des équipements stockés, de leur volume et de la durée du stockage.

PUK : (Personal Unblocking Code) : le PUK, ou clé de déblocage du PIN, est un code comportant 8 chiffres. Celui-ci sert à débloquer une carte SIM bloquée.

Règles de facturation : Désigne les modalités de facturation propres à chaque Module de Service décrites dans les Conditions Particulières et/ou Conditions Spécifiques applicables audit Module de Service.

Reserves bloquantes : Désigne des anomalies qui affectent des fonctionnalités essentielles empêchant le fonctionnement opérationnel des Services mis en œuvre et l'activité principale du CLIENT.

RGPD ou GDPR : Désigne Le Règlement Général européen sur la Protection des Données (UE) 2016/679 du 24 mai 2016 qui est appliqué depuis le 25 mai 2018.

RIDA ou Relevé d'Information, Décisions, Actions : Désigne un compte-rendu de réunion synthétique mettant en évidence les informations échangées, les Décisions prises et les Actions qui ont été convenues lors de cette dernière.

Responsable Opérationnel de Compte (ROC) : Désigne un Responsable Opérationnel de Compte. Celui-ci assure une prestation technique et organisationnelle, d'accompagnement, de suivi, et de conseil, auprès de chaque CLIENT de Service d'Infogérance.

Responsable Sécurité Maitrise d'Œuvre (RSMOE) : Désigne pour la SOCIETE, la personne responsable du déploiement de la solution chez le CLIENT.

Responsable Sécurité Maitrise d'Ouvrage (RSMOA) : Désigne pour le CLIENT, la personne responsable du déploiement de la solution chez le CLIENT.

RIO : (Relevé d'Identité Opérateur) désigne le code alphanumérique que le Client doit transmettre à l'Opérateur Receveur lors de la souscription du contrat de Service, pour demander le portage de son Numéro. Il est attribué un RIO par numéro affecté au Client.

SaaS : Désigne le service Cloud offrant la 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, ses systèmes d'exploitation ainsi que certaines applications. En revanche, il conserve le contrôle des espaces de stockage, des autres applications déployées autres que celles fournies et, dans une certaine mesure, de certains composants réseau.

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

Service(s) : Désigne le ou les Services souscrits par le CLIENT parmi les Modules de Services visés notamment au Catalogue de Service, couvrant de manière non exhaustive des prestations de livraison et/ou d'installation, de déploiement, de maintenance ou de développement de tout Livrable définies dans les Conditions Particulières ou Conditions Spécifiques propres à chaque Module de Service. Les Services incluent une ou plusieurs Prestation(s).

Service Level Agreement (SLA) : Désigne le niveau d'engagement de service proposé par la SOCIETE au CLIENT. C'est une clause contractuelle qui définit des objectifs précis sur lesquels s'engage la SOCIETE.

Site : Désigne le lieu déclaré par le CLIENT ou appartenant à LA SOCIETE, comme lieu d'hébergement ou d'utilisation de la Solution installée. Ce Site peut être différent du ou des sites dans lesquelles se trouvent les utilisateurs et varier selon les Modules de Services.

Site d'Extrémité : Désigne le site du CLIENT sur lequel est raccordé l'accès Internet.

Site(s) Utilisateur(s) : Désigne le(s) bâtiment(s) ou espaces dans lesquels le CLIENT ou un Utilisateur final est situé et où l'Équipement Terminal télécom sera installé.

Site de Raccordement Haut Débit : Désigne le site du CLIENT, de l'un de ses prestataires ou de LA SOCIETE sur lequel le CLIENT peut demander à faire produire le Tronc.

SMS : (Short Message Service) : le SMS est un service proposé conjointement à la téléphonie mobile qui permet de transmettre des messages textuels de petite taille (limités à 160 caractères)

Société (La) : Désigne la société et/ou l'une de ses Affiliées, fournisseur du Service et des Livrables au CLIENT telle que mentionnée au Bon de Commande parmi les entités suivantes :

- **VFLIT Infogérance (OMR Infogérance)** : sis ZA des Grésillières 44234 Saint-Sébastien sur Loire - R.C.S. Nantes 509 460 770
- **VFLIT Gestion (Groupe Médias Services)** : sis 2 avenue de la Prospective, 18000 Bourges - R.C.S. Bourges 485 008 262
- **VFLIT Sûreté (CTV)** : sis Parc d'Activité de Beaupuy 3, Mouilleron-le-Captif BP 60107 85003 La Roche Sur Yon - R.C.S. La Roche Sur Yon 340140102
- **VFLIT Télécoms (SIREN Télécoms)** : sis Z.I. de Kerpont 374 rue de Kerlo 56850 Caudan – R.C.S. LORIENT 860 500 388

Solution : Désigne l'ensemble des Matériels, des Logiciels et des Services fournis par la SOCIETE au CLIENT pour répondre à ses besoins, selon les termes du/des Bon(s) de Commande signé(s) par ce dernier.

Solution Cloud : Désigne l'ensemble des équipements mutualisés ou dédiés hébergés par LA SOCIETE pour un ou plusieurs Module(s) de Service particulier(s), comprenant notamment :

- L'applications de messagerie (MS Exchange, etc.),
- 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, etc.),
- Le portail d'accès,
- Les éléments de sécurité du réseau (Pare Feu, antispam, Antivirus, Plate-forme SSL/VPN),
- Les liaisons télécoms permettant l'accès à la Solution Cloud
- Les Serveurs physiques ou virtuels avec leur système d'exploitation,
- Les Logiciels bureautiques,
- Les Logiciels métiers type ERP, CRM, comptabilité, etc.
- Une connexion à Internet sécurisée,

Etant entendu que le périmètre exact de la solution proposée est précisé en annexe du Contrat.

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

Tenant : Une instance isolée réservée à un utilisateur ou groupe d'utilisateurs, partageant une infrastructure commune tout en maintenant l'indépendance et la sécurité des données et des applications.

THD : désigne des liens d'accès opérateurs Très Haut Débit de type FTTH ou VDSL

Tiers : Désigne toute personne physique ou morale autre que les Parties.

Tronc : Désigne le 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 : Désigne le 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.

UMTS : (Universal mobile Télécommunications System) : c'est l'une des technologies de téléphonie mobile de troisième génération utilisée par les réseaux actuels. Elle permet de faire transiter davantage de données simultanément et offre un débit bien supérieur à ceux permis par GSM, GPRS et EDGE.

Urgence : Désigne le degré d'urgence d'un Incident pour intervenir chez le CLIENT. Trois degrés d'urgence sont définis :

- [Basse] Coef 1 - Aucun ou seulement un Utilisateur final attend la résolution de l'Incident pour pouvoir travailler ;
- [Moyenne] Coef 3 – Une équipe du CLIENT ou un VIP attend la résolution de l'Incident pour pouvoir travailler ;
- [Haute] Coef 5 – Tous les Utilisateurs finaux du CLIENT attendent la résolution de l'incident pour pouvoir travailler.

UT ou Unité de Temps : désigne l'unité de temps utilisé notamment pour le chiffrage de certains Services et Interventions de LA SOCIETE. Une Unité de temps correspond à ¼ heure.

Utilisateur Final : Désigne la personne physique placée sous la responsabilité du CLIENT (préposé, salarié, représentant, etc.) et bénéficiant d'un accès à un ou plusieurs Service(s) depuis les moyens informatiques mis à sa disposition par le CLIENT au titre de la mission qu'elle lui confie.

Utilisation ou Utiliser : Signifient exécuter un Progiciel afin de réaliser le traitement des opérations du Client.

VABF ou Validation d'Aptitude au Bon Fonctionnement : Désigne le procès-verbal de réception signé par le CLIENT à l'issue de la mise en œuvre de la Solution convenue au Contrat et permettant de s'assurer que les Services et/ou Livrables ont été fournis conformément au Bon de Commande.

VDSL / VDSL2 : Very-high-bit-rate Digital Subscriber Line. Désigne une technologie qui permet le transport de signaux VDSL à un débit oscillant entre 15 et 50 mégabits/seconde. Cette technologie est basée sur un réseau de fils de cuivre identiques aux installations téléphoniques classiques. Elle permet d'établir des connexions réseau sans qu'une autre installation spécifique soit nécessaire. La VDSL2 proposée par certains opérateurs permet d'obtenir des débits 2 fois supérieur au VDSL.

VIP : Désigne un Utilisateur Final du CLIENT dont la responsabilité impose une disponibilité accrue de la Solution fournie par LA SOCIETE. La liste des VIP doit être communiquée par le CLIENT à LA SOCIETE pour être prise en compte.

VLAN : Désigne le *Virtual Local Area Network* ou Réseau Local Virtuel. Les VLANs permettent de diviser logiquement un réseau local en plusieurs domaines de diffusion (domaines de broadcast).

Vol Caractérisé : désigne un vol par effraction, vol par agression ou avec violence

VSR : Désigne le document de validation des services réguliers, équivalent à un procès verbal d'acceptation définitive de la Solution fournie par la SOCIETE. La mise en œuvre de ce document est une option à laquelle peut souscrire le CLIENT lors de la Commande. La signature de ce document intervient sous un délai convenu entre les Parties après la signature du VABF dans la limite d'un (1) mois.

xaaS : désigne les offres As A Service, soit vendues comme un service (abonnement).

xDSL : désigne les liens d'accès de type ADSL, VDSL et SDSL s'appuyant sur des réseaux de fils de cuivre.

xG : Désigne les réseaux mobiles opérateur 2G, 3G, 4G ou 5G

Zone de couverture ou couverture DSL : Désigne l'ensemble des communes françaises métropolitaines à l'intérieur desquelles LA SOCIETE 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 SOCIETE 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.