

<b>Annexe 9 : Conditions Particulières Service Hébergement</b>
--

## SOMMAIRE

1.	Définitions.....	2
2.	Description du Service .....	2
3.	Spécifications techniques .....	4
4.	Accès aux locaux d'Hébergement Mutualisé.....	5
5.	Procédure de souscription du Service Hébergement.....	6
6.	Etude de faisabilité.....	6
7.	Mise à disposition du Service d'Hébergement .....	7
8.	Travaux d'installation des Equipements .....	8
9.	Obligations du Client.....	8
10.	Service après-vente .....	9
11.	– Maintenance préventive.....	9
12.	– Maintenance curative .....	9
13.	Tarifs et pénalités, modalités de facturation .....	10
14.	Annexes .....	10

## 1. Définitions

« **Baie standard** » : désigne un ou plusieurs châssis standard d'accueil d'équipements télécoms et informatiques installés sur l'Emplacement de dimension (l) 600mm x (L) 600mm x (H) 2200mm, 19 pouces ;

« **Baie non-standard** » désigne un ou plusieurs châssis standard d'accueil d'équipements télécoms et informatiques installés sur l'Emplacement de toute autre dimension que la baie standard ;

« **Chambre zéro du NRO** » : première chambre du génie civil exploitée par l'Opérateur, située sur le domaine public à l'extérieur du Nœud de Raccordement Optique ;

« **Unités de Baie** » : Une unité représente une unité de hauteur dans une Baie. La Baie de 2200mm est divisée en 42 U. 1 U = 4.445cm ;

« **Equipement Client ou Equipement du client** » : matériels du Client installés dans l'emplacement mis à disposition du Client par l'Opérateur dans le cadre du Service ;

« **Espace hébergement ou Emplacement** » : désigne la partie du Local d'Hébergement Mutualisé destinée à recevoir une baie du Client, exprimée en mètres carrés de surface au sol ou un nombre d'Unités de Baie dans une baie mutualisée dans les conditions définies aux articles 2 et 6 des présentes Conditions Particulières.

« **Locaux d'Hébergement Mutualisé** » : désigne la salle dédiée à l'hébergement de baies et d'équipements télécoms ;

« **NRO** » : Nœud de Raccordement Optique (NRO) : abri (shelter, local technique) appartenant au Réseau exploité par l'Opérateur installé en domaine public dans lequel sont installées des infrastructures permettant de fournir le Service ;

« **RG0** » : Répartiteur Général Optique ou baies accueillant les câbles de raccordement distant ainsi que les tiroirs de renvoi opérateurs.

« **RO** » : Répartiteur Optique ou tiroir de renvoi opérateur

« **RTO** » : Répartiteur de Transport Optique ou tiroir de transport accueillant les câbles de raccordement distant

« **Service** » : Service d'Hébergement d'équipements et/ou de pénétration de câble dans un Nœud de Raccordement Optique de l'Opérateur, objet du présent Contrat ;

« **STAS** » : Spécifications Techniques d'Accès au Service ;

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels le Client pourra bénéficier du Service Hébergement dès lors qu'il aura souscrit une commande pour un Service Hébergement.

Pour les Espaces Baies supplémentaires, la mise à disposition au Client par l'Opérateur sera réalisée sous réserve d'une étude de faisabilité et de disponibilité.

## 2. Description du Service

Le Service Hébergement est constitué d'un espace physique sécurisé ayant un environnement contrôlé conformément à la description ci-dessous, ainsi que dans certains cas d'un système d'alimentation secouru avec un groupe électrogène.

Le Service consiste

- soit en une mise à disposition d'un Espace Hébergement en mètre carré ou Emplacement ou d'une ou plusieurs unités dans une Baie, conformément aux Spécifications Techniques décrites ci-dessous. Au-delà du premier Espace Hébergement en mètre carré ou Emplacement par site, toute nouvelle commande sera soumise à une Etude de faisabilité conformément aux termes de l'article 6 des présentes Conditions Particulières,
- soit en une mise à disposition d'un parcours de câble optique, pour un câble appartenant au Client, de la chambre 0 du Nœud de Raccordement Optique de l'Opérateur jusqu'au Répartiteur Général Optique du Nœud de Raccordement Optique, avec accompagnement du Client lors de l'intervention réalisée pour l'acheminement du Câble dans le parcours fourni.
- Et de la mise à disposition de Répartiteur optique dans le Répartiteur Général Optique du NRO

L'Opérateur fournira une sécurité physique et permettra l'accès seulement aux personnes autorisées. L'accès est protégé par des caméras vidéo ou par des mécanismes tels que les codes d'accès ou des lecteurs de badge ou serrure à clé.

Le Client reconnaît expressément que la fourniture par l'Opérateur du Service Hébergement ne lui confère aucun autre droit qu'un droit d'usage exclusif des Emplacements ou des unités mis à sa disposition dans le Local d'Hébergement Mutualisé concerné.

Etant donnée la nature des Services Hébergement, dont l'élément déterminant est intimement lié au type de prestations fournies par l'Opérateur comme opérateur d'opérateurs et compte tenu de l'absence d'exploitation d'un fonds de commerce par le Client sur le lieu de fourniture des Services Hébergement, la localisation de ce Service ne constitue qu'une Spécification Technique parmi d'autres. Par conséquent, les Parties conviennent expressément que le Service Hébergement ne constitue pas un service de location.

En conséquence, le Service hébergement ne relève pas d'un bail et n'est pas soumis aux dispositions relatives aux baux commerciaux telles que figurant à l'article L.145-1 et suivants du Code de commerce. Il ne peut par conséquent être fait référence à cette réglementation, de quelle que manière que ce soit.

L'Opérateur se réserve le droit de transférer les locaux d'Hébergement Mutualisés à un autre endroit sous réserve d'en informer préalablement le Client en respectant un préavis de six (6) mois. L'intégralité des frais de déplacement des Equipements du Client seront supportés par l'Opérateur. L'Opérateur s'engage à consulter le Client préalablement au transfert pour retenir une période de transfert qui n'entraîne qu'une interruption minimale de Service.

Cas de la pénétration de câble Optique :

Le Client tire son câble dans l'infrastructure de génie civil existante jusqu'au masque d'entrée de la chambre 0 du Nœud de Raccordement Optique. La pénétration dans le masque de la chambre 0 vers le NRO se fait dans l'alvéole conjointement déterminée par l'Opérateur et le Client. Une fois à l'intérieur du NRO, le Client déploie son câble en respectant l'utilisation du chemin de câble intérieur prévu à cet effet et le raccorde au tiroir de renvoi mis à disposition par l'Opérateur conformément à l'annexe « STAS ».

Le Client ne peut intervenir dans la chambre 0 du Nœud de Raccordement Optique qu'avec accompagnement de l'Opérateur et sur rendez-vous. L'Opérateur peut faire interrompre les travaux s'il le juge nécessaire pour des raisons de sécurité.

En cas de difficulté technique exceptionnelle, l'Opérateur se réserve le droit de demander au Client de s'arrêter à une certaine distance de la chambre 0 du Nœud de Raccordement Optique, et de réaliser elle-même la pénétration dans la chambre 0. Dans ce cas, l'Opérateur avisera le Client au retour de l'étude de faisabilité en précisant le point précis où le Client devra amener son câble. Dans ce cas, l'Opérateur établit un devis et réalise les travaux après acceptation par le Client de ce devis.

### 3. Spécifications techniques

Les Spécifications Techniques des Locaux d'Hébergement Mutualisé et des Espaces Baie dans les Locaux d'Hébergement Mutualisés sont définies ci-après

#### Spécification des locaux d'Hébergement Mutualisé

##### Murs et cloisonnements

- Occultation ou contrôle anti-intrusion des fenêtres et accès

##### Caractéristiques du faux plancher si présent

- Hauteur finie : 300 mm minimum
- Charge uniformément répartie admissible : 700 kg/m<sup>2</sup>
- Dalles amovibles (600x600 mm)

##### Eclairage

- Eclairage de la Salle Mutualisée assuré par des luminaires

#### Gestion technique centralisé (GTC)

Le local hébergement est équipé d'une GTC (Gestion Technique Centralisé), regroupant jusqu'à seize (16) points d'alarmes. Les alarmes générées créent des tickets au NOC COVAGE 24/7 pour déclencher les mesures nécessaires.

Listes non-exhaustive des alarmes supervisées :

- Présence alimentation EDF,
- Etat TGBT,
- Fonctionnement Atelier d'Energie,
- Détection Atelier d'Energie sur batterie,
- Détection Atelier d'Energie fin de batterie,
- Défaut mineur sur Atelier d'Energie,
- Défaut majeur sur Atelier d'Energie,
- Détection ouverture de porte,
- Présence intérieure,
- Déclenchement alarme incendie,
- Déclenchement détecteur de fumée faux-plafond,
- Déclenchement détecteur de fumée sous plancher,
- Détecteur de température seuil +27°C,
- Détecteur de température seuil +35°C,
- Détection d'eau sous plancher,
- Fonctionnement sur groupe électrogène,

La GTC supporte également le système de gestion des accès et des habilitations par badge et permet les ouvertures de porte à distance.

Le système de GTC est secouru par l'atelier d'énergie et les batteries associées.

#### Incendie

##### Détection incendie (Local Hébergement Mutualisé)

Le système de détection incendie par des détecteurs de fumée opèrent simultanément dans les volumes ambiants et le faux plancher.

##### Protection incendie (Local Hébergement Mutualisé)

Dans le cas où la salle est équipée d'un dispositif d'extinction incendie par gaz, suite à un incident ayant engendré la mise en marche du dispositif d'extinction incendie :

- Le coût de remplissage de l'ensemble des bouteilles de gaz du Local d'Hébergement Mutualisé serait entièrement répercuté au Client si son personnel ou bien ses Equipements s'avéraient être à l'origine de ladite mise en marche,
- Le coût de remplissage de l'ensemble des bouteilles de gaz du Local d'Hébergement Mutualisé serait entièrement répercuté au Client au prorata de la surface occupée par son Emplacement si l'origine de ladite mise en marche n'était pas identifiée.

## **Energie**

Il sera mis à disposition du Client une simple alimentation, soit :

- En 48V, courant continue par Baie, secouru sur batterie
- Ou 220V, alternatif non secouru

L'énergie sera livrée en fonction des sites, soit en pied de Baie, ou en haut de Baie.

Le Client s'engage à ne pas dépasser la puissance maximale mise à disposition étant entendu que la mise à disposition d'une puissance supérieure fera l'objet d'une étude de faisabilité et d'une redevance complémentaire.

### Production 48V Courant continu

- Production réalisée par un ou plusieurs ateliers d'énergie constitués par un ensemble de redresseurs chargeurs modulaires avec redondance N+1,
- L'ensemble atelier 48V dispose d'une autonomie de batteries permettant d'assurer la continuité de service en cas de panne secteur.

### Distribution 48V Courant Continu

- Chaque Baie sera alimentée par un départ.

### Distribution 220V Non Secouru

- Chaque Baie sera alimentée par un départ.

## **Génie climatique**

Le maintien en température du Local d'hébergement Mutualisé est assuré par une ou des unités de climatisation indépendantes.

L'Opérateur assure dans le Local d'Hébergement Mutualisé une température ambiante de 25°C + /- 5 °C.

Cette valeur est garantie pour un dégagement de chaleur des Equipements du Client inférieur ou égal à la puissance souscrite dans la commande.

## **4. Accès aux locaux d'Hébergement Mutualisé**

Seules les personnes autorisées pourront accéder aux Locaux d'Hébergement Mutualisé, sous réserve pour ces personnes de respecter les consignes d'exploitation ci-après. Avant toute intervention, le Client devra communiquer à l'Opérateur les noms et qualités des personnes qui accéderont au Local ainsi que les dates et heures de leur intervention.

Le Client assumera l'entière responsabilité pour les personnes qu'il fait pénétrer dans le Local, y compris pour leurs actions et les conséquences de leurs actions pendant leur présence dans le Local.

### **Consignes d'exploitation**

Le Client devra utiliser les Espaces Baies ou les unités de Baie mis à sa disposition pour l'usage auquel elles sont destinées et conformément aux procédures d'exploitation correspondantes.

Il tiendra l'Emplacement propre et dans de bonnes conditions d'exploitation et l'aménagera comme il jugera approprié pour assurer l'exécution de ses services.

Le Client s'engage à respecter toutes les règles et réglementations, notamment la réglementation du Code du travail et les réglementations nationales et européennes obligatoires en matière de sécurité, et veiller à ce que les personnes autorisées respectent ces règles et réglementations.

Il devra également suivre les instructions concernant le Local qui lui seront communiquées par l'Opérateur.

Le Client devra prévenir l'Opérateur de tout sinistre ou dommage survenu de son fait dans l'Emplacement ou dans le Local, dans l'heure suivant le moment où le Client en aura eu connaissance par déclenchement du support de l'Opérateur avec confirmation dans les vingt-quatre (24) heures suivant le moment où le Client en aura eu connaissance, par lettre recommandée avec accusé de réception,

Le Client demeurera personnellement responsable des seules conséquences imputables au retard de déclaration dudit sinistre.

## 5. Procédure de souscription du Service Hébergement

Pour passer commande d'un Service Hébergement, le Client doit signer un Bon de Commande établi par l'Opérateur conformément au modèle joint en **Annexe 9.D** des présentes. Un processus de commande dématérialisé pourra être utilisé. Le Client envoie le Bon de commande par courrier électronique à l'adresse précisée dans l'annexe « Contact » du contrat de co-investissement.

L'Opérateur envoie par message électronique un accusé de réception de la commande dans les meilleurs délais.

Il est précisé que l'Opérateur peut refuser tout Bon de Commande non conforme au Contrat.

Le Bon de Commande du Service Hébergement indique :

- le cas échéant, le ou les Locaux d'Hébergement Mutualisés dans lesquels un Emplacement est mis à disposition du Client ;
- la Date de Début de Service du ou des Services Hébergement ;
- le prix du Service Hébergement déterminé conformément aux stipulations de l'Annexe 1 Grille Tarifaire du contrat de co-investissement.

Si le service est soumis à étude de faisabilité, le Client utilise le Bon de commande « Hébergement NRO » du Service conformément au modèle joint en **Annexe 9.D** des présentes.

## 6. Etude de faisabilité

Si le Service est soumis à étude de faisabilité, l'Opérateur réalise une étude dans un délai maximal de vingt (20) jours ouvrés à compter de la date de l'accusé de réception de la commande.

Dans l'hypothèse où l'étude commandée démontre la faisabilité et la disponibilité de la mise à disposition du Service, le retour d'étude de faisabilité précisera :

- les éléments tarifaires au vu de l'annexe 1 Grille Tarifaire du contrat de co-investissement.
- un délai maximal de mise à disposition du Service à compter de la réception par l'Opérateur de la commande ferme du Client déterminant la date convenue de mise à disposition.

Le retour d'étude de faisabilité est envoyé par courrier électronique à l'interlocuteur du Client précisé dans l'annexe « Contact » du contrat de co-investissement du Contrat.

L'Opérateur s'engage à réserver, au bénéfice du Client, le Service ayant fait l'objet d'un retour d'étude de faisabilité positif, pendant vingt (20) jours ouvrés à compter de la date du courrier électronique de

retour d'étude. Au-delà de cette durée, en l'absence de commande ferme par le Client du Service ainsi réservée, l'Opérateur ne sera plus tenu de réserver la ressource objet de l'étude de faisabilité et pourra l'affecter librement à d'autres besoins.

Dans l'hypothèse où l'étude commandée démontre l'impossibilité de la mise à disposition du Service, le retour d'étude de faisabilité précisera les raisons de l'indisponibilité du Service. L'étude de faisabilité n'est alors pas facturée au Client.

Le Client peut adresser une commande ferme, pendant toute la durée de réservation telle que précisée ci-dessus en envoyant le Bon de commande hébergement.

L'Opérateur se réserve le droit de facturer au Client, dans les conditions de l'annexe 1 du Contrat de co-investissement,

Toute commande d'étude de faisabilité ayant un retour positif et non suivie d'une commande ferme dans un délai maximal de vingt (20) jours ouvrés à compter de la date de retour d'étude de faisabilité.

Toute commande ferme incomplète ou non conforme au modèle de bon de commande hébergement figurant en annexe « Bon de commande Hébergement » sera automatiquement rejetée sans frais pour le Client.

## **7. Mise à disposition du Service d'Hébergement**

### **7.1 Hébergement d'équipements**

Dans un délai maximum de vingt (20) jours ouvrés suivant la commande et dans la limite de 10 convocations par Mandante dans le mois, l'Opérateur enverra une convocation au Client pour établissement d'un état des lieux contradictoire du local d'Hébergement Mutualisé et de l'Emplacement. A l'issue de cette visite, les parties signeront un procès-verbal de recette de l'Emplacement tel que figurant en **Annexe 9.E**.

Suite à ce procès-verbal de recette, un procès-verbal d'activation est émis par mail.

La date de mise en service de l'Emplacement est la date de réception du Procès-verbal d'activation par le Client.

A défaut pour l'utilisateur d'être présent lors de la visite à laquelle il a été dûment convoqué, l'Opérateur établira seul le procès-verbal de recette et le notifiera au Client.

### **7.2 Pénétration de Câble au NRO**

Le délai de mise à disposition du Service est tel que précisé dans le retour d'étude de faisabilité. A défaut, il est de maximum de vingt (20) jours ouvrés et dans la limite de 10 pénétrantes dans le mois, Ce délai court à compter de la réception de la commande ferme du Client.

La date effective de mise à disposition est notifiée au Client à la rubrique « notification de mise à disposition » de son bon de commande ferme, retourné par mail par l'Opérateur une fois que le Service est disponible.

Dès la réception de la notification de mise à disposition, le Client prend rendez-vous dans les 10 jours ouvrés avec le chef de projet de l'Opérateur dont les coordonnées figurent sur le bon de commande pour convenir d'un rendez-vous.

Un plan de prévention des risques est établi avant la première intervention des techniciens ou des prestataires de services du Client et ce, en conformité avec les textes applicables, notamment les articles R.4511-1 à R.4515-11 du code du travail.

La date du rendez-vous est confirmée au Client par envoi d'un courrier électronique à l'interlocuteur désigné par le Client.

Lors du rendez-vous, l'interlocuteur du Client achemine son câble dans le parcours de Câble indiqué par l'Opérateur conformément au STAS, et le raccorde au tiroir de renvoi commandé par le biais du bon de commande « Hébergement\_NRO » mis à disposition par l'Opérateur.

A la fin du rendez-vous, les interlocuteurs de l'Opérateur et du Client signent le procès-verbal de recette dont le format est fourni en annexe 9.E.

L'Opérateur transmet le procès-verbal de recette du Service par message électronique au Client dans les cinq (5) jours ouvrés suivant le rendez-vous.

## **8. Travaux d'installation des Equipements**

Il est précisé que la souscription d'un Service peut nécessiter la réalisation par l'Opérateur ou le Client de travaux de raccordement et de mise en service dont la description est précisée dans chaque Commande.

Les Frais liés à ces travaux sont indiqués dans chaque Commande.

Le Client assume, vis-à-vis de l'Opérateur, la responsabilité des travaux de maintenance réalisés par son (ou ses) sous-traitant(s), ainsi que les conséquences des désordres ou dommages éventuels qu'il(s) viendrait(en)t à causer.

## **9. Obligations du Client**

Le Client devra en toute circonstance, conserver une copie de sauvegarde des informations hébergées. Le Client s'engage à installer ses Equipements dans les baies selon les règles de l'art et assume l'entière responsabilité de cette installation ou de toute intervention qu'il ferait sur ces baies dans ces Locaux d'Hébergement Mutualisé notamment au regard des Equipements des autres Clients hébergés sur lesquels il pourrait causer un quelconque dommage.

Le Client accepte que l'Opérateur ait le droit de déconnecter ou interrompre physiquement, détacher ou enlever des câbles ou déplacer des Equipements posés par le Client en violation du présent Contrat.

Le Client s'engage à ce qu'aucune installation ou modification, altération ou ajout à l'Equipement n'aura pour conséquence l'augmentation de la charge supportée par le sol ou d'affecter les conditions environnementales de l'Equipement au-dessus des niveaux définis par l'Opérateur :

- que la consommation électrique de l'Equipement n'excède pas la Consommation Electrique souscrite dans le bon de commande Annexe 9.D

Le Client s'engage à réparer toute dégradation dont il est responsable ou toute autre modification non autorisée dans les cinq (5) jours calendaires suivant la date de notification écrite de la part de l'Opérateur et le Client manque de se conformer à une telle notification, l'Opérateur pourra procéder aux travaux, dont le coût devra lui être remboursé par le Client.



## **10. Service après-vente**

Tout incident sera signalé par l'ouverture d'un ticket dans l'Extranet à l'adresse fournie à l'annexe « Contacts » du contrat de co-investissement. L'Opérateur met en place un guichet unique de réception des signalisations accessible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) et sept (7) jours sur sept (7).

Réciproquement, le Client met en place un guichet unique, point de contact du guichet précité de l'Opérateur, dont les coordonnées sont précisées par le Client en annexe « Contacts » du contrat de co-investissement.

Le Client s'engage à afficher sur ses équipements un numéro de téléphone accessible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) et sept (7) jours sur sept (7), afin de permettre à l'Opérateur d'obtenir un contact rapidement en cas de besoin.

Cet étiquetage doit répondre aux normes d'étiquetage en extérieur résistant notamment aux intempéries.

## **11. – Maintenance préventive**

L'Opérateur est responsable de l'entretien du Nœud de Raccordement Optique et de l'environnement technique mis à la disposition du Client.

A ce titre, l'Opérateur peut être amené à réaliser des opérations de maintenance préventive susceptibles d'affecter temporairement le bon fonctionnement du Service.

L'Opérateur s'efforce, dans toute la mesure du possible, de réduire les perturbations qui pourraient résulter d'un dysfonctionnement, à l'exclusion des perturbations dues exclusivement aux faits du Client ou d'un tiers.

Avant toute opération de maintenance préventive pouvant affecter temporairement le bon fonctionnement du Service, l'Opérateur informera ce dernier par téléphone et/ou mail aux coordonnées mentionnées à l'annexe « Contacts » du Contrat de co-investissement, au moins deux (2) semaines calendaires avant la date prévisionnelle de l'opération. L'information porte sur la date, l'heure, la durée prévisionnelle de la perturbation ainsi que la nature de l'intervention.

Le Client fait son affaire des adaptations de ses équipements aux nouvelles caractéristiques du Service issues le cas échéant de ces interventions programmées.

## **12. – Maintenance curative**

Avant de déposer une signalisation, le Client s'engage à s'assurer qu'un éventuel incident n'est pas causé par son propre Equipement. Il s'engage à effectuer la localisation d'un défaut à partir de son Equipement avant de signaler une indisponibilité du Service.

Tout incident sera signalé par l'ouverture d'un ticket dans l'Extranet de l'Opérateur dont les coordonnées figurent en annexe « Contact » du contrat de co-investissement et précisera le numéro de prestation concerné ou toute l'information nécessaire afin de permettre à l'Opérateur d'identifier la nature de l'incident et de le résoudre.

L'Opérateur s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour rétablir le Service à compter du dépôt d'une signalisation par le Client ou suite à la détection d'un incident par le guichet unique de l'Opérateur ou au cours d'une opération de maintenance préventive.

Le traitement d'une signalisation se termine avec l'envoi d'un avis de clôture d'incident transmis par voie électronique contenant notamment les indications suivantes :

- le jour et l'heure de la signalisation émise par le Client ;
- le jour et l'heure de la réparation par l'Opérateur ;
- l'origine de l'incident constaté.

En cas d'incident décelé par l'Opérateur, ce dernier en informe le Client dans les meilleurs délais.

### **13. Tarifs et pénalités, modalités de facturation**

Les tarifs du Service sont précisés à l'annexe « prix » du contrat de co-investissement.

Les modalités de facturation sont conformes au contrat de co-investissement.

Les pénalités sont précisées à l'annexe « pénalités » du contrat de co-investissement.

### **14. Annexes**

Les présentes Conditions Particulières se composent des présentes et des annexes susvisées :

- Annexe 9.A : Instruction d'utilisation du badge
- Annexe 9.B : Formulaire de demande de badge
- Annexe 9.C : Formulaire de demande de clé
- Annexe 9.D : Modèle de Bon de Commande
- Annexe 9.E : Modèle de procès-verbal de recette du Service Hébergement