

Les présentes Conditions Spécifiques de Vente (les « CSV ») s'appliquent aux services dits « Services Housing » proposés par Monaco Telecom (ci-après : « MT »). Les présentes conditions spécifiques viennent en complément des Conditions Générales de Vente.

**1. Définitions :** Les mots et expressions ci-après, utilisés au pluriel et/ou au singulier ont, dans le cadre des présentes, la signification globale suivante :

- **Baie :** désigne une armoire technique, propriété de MT, destinée à recevoir les Machines Clients. Les Baies présentent les caractéristiques mentionnées en Annexe I (Présentation du Service) ;
- **Data Center ou Datacenter :** désigne les salles techniques de MT présentant les caractéristiques mentionnées en Annexe des CSV (Présentation du Service) et destinées à recevoir les Machines Clients ;
- **Machine Client et/ou Machine :** désigne l'ensemble des matériels et équipements (notamment serveurs informatiques, logiciels et autres) propriété du Client et/ou dont ce dernier est le gardien et qui sont installés au sein du Data Center en application des présentes.
- **Personnel Autorisé :** désigne le personnel du Client agissant en son nom, pour son compte et expressément autorisé par celui-ci à accéder au Data Center et aux Machines ;
- **Infrastructure :** désigne l'infrastructure matérielle propriété de MT installée dans les locaux techniques de MT lui permettant de procéder à la fourniture du Service.

**2. Objet :** Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions et modalités suivant lesquelles MT fournit au Client, pour ces besoins propres, une prestation d'hébergement physique de Machine(s) au sein du Data Center.

**3. Description du Service :** Le Service comprend des Prestations de Base (Art. 3.1) ainsi que la possibilité pour le Client de souscrire, au moyen du Bon de Commande, à diverses Options (Art. 3.2).

**3.1. Prestations de Base :** Le Service comprend : l'affectation, à l'usage du Client, d'un espace situé au sein de Baies et permettant d'accueillir les Machines (ci-après désigné : « Espace » ou « Espace baie »). Cet Espace présente les caractéristiques mentionnées au Bon de Commande ;

- un droit à une puissance électrique mesurée en kW et la fourniture d'un volume de consommation d'énergie électrique (mesuré en KWh), dans la limite du volume mensuel précisé en Annexe aux CSV (Présentation du Service) ;
- la fourniture de prestations de supervision, de maintenance programmée et d'assistance téléphonique dans les conditions décrites en Annexe aux CSV (Présentation du Service) ;
- la possibilité pour le Client d'accéder, sous réserve du respect des procédures d'accès mentionnées en Annexe aux CSV (Présentation du Service), au Data Center et à ses Machines.

**3.2. Options :** Le Service ouvre la possibilité de souscrire à tout ou partie des Options suivantes :

- Ajout de puissance électrique et d'un volume de consommation d'énergie électrique supplémentaire dans la limite du volume mensuel précisé dans le Bon de Commande ;
- Option dite « Rocade » et/ou « Patch » telle que définie en Annexe aux CSV (Présentation du Service) ;

**3.3.** Le Client souscrit au Service en ayant opté pour les spécificités techniques mentionnées au Contrat et après en avoir vérifié l'adéquation à ses besoins. Le Client déclare avoir eu connaissance, préalablement à la signature du Contrat, de toutes les informations nécessaires concernant le Service et ses spécificités et ne pourra en conséquence invoquer l'inadéquation du Service à ses besoins.

**3.4.** MT se réserve la possibilité de refuser des demandes Client qu'elle considérerait comme étant incompatibles avec le Service.

**4. Mise en Service :** Dès lors que l'Espace ayant vocation à accueillir les Machines présente les configurations requises, MT notifie le Client de la date à partir de laquelle celui-ci pourra procéder à l'installation de ses Machines au sein de l'Espace.

#### **5. Obligations du Client :**

##### **5.1. Installation des Machines**

**5.1.1.** Le Client procédera seul et sous son entière responsabilité à l'ensemble des interventions nécessaires à l'installation et à la mise en service de ses Machines au sein de l'Espace (notamment mise en place au sein des Baies, raccordement, configuration des Machines) et/ou sur Site Client (notamment desserte interne entre ses équipements d'extrémité).

A ce titre, le Client s'engage au strict respect des recommandations et instructions formulées par MT en matière technique, de normes d'installation, de câblage et plus

largement à l'ensemble des règles édictées par MT notamment s'agissant de la conformité des Machines et installations ainsi qu'en matière d'hygiène et de sécurité.

**5.1.2.** Le Client s'engage à ne pas installer de câblages et/ou de raccordements quelle qu'en soit la nature entre les différents Espaces et/ou Baies qui lui seraient affectés au sein du Data Center.

**5.1.3.** Le Client est informé et accepte que MT sera en droit de débrancher, de déconnecter et de désinstaller tout câblage ou raccordement installé en contradiction avec les dispositions du Contrat et/ou les indications de MT.

##### **5.2. Contrôle et maintenance des Machines - Utilisation du Service**

**5.2.1** Pendant toute la durée du présent Contrat, le Client est seul et entièrement responsable de ses Machines, de leur exploitation, de leur utilisation et de leur conservation, sans que la garde de celles-ci ne puisse être considérée comme transférée à MT au titre des présentes.

Le Client sera responsable de tous dommages causés de son fait ou par les Machines aux installations de MT et à toutes les installations existantes dans le Data Center.

Plus particulièrement, sans que cette liste soit limitative, le Client veillera :

- à ne pas causer de nuisance ou interférence de nature à perturber l'exploitation du Service par MT et/ou son utilisation par des tiers et/ou de nature à perturber l'exploitation des installations notamment techniques de MT et/ou de tiers ;
- à ce que ces Machines ne créent aucun dégagement anormal et excessif de chaleur susceptible de causer des nuisances et notamment de perturber le bon fonctionnement du Service et/ou du Data Center (notamment climatisations) et/ou d'Équipements de MT et/ou de tiers ;
- à respecter très strictement l'intensité électrique maximale (ampérage) spécifiée en Annexe aux CSV (Présentation du Service) ;
- à ce que ses Machines et leur usage soient conformes aux normes constructeurs (notamment en matière de sécurité) en vigueur et à leur évolution, aux réglementations applicables, aux règles de l'art et/ou à l'environnement du Service
- à ne pas stocker de matériel ou autres éléments inflammables, tels que cartons, dans les salles techniques et en particulier dans les Espaces clients.

**5.2.2.** Le Client s'engage à prendre en charge, dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la réception de la notification transmise par MT, l'ensemble des réparations et frais qui résulteraient des dégradations et/ou dommages causés par le Client, et/ou ses Personnels Autorisés. A défaut, il est expressément convenu entre les Parties que MT se réserve le droit d'effectuer les travaux éventuellement nécessaires ; dans cette hypothèse, le Client s'engage à supporter l'intégralité de ces coûts à première demande de MT.

**5.2.3.** La maintenance et la supervision des Machines sont entièrement réalisées par le Client à ses frais exclusifs.

Le Client reconnaît être informé que la réalisation d'opération telle que notamment : maintenance, test, est susceptible d'entraîner des dysfonctionnements du Service.

Le Client déclare expressément être informé que de tels dysfonctionnements du Service :

- ne sauraient, à quelque titre que ce soit être pris en compte pour la détermination du Taux de disponibilité du Service ;
- ne sauraient, à quelque titre que ce soit, engager la responsabilité de MT en regard de la Garantie Temps de Rétablissement telle que définie en Annexe aux CSV ;
- ne sauraient en aucun cas engager à quelque titre que ce soit, la responsabilité de MT.

**5.3. Accès au Data Center :** L'accès du Client au Data Center est possible 24h/24 et 7 jours/7 sous réserve du respect de la Procédure d'Accès mentionnées en Annexe aux CSV. Les autorisations d'accès pourront être temporaires ou permanentes.

Le Client demeure responsable, du(es) badge(s) d'accès au Data Center. En cas de perte ou de vol d'un badge d'accès, le Client devra immédiatement en informer MT par téléphone au numéro du Service Technique Client Entreprise et immédiatement confirmer cette information par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception adressée à MT. Cette dernière dégage toute responsabilité en cas de perte ou de vol dudit badge.

**5.4. Hygiène et Sécurité :** Le Client se porte fort du respect par ses Personnels Autorisés appelés à travailler dans les locaux de MT du règlement intérieur en vigueur notamment en matière d'hygiène et de sécurité. Le Client veillera notamment :

- à ne pas restreindre l'accès au Data Center ni empêcher ou restreindre la circulation dans les parties communes ;
- à ne rien entreposer dans les parties communes qu'il s'agisse, sans que cette liste soit limitative, de matériels, d'équipements, de déchets de toute nature ou autres emballages.

**5.5.** Le Client s'engage, sur demande de MT, à lui laisser (et/ou à ses sous-traitants éventuels) un libre accès aux Machines et/ou aux équipements mis à disposition par MT et installés sur Site Client afin de permettre, sans que cette soit exhaustive, l'activation du Service, la réalisation de toute opération de maintenance programmée et/ou urgente.

**5.6.** Le Client reconnaît être informé et accepter que :

- des contrôles de sécurité et de vérification pourront être effectués à tout moment par MT ;
- le Data Center fait l'objet d'une vidéosurveillance. Le Client s'engage notamment à en informer le Personnel Autorisé.

#### **6 - Obligations de MT :**

MT fera ses meilleurs efforts pour assurer, en conformité avec les usages professionnels et les règles de l'art, la fourniture du Service, sa continuité et ses performances.

MT assure notamment le maintien du Data Center et de l'Infrastructure en conditions opérationnelles et permettant l'utilisation du Service, dans le respect de l'engagement qualité prévu en Annexe aux CSV.

Il est par ailleurs convenu entre les Parties que la durée de l'interruption précitée et/ou intervenue sur demande du Client ne saurait être prises en compte pour la détermination du Taux de Disponibilité du Service tel que mentionné en Annexe aux CSV (Présentation du Service).

#### **7 - Mises en garde**

Le Client reconnaît être informé et accepter notamment :

- que ses Machines peuvent faire l'objet d'intrusions de tiers non autorisés ou de contamination par des virus qui peuvent corrompre les Données ;
- que l'accès aux Données depuis certains réseaux peut dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès et/ou à des conditions d'accès spécifiques.

#### **8 - Conditions Financières**

**8.1. Prix :** Les tarifs applicables au Service figurent au Bon de Commande.

En outre, toute intervention de MT non comprise dans le Service (notamment intervention de MT suite à un dysfonctionnement du Service provoqué par le Client) sera facturée aux tarifs en vigueur par MT.

**8.2. Modification de prix :** Le Client déclare être parfaitement informé et accepte que lesdits tarifs pourront être révisés, de plein droit et sans formalités, tous les 31 décembre et, sans que cela puisse intervenir dans les 6 premiers mois du contrat par application de la formule suivante :

**P1 = P0 x (S1 / S0)** dans laquelle :

- **P1** = prix révisé (Année N).
- **S1** = Indice Syntec du dernier mois de Septembre (année N) à la date de la révision.
- **P0** = prix d'origine indiqué dans le Bon de Commande.
- **S0** = Indice Syntec du mois de Septembre publié l'année précédente de la date du Bon de Commande.

**8.3. Facturation :** La facturation du Service commence à compter de la Date de Mise en Service, telle que mentionnée à l'article 4, et sera libellé en Euros.

Il est par ailleurs expressément convenu entre les Parties que MT se réserve le droit de facturer toute consommation électrique excédant le volume forfaitaire (KWh) maximum de consommation électrique compris dans le Service et précisé en Annexe des CSV. Les consommations électriques excédant les volumes sus mentionnés seront facturés par MT conformément aux tarifs mentionnés au Bon de Commande.

**8.4. Modalités de paiement :** Le Client s'engage à régler les factures dans le délai de trente (30) jours suivant la date de facturation telle que mentionnée sur les factures.

Le paiement s'effectuera selon l'une des modalités suivantes, au choix du Client :

- par prélèvement automatique : dans ce cas, il s'engage à compléter le formulaire d'autorisation de prélèvement et à le transmettre à sa banque dans les 15 jours suivants la signature du Contrat ;
- par virement automatique conformément aux coordonnées bancaires mentionnées sur la facture
- par chèque libellé à l'ordre de Monaco Telecom.

#### **9. Durée du Contrat**

**9.1.** Le présent Contrat entre en vigueur à compter de la signature du Bon de Commande par le Client.

Il est conclu pour la durée initiale (ci-après désignée : « **Durée Initiale** ») mentionnée au Bon de Commande qui commencera à courir à compter de la Date de Mise en service telle que définie à l'article 4 ci-dessus.

**9.2.** A l'issue de la Durée Initiale, le Contrat sera tacitement renouvelé pour une durée indéterminée (ci-après désignée : **Période de Reconduction**).

**9.3.** Chaque Partie peut dénoncer le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie, en respectant un préavis minimal de 1 (un) mois avant l'expiration de la Durée Initiale ou de la Période de Reconduction en cours.

**10. Assurances :** Pour faire face aux responsabilités susceptibles d'être encourues au titre des présentes, le Client s'engage à :

- souscrire toutes les polices d'assurance nécessaires à la couverture de sa responsabilité civile auprès d'une Compagnie d'assurance agréée et à communiquer, sur demande, une attestation en ce sens émanant de l'assureur sollicité ;
- souscrire toutes les polices d'assurance nécessaires à la couverture des dommages susceptibles d'être subis ou causés par ses Machines, ses matériels informatiques, ordinateurs, fichiers, bases de données, etc. ;
- à communiquer, sur demande, le(s) numéro(s) de police(s) correspondant(s) à MT.

#### **11. Propriété intellectuelle :**

Le Client déclare être titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle nécessaires à l'utilisation et à l'exploitation des Machines et des Données y transitant. En conséquence, le Client s'engage à relever et garantir MT contre toutes les conséquences d'actions ou réclamations de tiers, de toute nature, qui pourraient avoir pour fondement ou objet des droits de propriété intellectuelle attachés à ces éléments.

#### **12. Suspension / Résiliation**

**12.1.** Il est expressément convenu entre les Parties que MT peut, sans notification préalable et sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée décider de suspendre la fourniture de tout ou partie du Service :

- si elle dispose de raisons légitimes de penser que le Client utilise ou tente d'utiliser frauduleusement le Service, de manière détournée et/ou que l'usage qu'il fait du Service est contraire aux lois et règlements applicables ;
- sur demande de toute autorité habilitée.

**12.2.** Dans le cas où la violation contractuelle est d'une nature ou d'une gravité telle, qu'il ne peut y être remédié, la résiliation pourra intervenir sans mise en demeure préalable, par le simple envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception qui produira effet quinze (15) jours après sa date de première présentation.

**12.3.** Nonobstant ce qui précède, le Contrat peut être résilié immédiatement et de plein droit par MT, sans indemnité au profit du Client, moyennant notification par LRAR, en cas de cessation d'activité du Client pour quelque cause que ce soit ;

**12.4.** En cas de résiliation pour quelque cause que ce soit, le Client doit immédiatement, à ses frais, et sans qu'il en résulte aucun droit à indemnité pour lui :

- remettre à MT les documents de toute nature, supports techniques, les équipements et plus généralement l'ensemble des éléments en sa possession concernant le Service ;
- cesser d'utiliser tous signes distinctifs, de quelque nature qu'ils soient, dont il aurait pu se prévaloir en application du Contrat ;
- procéder à la désinstallation et à la récupération des Machines au plus tard à la prise d'effet de la résiliation, tout accès étant coupé à cette date. A défaut de retrait à cette échéance, MT se réserve le droit de procéder, aux frais du Client, au retrait des équipements non récupérés. Le Client pourra sous réserve du règlement intégral des sommes dues, récupérer son équipement auprès des services de MT ;
- au-delà d'un délai d'un mois à compter de la résiliation, si le Client n'a pas récupéré son matériel et régler les sommes dues à MT, MT se réserve le droit d'engager des démarches afin de revendre ou détruire les Machines concernées ;

**13. Force Majeure :** Si les cas de force majeure ou cas fortuits ont une durée supérieure à trois (3) mois, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des Parties sans droit à indemnité de part et d'autre.

Dès que l'événement constitutif de force majeure cesse et sauf résiliation comme indiqué à ci-dessus, l'exécution des obligations du Contrat reprend un cours normal pour la durée qui reste à courir au moment de la suspension.

ANNEXE I

Présentation du Service Housing de Monaco Telecom

I. PRESENTATION DES PRESTATIONS DE BASE :

**Le Service de Baie en colocation** consiste en une offre packagée qui regroupe :

- la location d'une Baie et d'un Espace situé dans une salle mutualisée ,
- un droit à une puissance électrique initiale,
- un forfait de consommation électrique corrélé à la puissance souscrite.

**Le Service de cage** consiste en une offre packagée qui regroupe :

- la location d'un Espace privatif situé dans une salle mutualisée,
- un droit à une puissance électrique initiale,
- un forfait de consommation électrique corrélé à la puissance souscrite ;
- un contrôle d'accès à l'Espace privatif délimité et sécurisé ;
- location éventuelle de Baie fournie par Monaco Telecom

1. Caractéristiques des Baies en colocation :

- Baie mécano-soudée avec charge statique
- Toit plein ou ajouré (selon salle), 4 vérins, 4 feuillures 19 pouces, face arrière grillagées

Dans les Baies en location, le Client est informé que Monaco Telecom se réserve l'utilisation d'un certain nombre de U à des fins de fourniture de service (notamment électrique et réseaux).

Les Baies sont équipées :

- d'une porte avant avec fermeture par code mécanique
- d'une cassette de 8 ports (servant exclusivement à activer nos services réseau ou à provisionner les Rocades).
- d'obturateurs nécessaires au confinement
- de bandeaux de prises tel que précisé dans le Bon de Commande.

2. Caractéristiques des Data Center :

**Energie** : nos Datacenters sont équipés de systèmes d'alimentation électrique secours par des onduleurs et systèmes de batterie d'une autonomie de 30 minutes. En cas de panne électrique de plus de 5 minutes, des groupes électrogènes avec réserve d'essence prennent le relai des onduleurs. Ces groupes peuvent fonctionner de manière illimitée. Monaco Telecom fait partie de la liste de sociétés prioritaires auprès des distributeurs de carburant.

Voltage : 220v (par défaut) ou 48v (sur demande).

**Climatisation** : nos Datacenters sont équipés d'un système de climatisation et de système d'hygrométrie redondée permettant de réguler la température et le taux d'humidité.

**Sécurité** : nos Data Center sont équipés :

- d'un sas de sécurité, d'un système de contrôle d'accès par badge. L'accès physiques aux Data Center est soumis au strict respect de la politique d'accès définie par MT ;
- de portes coupe-feu et d'équipements et protection incendie conformes aux normes de sécurité en vigueur
- d'un système de surveillance vidéo en 24h/7.

3. Puissance et consommation électrique :

La puissance électrique allouée dans la Prestation de Base est la suivante :

Espace Baie	Puissance de base allouée	Puissance maximale possible (sur option)
¼ Baie	0,75 kW	0,75kW
½ Baie	1,5 kW	1,5 kW
1 Baie	3 kW	9 kW

Les consommations électriques sont incluses, dans les limites précisées ci-dessous.

Attention :

- tout dépassement de puissance peut entraîner une coupure électrique pour laquelle MT ne pourra être tenu responsable.
- Le dépassement de puissance sera mesuré par rapport au kWh consommé. Les consommations électriques excédant ce volume seront facturées par MT conformément aux dispositions mentionnées aux Conditions Générales et Spécifiques de Vente et au tarif « kWh au-delà » indiqué au Bon de Commande.

4. Prestation de Supervision, de Maintenance Programmée et d'Assistance Téléphonique :

**4.1. Prestation de Supervision** : Dans le cadre de la Supervision, MT procède, en temps réel, à la surveillance et à la vérification du bon fonctionnement de l'Infrastructure. En regard des analyses ainsi effectuées, MT pourra, à sa seule discrétion, décider de déclencher les interventions qu'elle estimerait nécessaires à l'effet, notamment :

- de maintenir le bon fonctionnement de l'Infrastructure ;
- de prévenir l'intervention éventuelle de dysfonctionnements de l'Infrastructure ;
- de corriger les dysfonctionnements éventuels. En cas d'Incident Critique, tel que défini au III ci-dessous, MT ouvre un Ticket d'Incident (ci-après désigné : « TI ») et informe le responsable technique du Client s'il est impacté par email ou par téléphone si sa contribution est nécessaire.

Afin d'assurer une communication efficace, les coordonnées de différentes personnes à contacter pour le bon déroulement des services (responsable technique heures ouvrées, heures non ouvrées, administrateur sécurité accès etc) sont collectées au moment de la souscription. Le Client est responsable de notifier les changements durant la vie du contrat.

**4.2. Maintenance Programmée** : Les travaux réalisés par MT dans le cadre de la maintenance programmée et ayant potentiellement une incidence sur le Service seront notifiés préalablement par mail adressé au Contact Client au moins 15 jours calendaires avant leur survenance.

**4.3 Assistance Téléphonique** :

**4.3.1 : Contact** : Le Service Technique Clients Entreprises (« STCE ») est accessible 7J/7 et 24h/24 au numéro disponible sur demande auprès du contact commercial.

**4.3.2. Procédure d'Assistance** :

**Phase 1** : Identification du Client : Le Client sera identifié par son nom, son numéro Client et/ou numéro de contrat. A défaut l'assistance ne pourra être effectuée.

**Phase 2** : Traitement des appels :

- Le STCE reçoit les appels des Clients souhaitant signaler un éventuel dysfonctionnement de l'Infrastructure ;
- Le STCE ouvre un TI et en communique la référence au Client. L'heure d'ouverture du TI (Ci-après désignée : « T0 ») sera prise en considération pour la détermination de la durée de l'indisponibilité éventuelle de l'Infrastructure ;
- MT déclenche les opérations de vérification éventuellement nécessaires, établit un diagnostic du dysfonctionnement signalé et déclenche les actions de télé-intervention ou d'intervention nécessaires sur les équipements en défaut ;
- MT informe le Client du traitement de l'Incident et procède à la clôture du TI.

**5. Condition de raccordement physique à un service réseau ou télécom dans l'Espace baie**

Sauf conditions spécifiques, chaque service est distribué physiquement sur un seul port de la cassette réseau préalablement installée dans l'Espace baie.

La fourniture d'un même service distribué sur plusieurs ports doit être faite par le client via son propre switch réseau.

**II. PRESENTATION DES OPTIONS** :

**1. Ajout de puissance et consommation Electrique** :

Cette option permet d'augmenter son droit à puissance électrique et augmente également le forfait mensuel de consommation dans les limites des volumes stipulés au Bon de Commande.

**2. Option Rocade et Patch** : Le Service de Rocade permet d'interconnecter par un lien physique l'Espace baie Client à la Meet-Me Room du Datacenter. La souscription d'un Service de Rocade implique la livraison d'un port dans la Baie Client, fourni et installé par Monaco Telecom. Le Patch permet l'interconnexion entre deux Rocades.

**Conditions et limite du Service** :

Le Service de Rocade ne s'applique qu'au sein d'un même Datacenter et permet d'avoir un point de présence réseau dans la Meet-me room du Datacenter. La Rocade n'est pas supervisée puisqu'il s'agit de connexion passive. En cas de problème sur le Service, le Client doit ouvrir un ticket auprès du Service Client Entreprises.

Pour souscrire une option Patch, le client doit avoir un point de présence réseau dans la Meet-Me Room du Datacenter. Pour des raisons de sécurité, en cas de demande de Patch avec un Espace baie d'un autre client, Monaco Telecom demandera à celui-ci son accord écrit via le formulaire adéquat et ne pourra livrer le Service qu'à réception du document dûment rempli par le client à raccorder.

Le support des Rocades et Patch interconnectées doivent être de même nature, soit cuivre soit fibre.

**Obligation et responsabilité du Client**

A l'installation ou à la résiliation, le client doit veiller à fournir :

- l'accès à son Espace dans un délai de 24h suite à la demande de Monaco Telecom, afin que celui-ci puisse effectuer les installations nécessaires ou démonter les installations en cas de résiliation.
- l'Espace suffisant dans sa Baie pour l'installation d'un port ou d'une cassette de port.

Le maintien de la connexion est sous la responsabilité du Client ainsi que le lien entre l'équipement réseau du Client et le port ou la cassette de port fourni par Monaco Telecom dans l'Espace client.

**III. Engagement sur les niveaux de service**

**1. Taux de disponibilité garanti sur le Service de base** :

**1.1. Indisponibilité de l'Infrastructure / Incident Critique** : Il est expressément convenu entre les Parties que :

- seuls les Incidents Critiques seront pris en compte pour la détermination du taux de disponibilité annuel de l'Infrastructure ;
- et sont seuls considérés comme constituant, de manière limitative, un « Incident Critique », les événements entraînant l'absence totale d'énergie électrique, à l'exclusion de tout d'Incident intervenu du fait du Client comme mentionné à l'article 5 des CSV.

La durée d'indisponibilité éventuelle est déterminée en regard du temps écoulé entre l'ouverture (T0) et la clôture d'un TI [Temps d'indisponibilité = heure d'ouverture du ticket critique – heure de clôture du ticket].

Le Client reconnaît être informé et accepter que la durée d'indisponibilité de l'Infrastructure et/ou le non-respect de la GTR (telle que définie ci-après) qui résulteraient de l'impossibilité dans laquelle se trouve MT de rétablir le fonctionnement du Service, du fait du Client, ne sauraient à quelque titre que ce soit être pris en considération pour la détermination de la durée d'indisponibilité de l'Infrastructure et/ou de rétablissement du Service.

**1.2. Taux de disponibilité annuel de l'Infrastructure** : MT s'engage sur un Taux de disponibilité annuel de l'Infrastructure de : 99,95% mesuré sur une année calendaire

Le Client est informé et accepte que, sans préjudice des dispositions du Contrat, seuls seront pris en compte pour le calcul du Taux de disponibilité de l'Infrastructure les Incidents Critiques.

Il est convenu entre les Parties que les interruptions résultant de travaux de maintenance programmés et/ou du fait du Client ne seront pas pris en considération pour la détermination du Taux de Disponibilité de l'Infrastructure.

**1.3 Pénalités en cas de non-respect du Taux de disponibilité annuelle de l'Infrastructure :** Sans préjudice des dispositions du Contrat, les pénalités applicables en cas de d'indisponibilité de l'Infrastructure supérieure au Taux de disponibilité annoncé sont :

Taux de Disponibilité (TD)	Pénalités versées sous forme d'avoir sur facture
99,90 % ≤ TD ≤ 99,94 %	4 % calculé sur le montant HT facturé sur année calendaire (hors frais de mise en service)
99,80 % ≤ TD ≤ 99,89 %	7 % calculé sur le montant HT facturé sur année calendaire (hors frais de mise en service)
TD ≤ 99,79 %	10 % calculé sur le montant HT facturé sur année calendaire (hors frais de mise en service)

**2. Garantie Temps de Rétablissement (GTR) sur le Service de base:**

**2.1** Sans préjudice des dispositions du Contrat, en regard de la sévérité d'un Incident (Critique VS Non-Critique), MT s'engage au rétablissement du Service dans les délais suivants :

Sévérité	GTR
Critique	4h 24/7
Non Critique	Best effort

La GTR est déterminée en regard du temps écoulé entre l'ouverture (T0) et la clôture d'un TI (GTR = heure d'ouverture du ticket critique – heure de clôture du ticket]

Le calcul du nombre d'heures de dépassement est effectué par évènement avec arrondi à l'heure inférieure

**2.2. Pénalités en cas de non-respect de la GTR :** sans préjudice des dispositions du Contrat, les pénalités applicables en cas de non-respect de la GTR sont :

Dépassement de GTR	Pénalités versées sous forme d'avoir sur facture
>1h	10 % du montant HT facturé mensuellement

Le montant total des pénalités sur une année calendaire sera limité à 20% de la facturation annuelle du Service.

**3. Engagement de niveau de service pour les options Rodeo et Patch**

Monaco Telecom s'engage sur 2 niveaux de services concernant les options de Rodeo et Patch tel qu'indiqué dans le tableau suivant :

Type de garanti	Niveau d'engagement
Délai d'installation d'une Rodeo	15 jours ouvrés
Délai d'installation d'un Patch	3 jours ouvrés
Délai de rétablissement en cas de coupure de service	8 heures à compter de la demande client (heure de l'ouverture d'un ticket auprès du Service Technique Client Entreprises).

**IV. PROCEDURE D'ACCES AU DATA CENTER**

Un manuel Client d'accès au Datacenter sera remis au client.