

ANNEXE 1 a

Conditions Particulières Service Hébergement



SOMMAIRE

ARTICLE 1 - DEFINITIONS	3
ARTICLE 2 - OBJET.....	3
ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE.....	3
ARTICLE 4 - SPECIFICATIONS TECHNIQUES	3
ARTICLE 5 - ACCES AUX LOCAUX D’HEBERGEMENT MUTUALISE.....	3
ARTICLE 6 - PROCEDURE DE SOUSCRIPTION DU SERVICE HEBERGEMENT	4
ARTICLE 7 - PROCEDURE DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE D’HEBERGEMENT	4
ARTICLE 8 - DETERMINATION DES REDEVANCES	4
ARTICLE 9 - TRAVAUX , INSTALLATION DES EQUIPEMENTS ET MATERIELS	5
ARTICLE 10 -PENALITES FORFAITAIRES	5
ARTICLE 11 -OBLIGATIONS DE L’USAGER	6
ARTICLE 12 -RESILIATION	6
ARTICLE 13 -ANNEXES	6

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

- « **Baie** » : désigne un ou plusieurs châssis standard d'accueil d'équipements télécoms et informatiques installés sur l'Espace Baie ;
- « **Unités de Baie** » : Une unité représente une unité de hauteur dans une Baie. La Baie de 2000 mm est divisée en 42 U.
1 U = 4.445cm ;
- « **Espace Baie** » : désigne la partie du Local d'Hébergement Mutualisé destinée à recevoir une Baie de l'Usager ;
- « **Espace hébergement en m²** » : désigne la partie du Local d'Hébergement Mutualisé destinée à recevoir une ou plusieurs baies de l'usager. Exprimé en mètres carrés de surface au sol ;
- « **Fibre Optique** » : désigne la Fibre Optique du Réseau ;
- « **Locaux d'Hébergement Mutualisé** » : désigne la salle dédiée à l'hébergement de baies et d'équipements télécoms.

ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels l'Usager pourra bénéficier du Service Hébergement dès lors qu'il aura souscrit une commande pour un Service Hébergement. Elles constituent avec les Conditions Générales et la Commande, le Contrat. Ces Locaux d'hébergement Mutualisé peuvent être mis à disposition de l'Usager par le Délégitaire sous réserve d'une étude de faisabilité et de disponibilité.

ARTICLE 3 - 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 ondulé avec un groupe électrogène. Le Service consiste en une mise à disposition d'un Espace hébergement en mètre carrés ou Espace Baie ou d'une ou plusieurs unités dans une Baie, conformément aux Spécifications Techniques décrites en **Annexe 3** des présentes. Le Délégitaire 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 carte ou serrure à clé.

L'Usager reconnaît expressément que la fourniture par le Délégitaire du Service Hébergement ne lui confère aucun autre droit qu'un droit d'usage exclusif des Espaces Baie 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 le Délégitaire comme opérateur d'opérateurs et compte tenu de l'absence d'exploitation d'un fonds de commerce par l'Usager 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.

Le Délégitaire se réserve le droit de transférer les locaux d'Hébergement Mutualisés à un autre endroit sous réserve d'en informer préalablement l'Usager en respectant un préavis de trois (3) mois. Les frais de déplacement seront supportés par le Délégitaire qui s'engage à consulter l'Usager préalablement au transfert pour retenir une période de transfert qui n'entraîne qu'une interruption minimale de Service.

ARTICLE 4 - SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Les Spécifications Techniques des Locaux d'Hébergement Mutualisé et des Espaces Baie dans les Locaux d'Hébergement Mutualisés sont indiquées en **Annexe 3**.

ARTICLE 5 - ACCES AUX LOCAUX D'HEBERGEMENT MUTUALISE

Les conditions d'intervention de l'Usager dans les Locaux d'Hébergement Mutualisés dans lesquels un Espace Baie ou une Unité Baie est mis à sa disposition, sont indiquées en **Annexe 3**.

ARTICLE 6 - PROCEDURE DE SOUSCRIPTION DU SERVICE HEBERGEMENT

Pour bénéficier d'un Service Hébergement, l'Usager doit signer un Bon de Commande établi par le Délégué conformément au modèle joint en **Annexe 1** des présentes.

En aucun cas, l'Usager ne peut modifier de son propre chef une proposition de commande. Il est précisé que le Délégué 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 Espace Baie ou une Unité Baie est mis à disposition de l'Usager ;
- la Date de Début de Service du ou des Services Hébergement ;
- le prix du Service Hébergement déterminé conformément aux stipulations de l'article 8 ci-après.

ARTICLE 7 - PROCEDURE DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE D'HEBERGEMENT

La procédure de mise à disposition du Service Hébergement est décrite en **Annexe 3**. Cette procédure permet de déterminer la Date de Début de Service.

ARTICLE 8 - DETERMINATION DES REDEVANCES

8.1 Frais d'accès aux Services et autres frais

Chaque Service Hébergement donne lieu au paiement de Frais d'accès aux Services. Le montant d'accès aux Services est indiqué dans la Grille Tarifaire jointe en **Annexe 2**.

Le montant total de ces Frais d'accès aux Services dû par l'Usager au Délégué est précisé dans chaque Commande.

D'autres frais sont susceptibles d'être facturés à l'Usager par le Délégué en fonction des interventions de mise en service prévues. En toute hypothèse, le montant de ces frais est indiqué dans la Commande.

8.2 Redevances forfaitaires mensuelles

L'Usager devra verser au Délégué :

- une Redevance mensuelle forfaitaire d'usage de l'Espace Baie ou de l'Unité Baie ;
- le cas échéant, si ce service complémentaire est proposé par le Délégué à l'Usager, une Redevance mensuelle de mise à disposition d'une liaison inter-bâtiment (LIB).

Le montant de ces Redevances est indiqué dans chaque Commande est établi à partir de la Grille Tarifaire indiquée en **Annexe 2**.

La première Redevance mensuelle est calculée *pro rata temporis* de la Date de Début de Service au dernier jour du mois en cours.

Les Redevances mensuelles sont dues tous les mois pendant toute la durée de fourniture du Service.

Il est précisé que si le Délégué constate que l'Usager occupe une superficie supérieure à celle figurant dans la Commande, le Délégué sera de plein droit autorisé à facturer l'espace supplémentaire occupé selon le nombre d'Unités de Baies réellement occupées.

8.3 Redevances énergie

Le cas échéant, l'Usager verse au Délégué une redevance liée à la consommation d'énergie non prévue lors de la Commande.

8.4 INDEXATION

Chaque redevance de la Grille Tarifaire figurant en **Annexe 2** pourra être révisée conformément à l'article 10.4 des Conditions Générales chaque année de la façon suivante :

$$S_{\circ} = P_{\circ} \times [0,5 \frac{S}{S_{\circ}} + 0,5 \frac{FSD2}{FSD2_{\circ}}]$$

Dans laquelle :

- P est le prix après actualisation ;
- P_{\circ} est le prix de référence ;
- S est la dernière valeur de l'indice ICHT-IME du coût horaire du travail tous salariés (industries mécaniques et électriques) publiée par l'INSEE à la date d'actualisation ;
- S_{\circ} est la valeur de S publiée à la date de signature de la Convention de DSP ou de l'avenant à la Convention de DSP ayant approuvé la révision de la Grille Tarifaire ;

- *FSD2 est la dernière valeur de l'indice « Frais et Services Divers – modèle de référence n°2 », publiée par Le Moniteur des Travaux Publics à la date de l'actualisation ;*
- *FSD2 est la dernière valeur de FSD2 publiée à la date de signature de la Convention de DSP ou de l'avenant à la Convention de DSP ayant approuvé la révision de la Grille Tarifaire.*

ARTICLE 9 - TRAVAUX, INSTALLATION DES EQUIPEMENTS ET MATERIELS

En complément aux conditions générales, il est précisé que la souscription d'un Service peut nécessiter la réalisation par le Délégué ou l'Usager de travaux de raccordement et de mise en service dont la description est précisée dans chaque Commande.

La matrice de responsabilité jointe le cas échéant en annexe de chaque Commande précise les travaux et prestations à la charge du Délégué et ceux, à la charge de l'Usager.

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

Les conditions dans lesquelles ces derniers peuvent avoir accès au Réseau et notamment au Locaux d'Hébergement Mutualisés sont précisés en **Annexe 3**.

L'Usager assume, vis-à-vis du Délégué, la responsabilité exclusive et intégrale 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.

ARTICLE 10 - PENALITES FORFAITAIRES

10.1 Non-respect des délais relatifs aux obligations de maintenance du Délégué

La non intervention du Délégué dans les délais indiqués en **Annexe 3**, ouvrira droit, pour l'Usager qui le demande, à une pénalité forfaitaire, à titre de réparation pour le préjudice subi, à l'exclusion de toute autre indemnité.

Cette pénalité forfaitaire est égale à 4 000 €, par tranche de vingt quatre heures entière de retard.

Le montant cumulé de cette pénalité est plafonné par an à 20% du montant annuel des Redevances dues au titre d'un Service sur une année entière.

Cette pénalité fera l'objet de l'émission d'un avoir et sera imputée par le Délégué sur la première facture émise postérieurement à la date à laquelle la pénalité est due.

Aucune pénalité ne sera due si le manquement est causé par une interruption nécessaire des opérations de maintenance régulièrement planifiées ou en cas de force majeure.

10.2 Non-respect de la garantie énergie

Au cas, où l'alimentation du Service serait interrompue plus de 48 heures au cours d'une année civile et où cette interruption aurait perturbé le Service de l'Usager, l'Usager pourra réclamer au Délégué une pénalité forfaitaire qui sera créditée sur les factures suivantes de l'Usager et calculée en fin d'année à sa demande comme suit :

$$P = N \times 0,4\% \times A$$

où:

P est la pénalité forfaitaire due pour l'année concernée,

N est le nombre de périodes d'indisponibilité du courant de quinze minutes entamées au-delà de la Période Maximale d'Indisponibilité, décomptées à partir du moment où l'indisponibilité est notifiée au Délégué par l'Usager conformément à l'**Annexe 4**.

A est le montant total des redevances dues sur une année au titre d'une Commande.

Le montant cumulé de ces pénalités forfaitaires est plafonné par an à 10% du montant annuel des redevances dues au titre d'un Service sur une année entière.

Cette pénalité fera l'objet de l'émission d'un avoir à la demande de l'Usager et sera imputée par le Délégué sur la première facture émise postérieurement à la date à laquelle la pénalité est due.

10.3 Non-respect de la garantie de climatisation

L'Usager pourra réclamer au Délégué une pénalité forfaitaire calculée en fin d'année à sa demande comme suit :

$$P' = N \times 0,4\% \times A$$

où:

P' est la pénalité due pour l'année concernée,

N est le nombre de périodes de quinze minutes entamées au-delà de la Période Maximale de sur température, décomptées à partir du moment où la sur température est déclaré par l'Usager conformément à l'**Annexe 4**.

A est le montant total des redevances dues sur une année au titre d'une Commande.

Le montant cumulé de ces pénalités forfaitaires est plafonné par an à 10% du montant annuel des redevances dues au titre d'un Service sur une année entière.

Cette pénalité fera l'objet de l'émission d'un avoir à la demande de l'Usager et sera imputée par le Délégué sur la première facture émise postérieurement à la date à laquelle la pénalité est due.

ARTICLE 11 - OBLIGATIONS DE L'USAGER

L'Usager devra en toute circonstance, conserver une copie de sauvegarde des informations hébergées. L'Usager 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 Usagers hébergés sur lesquels il pourrait causer un quelconque dommage.

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

L'Usager 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 le Délégué :

- (a) que la consommation électrique de l'Equipement n'excède pas la Consommation Electrique définie en **Annexe 3** ;
- (b) que l'énergie consommée par l'Equipement ou les Equipements dans la Baie ou les Unités de baie n'excède pas la Densité Electrique Maximum, sauf accord écrit et préalable du Délégué

L'Usager s'engage à réparer toute dégradation dont il est responsable ou toute autre modification non autorisée dans les 5 jours calendaires à compter de la date de la notification écrite de la part du Délégué et si l'Usager manque de se conformer à une telle notification, le Délégué pourra procéder aux travaux, dont le coût devra lui être remboursé, à sa demande, par l'Usager.

ARTICLE 12 - RESILIATION

Par dérogation à l'article «résiliation pour manquement » des Conditions Générales et en cas de résiliation pour faute de l'Usager, le Délégué aura le droit à une indemnité correspondant à l'intégralité du préjudice subi et notamment l'indemnisation de son manque à gagner directement lié à la résiliation de la Commande résiliée.

ARTICLE 13 - ANNEXES

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

- Annexe 1 : Modèle de Bon de Commande
- Annexe 2 : Grille tarifaire
- Annexe 3 : Cahier des Charges Techniques
 - Annexe 3 A : Spécifications Techniques
 - Annexe 3 B : Conditions d'accès aux Locaux d'Hébergement Mutualisés
 - Annexe 3 C : Procédure de mise à disposition du Service d'Hébergement
 - Annexe 3 D : Conditions de Maintenance
 - Annexe 3 E : Niveaux de Services
 - Annexe 3 F : Modèle de procès-verbal de recette du Service Hébergement
- Annexe 4 : l'Extranet du Délégué

Annexe 1

MODELE DE BON DE COMMANDE

COMMANDE N°xxx

TYPE DE SERVICE : Hébergement

ENTRE LES SOUSSIGNES :

Nantes Networks,

SASU, au capital de 200.000,00 €, dont le siège social est situé 30 avenue Edouard Belin 92500 Rueil Malmaison, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de NANTERRE, immatriculée au répertoire SIREN sous le n° 538892621,

Représentée par Monsieur Antoine DUMAS, en sa qualité de Directeur de Concession, ayant tout pouvoir à l'effet de la présente Commande,

**CI-APRES LE DELEGATAIRE,
D'UNE PART,**

ET

Xxx,

SAS, au capital de xxx €, dont le siège social est situé au xxx, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de xxx, immatriculée au répertoire SIREN sous le n° xxxxx,

Représentée par xxx, en sa qualité de xxx, ayant tout pouvoir à l'effet de la présente commande,

**CI-APRES L'USAGE,
D'AUTRE PART.**

Le Délégué et l'Usager sont ci-après désignés, séparément la « Partie » et ensemble les « Parties ».

IL EST PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIT :

Les parties ont donc convenu de conclure la présente Commande. La présente commande est régie par le contrat de services de communication électronique qui se compose des Conditions Générales version novembre 2012, des Conditions Particulières au Service Hébergement version janvier 2016 et de la présente commande et leurs annexes.

L'Usager reconnaît avoir reçu l'ensemble de ces documents et les avoir acceptés.

EN CONSEQUENCE DE QUOI, les Parties conviennent ce qui suit :

1. SERVICES COMMANDES

L'Usager commande au Délégué, qui accepte les services d'Hébergement indiqués ci-après, dans les conditions définies au Contrat.

- La présente Commande porte sur la mise à disposition par le Délégué à l'Usager des espaces Baie / Unités Baies suivants :
- Liste des Locaux d'hébergement mutualisés dans lesquels un Espace Baie ou une Unité Baie est mis à disposition de l'Usager,
- Liste des travaux et prestations assurées par le Délégué,
- Liste des travaux et prestations assurées par l'Usager.

Ci après tableau des services souscrits

N°Service	Nom du local	Nom du site	Adresse	Type Espace	Quantité Espace	Date de convocation pour la visite d'état des lieux	Date à laquelle l'Usager doit installer ses Equipements
SH n°1				m2 / baie / unité	1		
SH n°XXX							

Ci-après tableau des baies avec les puissances souscrites

N°Service	N° Baie	Dimensions	Puissance souscrite	Tension	Secours	Groupe électrogène	Mode de raccordement
SH n°1	Baie 1	600 mm(L) x 800 mm(P) x 2000(H) mm	1KW	48V Continu / 220V Alternatif	NON	NON	Câble en attente
SH n°XXX	Baie	(L) x (P) x (H)					

Par ailleurs, l'Usager a également souscrit les Liaisons Inter-Bâtiments (LIB) indiqués ci-après.

N°Lien	Type	Quantité	Extrémité A	Connectique A	Extrémité B	Connectique B
LIB n°1	Fibre Mono / Fibre Multi / Cuivre cat		SH n°1 baie 1	SC/PC // SC/APC // LC/PC // RJ45 // LC/APC	SH n°1 ODF du Délégué	SC/PC // SC/APC // LC/PC // RJ45 // LC/APC
LIB n°X						

(A remplir)

Sans précision, la puissance standard est de 1KW par baie

2. TRAVAUX ET INSTALLATIONS REALISES PAR LE DELEGATAIRE/USAGER

Au titre de la présente Commande, le Délégué réalisera les travaux suivants :

Les travaux suivant demeurent à la charge de l’Usager :

3. DATE DE MISE EN SERVICE ET DUREE DE LA FOURNITURE DU SERVICE

Le Service Hébergement est fourni à compter de la Date de Début de Service, déterminée à partir de la procédure de recette décrite dans le Cahier des Charges Techniques joint en **Annexe 3** des Conditions Particulières du Service Hébergement du Contrat.

Pour chaque Service Hébergement, les durées de la fourniture sont indiquées dans le tableau suivant :

N° Service	Date de début de service prévisionnelle	Durée de la fourniture du service

La Date de début et de fin de Service de chaque Hébergement sera déterminée dans le cadre de la procédure de mise à disposition prévue dans le Cahier des Charges Techniques joint en Annexe 3 des Conditions Particulières du Service Hébergement du Contrat. A cette fin, la partie du tableau coloriée en bleu sera complétée par le Prestataire dans le PV de mise à disposition prévu eu dit Cahier des Charges Techniques.

4. REDEVANCES ET FRAIS

Les redevances et frais du Service Hébergement sont les suivants :

N° Service	F.A.S.	F.A.R	Autres Frais	Redevance	Périodicité	Echéance de paiement
SH n°1						
TOTAL						

Les redevances et frais s’entendent hors taxes, TVA en sus au taux en vigueur lors de la facturation. Les factures sont émises et exigibles suivant les conditions de paiement en vigueur.

5. COORDONNEES ET ADRESSE DE FACTURATION

Les factures et courriers relatifs à la facturation doivent être adressées aux adresses suivantes :

Le Délégué

...

Service Comptabilité
 30 Avenue Edouard Belin
 92500 RUEIL-MALMAISON

L’Usager

[.]

Les paiements en faveur de chaque Partie seront effectués aux coordonnées bancaires indiquées sur la facture.

6. GRILLE DE CONTACTS ET D'ESCALADE

Les Parties s'engagent à respecter les contacts et la procédure d'escalade selon les grilles figurant ci-dessous dûment complétées par les Parties.

a. Pour la maintenance corrective (en cas d'incident)

DELEGATAIRE	USAGER
Hotline Code Référence : Communiqué lors de la mise en service Tel : 0 825 00 59 00 E-mail : support@covage.com	

b. Pour l'escalade de la maintenance corrective

	DELEGATAIRE	USAGER
Niveau 1	Astreinte Tel : +33 (0)6 19 78 26 96 Courriel : SupportEscalade1@covage.com	
Niveau 2	Directeur NOCNOC Tel : + 33 (0)1 47 14 86 40 Courriel : noc-manager@covage.com	
Niveau 3	Directeur des Opérations Tel : + 33 (0)1 47 14 86 41 Courriel : DIROP@covage.com	

c. Pour la maintenance préventive et les notifications à caractère technique (hors Incident)

	DELEGATAIRE	USAGER
Travaux Programmés	Travaux-Programmes@covage.com	

Toute modification des contacts doit être communiquée à l'autre Partie par mail à l'adresse indiquée dans la grille de maintenance corrective figurant en 6.a de la présente Commande.

7. DATE D'ENTREE EN VIGUEUR

La présente Commande entrera en vigueur à la date de son acceptation par le Délégué.

Fait en deux exemplaires originaux, à :

Pour l'Usager Pour le Délégué.....

Date d'acceptation du Délégué.....

Nom Nom.....

Qualité Qualité.....

Signature et cachet Signature et cachet

Annexe 2

GRILLE TARIFAIRE

● **HÉBERGEMENT** ●

▶▶ Description du service

L'offre d'Hébergement dans un des locaux techniques d'accueil du concessionnaire est une offre qui s'entend pour un emplacement (baie).

Cet emplacement correspond, en offre standard, à une baie (largeur x profondeur) 600x600 (en mm)

Les prix s'entendent pour un emplacement avec fourniture d'énergie 48 VDC

20 A un seul circuit ou 220 VAC non sécurisé protection par un disjoncteur 16 A.

L'énergie 48v de redondance pour sécurisation est sur devis.

Cette offre est soumise à une étude de faisabilité fondée sur la capacité/espace libre pour chaque demande

Toute demande technique particulière sera facturée en sus.

▶▶ Frais d'accès au service (FAS)

Toute souscription d'un service d'hébergement donnera lieu au paiement de Frais d'Accès au service

Frais d'Accès au Service en € H.T.	561 € HT par emplacement
---------------------------------------	--------------------------

▶▶ Redevance mensuelle :

Durée du contrat	Coût mensuel de l'emplacement	
1 an renouvelable	435.43 € / baie	Energie incluse

Durée du contrat	Coût mensuel pour 8U	
1 an renouvelable	167.07 € pour 8U	Energie incluse *

* limité à 5A en 48VDC ou 4A en 220VAC

▶▶ Délai de mise à disposition

T0 + 4 semaines sous réserve de faisabilité

Annexe 3
CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES

Le présent document comprend :

- Annexe 3 A : Spécifications Techniques ;
- Annexe 3 B : Conditions d'accès aux Locaux d'Hébergement Mutualisés ;
- Annexe 3 C : Procédure de mise à disposition du Service d'Hébergement ;
- Annexe 3 D : Conditions de Maintenance ;
- Annexe 3 E : Niveaux de Services ;
- Annexe 3 F : Modèle de procès-verbal de recette du Service Hébergement.

Annexe 3 A
SPECIFICATIONS TECHNIQUES

1- Surface des Espaces Baie

L'Espace Baie Standard sera dimensionné de manière à pouvoir accueillir une ou des Baie(s) de dimensions :

600 mm(L) x 600 mm(P) x 2000(H) mm en hauteur simple accès

600 mm(L) désigne la largeur de la Baie,

600 mm(P) désigne la profondeur de la Baie,

2000 mm(H) désigne la hauteur de la Baie.

L'espace baie Non Standard (disponible après étude) sera dimensionné de manière à pouvoir accueillir une ou des Baie(s) simple accès de dimensions :

600 mm(L) x 800 mm(P) x 2000(H) mm en hauteur simple accès

600 mm(L) x 1000 mm(P) x 2000(H) mm en hauteur simple accès

800 mm(L) x 800 mm(P) x 2000(H) mm en hauteur simple accès

800 mm(L) x 1000 mm(P) x 2000(H) mm en hauteur simple accès

Les dimensions de l'Espace Baie pour lequel le Service souscrit par l'Usager sera rendu seront indiquées dans la Commande.

2- Spécifications des Baies et des unités dans une Baie

La Baie aura les dimensions suivantes :

600 mm(L) x 600 mm(P) x 2000(H) mm en hauteur simple accès

600 mm(L) désigne la largeur de la Baie,

600 mm(P) désigne la profondeur de la Baie,

2000 mm(H) désigne la hauteur de la Baie.

Une unité représente une unité de hauteur dans une Baie.

La Baie de 2000 mm est divisée en 42 U.

1 U = 4.445cm

3- Energie

Il sera mis à disposition de l'Usager une simple alimentation soit :

- en 48V 16A courant continu par Baie, secours sur batterie

- Ou 220 V alternatif non secours.

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

L'Usager s'engage à ne pas dépasser la puissance maximale mise à sa disposition étant entendu que la mise à disposition d'une puissance supérieure fera l'objet d'une étude et d'une redevance complémentaire.

4- Spécifications des Locaux d'Hébergement Mutualisé

Spécificités générales liées à la salle mutualisée

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/m²,

- Dalles amovibles (600 x 600 mm)

Eclairage

- Eclairage de la Salle Mutualisée assuré par des luminaires fluorescents à ballasts électroniques où équivalent.

- Niveau d'éclairage estimatif : 300 lux sur plan de travail.

Génie Electrique

Production 48 V Courant Continu

- Production réalisée par un ou plusieurs ateliers d'énergie constitués par un ensemble 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 48 V Courant Continu

- Chaque baie sera alimentée par un départ.

Alimentation 220 V non secours

- Fourniture direct de 220V non secours.

- 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.

Le Délégitaire 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 de l'Usager inférieur ou égal à la puissance souscrite dans la Commande.

Incendie

o Détection incendie (Local d'Hébergement Mutualisé)

Système de détection incendie par des détecteurs optiques de fumée opèrent simultanément dans les volumes ambiance et faux plancher.

o Protection incendie (Local d'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 à l'Usager si son personnel ou bien ses Equipements s'avéraient être à l'origine de la dite mise en marche,

- le coût de remplissage de l'ensemble des bouteilles de gaz du Local d'Hébergement Mutualisé sera refacturé à l'Usager au prorata de la surface occupée par son Emplacement Baie au sein du Local d'Hébergement Mutualisé si l'origine de la dite mise en marche n'était pas identifiée.

Annexe 3 B
Conditions d'accès aux Locaux d'hébergement mutualisés

Accès au Local

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

L'Usager 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.

L'Usager fournira au Délégitaire la liste exhaustive de toutes les personnes (employés ou tiers) autorisées à pénétrer dans le Local d'Hébergement mutualisé pour accéder à la Baie.

La liste des personnes autorisées pourra être modifiée occasionnellement, sous réserve d'un préavis raisonnable de l'Usager.

Consignes d'exploitation

L'Usager 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'Espace Baie propre et dans de bonnes conditions d'exploitation et l'aménagera comme il jugera approprié pour assurer l'exécution de ses services.

L'Usager 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 le Délégitaire.

L'Usager devra prévenir le Délégitaire dans les vingt quatre (24) heures suivant le moment où l'Usager en aura eu connaissance, par lettre recommandée avec accusé de réception, de tout sinistre ou dommage survenu de son fait dans l'Espace Baie ou dans le Local.

L'Usager demeurera personnellement responsable des seules conséquences imputables au retard de déclaration dudit sinistre.

L'Usager s'engage à maintenir la dissipation thermique de ses Equipements dans les limites du Dégagement Maximal de Chaleur, étant entendu que la climatisation de la ou des Baie(s) dans les conditions précitées, ne sera pas assurée pour une dissipation thermique de ses Equipements supérieure à ce Dégagement Maximal de Chaleur.

La température ambiante d'exploitation à l'intérieur d'une Baie installée dans l'Emplacement Baie pouvant dépasser la température ambiante de l'Emplacement Baie, l'Usager devra donc s'assurer que la conception ainsi que l'implantation de ses Equipements permettra une circulation d'air satisfaisante afin d'assurer une température à l'intérieur de la Baie, conforme aux spécifications du constructeur.

Annexe 3 C
Procédure de mise à disposition du Service d’Hébergement

Dans les trente (30) jours suivant la Commande, le Délégué enverra une convocation à l’Usager pour l’établissement d’un état des lieux contradictoire du Local d’Hébergement Mutualisé et de l’Espace Baie afin de vérifier les Spécifications Techniques de cet Espace Baie par rapport à celle indiquée en **Annexe 3 A**. A l’issue de cette visite, les Parties signeront un procès-verbal de recette de l’Espace Baie tel que figurant en **Annexe 3 F**.

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

La date de mise en service (ci-après « Mise en Service ») de l’Espace Baie est la date de réception du procès-verbal d’activation par l’Usager.

A défaut pour l’Usager d’être présent lors de la visite de l’Espace Baie à laquelle il a été dûment convoqué, le Délégué établira seul le procès-verbal de recette et le notifiera à l’Usager et émettra le procès verbal d’activation par mail.

Annexe 3 D
Conditions de Maintenance

Les termes utilisés auront le sens qui leur est donné ci-après :

« **Incident** » désigne toute déviation des installations du Délégué par rapport à leurs Spécifications Techniques visées ci-avant n'empêchant pas l'Usager d'utiliser le Service d'Hébergement.

« **Incident Critique** » désigne toute déviation des installations du Délégué par rapport à leurs Spécifications Techniques visées ci-avant empêchant l'Usager d'utiliser le Service d'Hébergement.

La maintenance des installations du Délégué, comprend la maintenance préventive et corrective des installations listées ci-après :

- Installations électriques du Local d'Hébergement Mutualisé ;
- Installations de climatisation du Local d'Hébergement Mutualisé ;
- Groupes électrogènes du Local d'Hébergement Mutualisé (si présent) ;
- Systèmes de détection et protection (si présent) incendie du Local d'Hébergement Mutualisé.

La maintenance des Equipements de l'Usager est à la charge de l'Usager.

La maintenance préventive comprend :

- L'inspection régulière du Local d'Hébergement Mutualisé et des Installations ;
- La réalisation des contrôles de performance, conformément aux instructions d'entretien des fabricants des installations du Local d'Hébergement Mutualisé ;
- La réalisation de réparations préventives - celles-ci peuvent nécessiter une interruption des Services d'Hébergement et seront planifiées de façon à réduire la gêne occasionnée pour l'Usager ;
- Le remplacement des consommables.

La maintenance corrective visera à corriger tout Incident :

- Détekté par le déclenchement d'une alarme ;
- Détekté par l'Usager ;
- Détekté au cours de la maintenance préventive.

Le Délégué met à la disposition de l'Usager un service d'assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, dont les coordonnées sont mentionnées dans la Commande.

Les Incidents seront notifiés au service d'assistance conformément à la procédure de ticketing figurant en **Annexe 4**. En cas d'Incident Critique, c'est-à-dire nécessitant une intervention urgente, l'équipe d'intervention du Délégué interviendra dans les douze (12) heures suivant la confirmation par mail de l'Incident Critique. L'intervention sera considérée

comme terminée après la confirmation de la fin de l'Incident Critique par le Délégué.

Ne sont pas couverts par les services de maintenance :

- Dommages causés par l'Usager ou ses sous-traitants ;
- Dommages engendrés par le non respect par l'Usager des procédures d'exploitation fournies par le Délégué ;
- En général, toute intervention non nécessaire déclenchée à l'initiative de l'Usager.

Les précédents dommages et interventions seront donc facturés à l'Usager, au tarif en vigueur au sein du Délégué :

- Pour la main d'œuvre par unité d'heure indivisible au tarif en vigueur à la date d'intervention ;
- Pour les pièces à leur valeur plus peines et soins.

Annexe 3 E
Niveaux de Services

Les dispositions ci-après définissent le niveau de service que le Déléataire s'engage à assurer à l'Usager.

1. Energie

Le Déléataire garantit que l'alimentation de l'Usager ne sera pas interrompue plus de 48 heures par année civile (ci-après « Période Maximale d'Indisponibilité »).

2. Climatisation

Les Installations de climatisation sont prévues pour maintenir dans le Local d'Hébergement Mutualisé une température constante d'environ $25C \pm 5^{\circ}C$. En cas de défaillance des Installations de climatisation, la température ambiante peut monter à un maximum de $38^{\circ}C$ pendant une période maximale de 48 heures continues.

ANNEXE 3 F	NOM DE LA DSP PROCES VERBAL DE RECEPTION SERVICE HEBERGEMENT
------------	---

Etabli par : « représentant » Le : « date » Nom Société : Nom de la DSP ou « nom sous traitant »	Nature du procès verbal <input type="checkbox"/> Site Survey (visite de site) <input type="checkbox"/> Recette provisoire <input type="checkbox"/> Recette définitive
Client : « USAGER » Ref commande : « Ref Commande »	
DSP : « Nom DSP délégataire » Site : « Nom Site » Adresse : « Adresse site »	
Description service : « Référence Service Hébergement »	
Recette : L'Usager déclare accepter la réception définitive du Service. <i>OU</i> L'Usager déclare accepter la réception définitive du Service et s'installer sous réserve de la réalisation des travaux correctifs suivants : <i>OU</i> L'Usager déclare ne pas accepter la réception du Service pour des raisons majeures empêchant son installation. Le(s) réserve(s) majeure(s) est (sont) :	
Pour le Délégué	Pour « L'Usager »

Annexe 4 L'Extranet du Délégué

L'Extranet du Délégué

L'Extranet est une application dédiée aux Usagers qui permet d'avoir des informations détaillées sur les Services auxquels ils ont souscrit.

L'Extranet offre aux Usagers une visibilité sur:

- L'inventaire de ses Services ;
- Le suivi des activations avec les étapes essentielles du processus d'activation ;
- Le Ticketing : l'Usager peut, en cas de défaillance d'un de ses services souscrits, ouvrir un ticket, suivre leurs rétablissements.

L'Usager s'engage à respecter la procédure Extranet. Celle-ci est indiquée sur le site Extranet et peut être amenée à évoluer.

1. CREATION DE COMPTE EXTRANET

L'obtention d'un compte Extranet se fait via une fiche de demande de compte (support@covage.com) qui contient les informations ci-dessous :

- Les coordonnées de la hotline Usager ;
- Les coordonnées du contact Usager pour l'administration du compte ;
- Le login souhaité ;
- Le mail générique à utiliser pour la notification des Tickets.

2. INVENTAIRE DES SERVICES ET SUIVI DE L'ACTIVATION D'UN SERVICE

L'Extranet permet à l'Usager de visionner les services activés sur l'onglet « Services » et lui permet d'avoir des informations plus précises sur les étapes et le statut de la mise en service dans l'onglet « Activations ».

2.1. Inventaire des Services – Onglet « Services »

Dans la partie « Services », l'Usager aura accès à la liste de ses Services ainsi que leurs caractéristiques.

2.2. Suivi de l'activation d'un Service – Onglet « Activations »

Dans la partie « Activations », l'Usager aura accès aux informations lui permettant de suivre les étapes nécessaires à la livraison du Service souscrit.

3. LE TICKETING (DECLARATION AU DELEGATAIRE D'INCIDENT PAR L'USAGER)

L'Usager peut, en cas de défaillance d'un de ses services souscrits, ouvrir un ticket, suivre leurs rétablissements.

3.1. Ouverture de Ticket

Pour déclarer un Incident, il faut utiliser l'Onglet « Tickets » et suivre les étapes suivantes :

- L'Usager choisit son service ID dans la liste des Services et clique sur « Ouvrir un ticket » ;
- L'Usager remplit les champs obligatoires et choisit le contact dans une liste déroulante ;
- Dans le cas échéant, l'Usager peut décider de créer un nouveau contact, si ce dernier n'existe pas ;
- L'Usager valide le ticket.

3.2. Consultation des Tickets

Les tickets sont disponibles sur l'onglet « Tickets ».

L'Usager peut suivre la résolution des ses tickets en sélectionnant son numéro de ticket.

3.3. Ouverture de Ticket si l'Usager n'a pas d'accès au compte extranet

Dans le cas où l'Usager ne peut ouvrir de ticket via l'outil Extranet. L'Usager doit ouvrir un ticket en appelant le numéro d'urgence : 0 825 00 59 00 et en laissant toutes les informations nécessaires à la bonne résolution de l'Incident.

Les informations a minima sont :

- Référence Service ;
- Site concerné ou point d'extrémité ;
- Numéro de téléphone à rappeler.

L'Usager s'engage à transmettre au Délégataire toute information nécessaire à la détermination par le Délégataire du caractère critique ou non de l'incident et à la réalisation de l'intervention par le Délégataire.