



Conditions particulières
Contrat de Service

I - PERIMETRE CONTRACTUEL

Le présent document est un contrat de services (CDS) ODY-C qui donne accès à un point de contact unique et centralisé pour la gestion de toutes les demandes client.

Les prestations comprises dans le contrat sont :

- La Hotline Téléphonique
- L'accompagnement d'ODY-C dans le ticketing
- Le contrôle de la facturation
- Les Prestation de coordination d'intervention sur site
- Les Changements techniques mineur à distance

Elles sont définies dans le point II CONDITIONS DU CONTRAT DE SERVICE

1.1 - MISE A JOUR DE LA FREQUENCE DES PAIEMENTS

1.1.1 L'ensemble des prestations souscrites est payable mensuellement à terme à échoir. La facturation sera éditée annuellement et le paiement interviendra selon une fréquence mensuelle conformément à l'échéancier transmis en même temps que la facture. Il est notifié que tous mois calendaire consommé est dû dans son intégralité

1.1.2. Les prestations souscrites sont facturées à la date de signature du présent Contrat. Dans l'hypothèse où le Client upgraderait le contrat existant, celui-ci serait facturé au 1^{er} jour du mois de signature de l'avenant.

1.2 - SITES ET CORRESPONDANT

Le Client déclare que les prestations sont souscrites en mono site.

Le Client déclarant que les Prestations sont souscrites en multisites, les dits sites devront être identifiés sur l'Annexe 2 « Multisites » jointes aux présentes.

1.3 DETERMINATION DES PRIX

Le prix de la prestation est lié au nombre de postes / sites et est déterminé sur le devis au moment de la signature.

II – CONDITIONS DU CONTRAT DE SERVICE

DEFINITIONS

Incident Opérateur Mineur : désigne la gestion d'une demande de modification technique et/ou administrative sur une offre sans que celle-ci nécessite un bulletin de modification contractuel de l'Opérateur. Cette modification pourra être facturée par l'Opérateur.

Correspondant : désigne-le ou les collaborateurs choisi(s) par le Client parmi son personnel pour assumer la prise en charge technique des produits et services et pour être l' (les) interlocuteur(s) désigné(s) du Centre de Support ODY-C

Le nombre de Correspondant(s) habilités à contacter le Centre de Support est fonction du niveau de service souscrit par le Client tel que déterminé aux conditions particulières.

Période de service : désigne la période pendant laquelle les services d'assistance peuvent être fournis. Elle s'entend, sauf dérogation ou option particulière souscrite par le Client et déterminée aux conditions particulières, du lundi au jeudi de 8h30 à 18h00 et le vendredi de 8h30 à 17h00 heures françaises, à l'exception des jours fériés.

Site : désigne exclusivement l'adresse ou les adresses précisée(s) aux Conditions particulières par le Client. Aucune prestation ne pourra être exigée du Prestataire sur un autre lieu que le Site déclaré par le Client.

Services Opérateurs : désignent les services de communication fournis et exploités par l'Opérateur au Client sous quelque forme commerciale ou technique que ce soit.

Le Centre de Support CDS : désigne le service du Prestataire ODY-C en charge de l'exécution des Prestations souscrites par le Client. Les contacts du Centre de Support sont 02 23 27 89 24 et adv.ody-c@ody-c.fr

TICKETING

ODY-C instruit et gère les demandes du client

Le prestataire suit les SLA Opérateur jusqu'aux demandes de gestes commerciaux éventuels

Sur demande du Client, le prestataire fournit un rapport d'usage du présent CDS

CONTROLE FACTURATION ET REPORTING D'USAGES

Sur demande du client auprès d'ODY-C, le prestataire pourra vérifier et expliquer la première facture Opérateur. L'explication de facture sera réalisée par le centre de support sur demande du Client.

Proposition d'optimisation des Forfaits et Abonnements tous les ans sur demande du Client.

ANALYSE ET ACCOMPAGNEMENT D'INCIDENT TECHNIQUE ET ADMINISTRATIF

Le client signale les problèmes techniques et/ou administratif au Centre de Support ODY-C, par appel ou mail pendant les heures et jours ouvrés par le Correspondant du Client

Le prestataire identifie le problème technique et aiguille la recherche de la cause suivant le diagnostic

ODY-C se charge sur demande de l'ouverture des tickets d'incidents opérateur

ODY-C déclenche les procédures d'escalades éventuelles vers les Services de l'Opérateur

Le prestataire identifie le problème administratif et aiguille la recherche de la cause suivant le diagnostic

PRESTATION DE COORDINATION DE PROJET ET PRISE EN MAIN:

La prestation de coordination de projet comprend :

Une réunion téléphonique de lancement de projet entre ODY-C et l'Opérateur

La vérification des commandes des différentes ressources nécessaires à la livraison du/des service(s) souscrit(s) (selon projets : équipements, liens, provisionning/ configurations ...etc)

La coordination des livraisons, des installations et des prestations auprès des différents fournisseurs du Client afin d'optimiser la recette de la solution globale souscrite auprès de l'Opérateur

L'installation de Firewall commandés auprès d'ODY-C étant précisé que les travaux de câblage le cas échéant nécessaire ne sont pas compris et que le Client est tenu de mettre à disposition une prise électrique à moins de 1 mètre du commutateur

Toutes prestations non listées sont exclues du périmètre de la coordination de projet définie ci-dessus

QUALIFICATION DES DEMANDES

Lors d'une demande au Centre de Support, ladite demande est automatiquement qualifiée.

Les demandes seront classées en deux catégories de tickets :

Incident Technique ou Administratif : Il s'agit d'un problème qui impacte la solution ou les produits en place et dont le périmètre fait partie du CDS, il comprend les Incidents Opérateurs Mineurs ;

L'incident est géré dans le cadre du contrat de services ODY-C

Expertise : Il s'agit d'une demande qui ne correspond pas à un Incident Opérateur Mineur. En tout état de cause, les demandes EXPERTISE ne font pas partie et ne sont pas gérées par le contrat de services ODY-C. Un devis sera adressé au Client par ODY-C ou l'Opérateur en fonction du périmètre

III - CONDITIONS GENERALES DE SUPPORT

1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les prestations de services ou de fournitures ainsi qu'à toutes ventes de matériel conclues par ODY-C auprès des Clients professionnels de même catégorie, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès du Prestataire. ODY-C se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales de Vente, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de Conditions de Vente Particulières.

Les Services /Prestations retenus et souscrits par le Client sont déterminés aux Conditions Particulières à l'exclusion de tout autre, lesdites Conditions Particulières prévalent sur les présentes Conditions Générales de Vente en cas de contradiction.

2 - Définitions

Les définitions sont portées spécifiquement aux conditions particulières de chacune des offres.

3 - Commandes

Les ventes de prestations/services ne sont parfaites qu'après prise de connaissance des présentes conditions générales de vente disponibles sur demande par le Client et signature du devis stipulant par le Client. Dans l'hypothèse où la signature des conditions générales de vente aurait été omise, mais que le devis les mentionnant ait été signé par le Client, les conditions générales de vente seront intégralement opposables au Client. Les éventuelles modifications de la commande demandées par le Client ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités du Prestataire, que si elles sont notifiées par écrit, quinze (15) jours au moins avant la date prévue pour la fourniture des prestations de services commandées, après signature par le Client d'un nouveau bon de commande spécifique et ajustement éventuel du prix. Le Client peut à tout moment commander des prestations complémentaires ou demander l'adjonction de nouveaux équipements, services ou prestations à la liste des équipements et/ou prestations objets d'un contrat préalable. Toute commande pour de nouvelles prestations ou l'adjonction de nouveaux équipements doit faire l'objet d'un nouveau bon de commande spécifique signé par le Client et d'une acceptation préalable expresse du Prestataire sous forme d'avenant. En cas de contrat à exécution successive, les redevances du Client seront, de plein droit et automatiquement actualisées en conséquence.

4 – PRESTATIONS/SERVICES/SUPPORT/MATERIEL

Les Prestations, Services, Support, abonnement ou Commandes de Matériel souscrits par le Client sont ceux déterminés aux Conditions Particulières ou aux devis ou par la commande du Client. Ces Prestations, Services, Support, abonnement ou Commandes de Matériel sont strictement et précisément déterminés aux Conditions Particulières pour la durée stipulée aux dites Conditions Particulières. Par défaut et à défaut de dérogation aux Conditions Particulières, les contrats dits récurrents, engagent le Client pour une durée ferme de 60 mois (SOIXANTE MOIS), une reconduction tacite du contrat s'opérant pour une durée d'un an à défaut de dénonciation du contrat trois mois au moins avant le terme contractuel par courrier recommandé avec accusé de réception. Le client sera redevable des sommes restant dues dans le cas d'une résiliation anticipée de sa commande, ou d'une annulation sans lien avec une incapacité technique de l'Opérateur à déployer le service commandé. Aucune autre prestation ne pourra être exigée du Prestataire par le Client. Le Client assume seul, la responsabilité de l'adéquation des Prestations/Services/Support souscrits à ces besoins effectifs. Toute demande non prévue devra faire l'objet d'une commande suivant un devis et de la signature d'un nouveau contrat ou d'un avenant entre le Client et ODY-C

5 – PRIX ET CONDITIONS DE REGLEMENT

5.1 Les prestations et services sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la passation de la commande. En cas de signature d'avenant ou de demande de prestations supplémentaires, les prix

sont ceux des tarifs en vigueur au jour de la signature de l'avenant ou de l'acceptation par ODY-C de la demande de prestations supplémentaires. Le prix est spécifié en euros et s'entend net et HT. La TVA au taux en vigueur est payable en sus.

5.2 Conditions de règlement

5.2.1 ODY-C adresse une facture au Client. A moins qu'il n'en soit disposé autrement, le règlement est à 30 jours, net. Sauf spécificités expressément stipulées aux Conditions Particulières, le règlement est effectué par prélèvement automatique par mois d'avance. Le Client s'engage, à ce titre, à renseigner et signer l'autorisation de prélèvement. En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux de 15% du montant HT du prix figurant sur la facture seront automatiquement et de plein droit acquies au Prestataire sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, sans préjudice de toute autre action que ODY-C serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client. Les parties conviennent que la pénalité est par période d'un mois calendaire et que chaque mois entamé est comptabilisé comme mois entier. En outre, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de QUARANTE (40) Euros sera due, de plein droit et sans notification préalable, en cas de retard de paiement.

ODY-C se réserve le droit de demander au Client, une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs. Si ODY-C devait confier le recouvrement de sa créance à un tiers, le Client serait redevable, outre de cet intérêt de retard, du remboursement des frais et honoraires engagés. En outre, ODY-C pourra se prévaloir des dispositions de la clause « Résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations ». En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, ODY-C pourra suspendre de plein droit, toutes les prestations en cours, et ce, quels que soient leur nature et leur niveau d'avancement. Cependant, cette suspension ne pourra pas être considérée comme une résiliation du contrat du fait du Prestataire, ni ouvrir un quelconque droit à indemnité pour le Client. Aucun escompte ne sera pratiqué par ODY-C pour paiement comptant ou dans un délai inférieur à celui figurant aux présentes Conditions Générales de Vente ou sur la facture émise par ODY-C. Aucune marchandise commandée ne sera reprise ni échangée pour quelques causes que ce soit.

5.2.2 Sauf accord exprès, préalable et écrit du Prestataire, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles, aucune compensation ne pourra être valablement effectuée par le Client entre d'éventuelles pénalités pour retard dans la fourniture des prestations de services commandées ou non-conformité des prestations à la commande, d'une part, et les sommes par le Client au Prestataire au titre de l'achat desdites prestations, d'autre part.

6 – Responsabilité du Prestataire

ODY-C s'engage à mettre en œuvre les moyens à sa disposition pour l'exécution des prestations. ODY-C garantit, conformément aux dispositions légales, le Client, contre tout défaut de conformité des prestations et tout vice caché, provenant d'un défaut de réalisation des prestations fournies à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client ou d'un tiers, pendant une durée de 15 jours à compter de leur fourniture au Client. Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer ODY-C, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de deux jours à compter de leur découverte. ODY-C rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, les services jugés défectueux. ODY-C ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas d'intervention d'un tiers sur les installations, matériels et plus généralement sur les aspects techniques impactant directement ou indirectement les prestations à fournir par ODY-C. La responsabilité de Prestataire ne saurait être engagée au titre des services fournis au Client par un tiers et/ou l'opérateur choisi par le Client dont le dysfonctionnement, l'indisponibilité ou toute autre difficulté impacte la réalisation et l'exécution par ODY-C des prestations et le respect de ses obligations aux présentes. En tout état de cause, la garantie du Prestataire et sa responsabilité sont

limitées au montant HT payé par le Client pour la fourniture des prestations, des services ou du matériel, ou en cas de contrat avec abonnement le coût d'une annuité d'abonnement.

7 – OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1 Le Client s'engage à mettre à la disposition du Prestataire un interlocuteur pertinent et compétent. Il s'engage à la pertinence, la justification et le bien-fondé de ses demandes.

7.2 Le Client s'engage en outre à fournir au Prestataire tout élément ou information qui s'avérerait nécessaire pour permettre l'exécution des prestations.

7.3 Le Client accepte expressément le fait que toute intervention d'un tiers à quelque titre que ce soit, exonère automatiquement et de plein droit le Prestataire de toute responsabilité, quand bien même le Prestataire aurait été informé préalablement de ladite intervention.

7.4 Le Client reconnaît qu'une solution de sécurisation lui a été proposée par ODY-C. En cas d'absence de souscription par le Client auprès du Prestataire d'une solution de sécurisation, le Client fait son affaire personnelle de la sécurité de ses données et ne pourra se prévaloir à l'encontre du Prestataire d'une quelconque revendication ou demande de dommages intérêts, si, par suite d'un sinistre et ce quel qu'en soit la cause ou le responsable, le Client subissait de ce fait, une perte d'exploitation, une perte de données, et plus généralement un dommage matériel ou immatériel. Le Client prend, à ce titre, l'engagement de s'assurer contre les pertes de données et d'exploitation, et ce, afin de couvrir lesdits risques et préjudices en cas d'interruption de services et ce quel qu'en soit la cause.

8 – CONFIDENTIALITE

ODY-C s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations de toute nature, commerciale, industrielle, technique, financière, nominative, qui lui auront été communiquées par le Client, ou dont il aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

ODY-C reconnaît que toute divulgation léserait les intérêts de l'autre partie et engagerait sa responsabilité.

De son côté, le Client s'engage à ne pas divulguer d'informations relatives au savoir-faire de l'autre partie. Dans l'hypothèse où l'une des parties ne respecterait pas son engagement, elle serait, de plein droit, débitrice envers l'autre, d'une indemnité forfaitaire d'un montant égal à 15.000,00 euros.

9 – ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes conditions générales entrent en vigueur entre les parties dès la prise d'effet de la première commande.

10 – SOUSCRIPTION DE SERVICES OPERATEUR PAR L'INTERMEDIAIRE DE ODY-C

Le Client pourra souscrire par l'intermédiaire de ODY-C des Services Opérateurs, pour autant, il est rappelé que, dans cette hypothèse, ODY-C intervient uniquement et strictement en qualité d'intermédiaire entre le Client et l'Opérateur et ne peut en aucun cas s'engager vis-à-vis du Client au nom de l'Opérateur ou conclure tout contrat au nom et pour le compte de l'Opérateur. Le Client souscrit donc directement avec l'Opérateur le contrat de fourniture de Service Opérateur qu'il souhaite, sans que la responsabilité de ODY-C ne puisse être engagée à quelque titre que ce soit. ODY-C n'intervient en aucune façon sur le choix du Client, ce dernier reste seul responsable de la détermination de son besoin et des modalités qu'il choisit pour y répondre au regard des contraintes économiques qu'il est seul à connaître. En qualité d'intermédiaire, ODY-C transmet à l'Opérateur l'ensemble des documents demandés par ce dernier dès lors que ceux-ci sont remplis et signés complètement et intégralement par le Client. Le Client est avisé que l'Opérateur se réserve, en tout état de cause, la possibilité de refuser la demande de souscription transmise par ODY-C pour tout motif et notamment si :

- Les conditions de distribution des services ne sont pas remplies,
- Les études de solvabilité du Client effectuées directement par l'Opérateur ne sont pas favorables,

- Il existe une impossibilité technique pour l'Opérateur d'offrir les Services Opérateurs au Client,
- Les documents transmis sont incomplets ou erronés ou encore comprennent des conditions non standard non validées préalablement par l'Opérateur.

Le client reste responsable de s'assurer de la bonne qualité réseau de l'opérateur proposé par ODY-C. En cas de refus de la demande de souscription par l'Opérateur, la responsabilité de ODY-C ne saurait en aucun cas être recherchée. L'enregistrement de la demande de souscription par l'Opérateur n'emporte pas engagement de ce dernier à satisfaire à ladite demande. En effet, le Client est informé que la prise en compte de la demande de souscription par l'Opérateur ne vaut pas validation du dossier par ce dernier. Seule l'acceptation de la demande par l'Opérateur emporte engagement de fournir le Service, l'engagement de l'Opérateur étant conditionné en tout état de cause par la limite de capacité du réseau concerné par la demande et sous réserve des contraintes techniques et de qualité des Services. L'Opérateur est seul responsable vis-à-vis du Client du refus de servir le Service demandé. ODY-C est totalement étrangère aux procédures de validation et d'acceptation des demandes par l'Opérateur et encore du délai effectif d'ouverture du Service, de sorte que le Client ne saurait rechercher la responsabilité de ODY-C à ce titre. ODY-C n'assume et ne peut assurer aucun service après-vente en lieu et place de l'Opérateur. En cas de difficultés concernant la demande souscrite par le Client auprès de l'Opérateur, le Client est informé que seul l'Opérateur est responsable. L'Opérateur assume seul et directement les conséquences, suites et difficultés pouvant résulter de l'exécution du Service Opérateur souscrit par le Client directement auprès de l'Opérateur.

11 – RGPD

ODY-C met en œuvre l'ensemble des mesures nécessaires techniques et humaines afin d'être en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des données et attend de ses partenaires et fournisseurs la même mise en œuvre. La collecte des données effectuée par ODY-C a pour unique finalité la réalisation des prestations commandées à ODY-C par le Client.

Chaque traitement de données respecte la réglementation et se limite aux seuls besoins de ODY-C dans l'exercice de ses fonctions.

12 – Modification

Le présent contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant signé par toutes les parties au contrat. Il représente l'intégralité des engagements existant entre les parties. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du présent contrat.

13 - Droit applicable

Langue du contrat De convention expresse entre les parties, le présent contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation. Il est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

14 – Différends

Tout litige relatif à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du présent contrat sera soumis au tribunal de Rennes exclusivement compétent, y compris en référé, nonobstant l'appel en garantie ou la pluralité des défendeurs