



Solutions d'hébergement professionnelles

Contrat de Transit IP Sivit
et d'Hébergement d'Infrastructures.
(1/4 de baie – 15 Mbps – DC1)

Votre Interlocuteur:

Thierry TOBAILEM
hebergement@sivit.fr
Tél: 04.77.26.10.72

Siège Social:

SIVIT Sarl
1 bis rue Duvernay
42110 Feurs-FR

Data Center:

Sivit@TelecityGroup
9 Energy Park
130-136 Bd de Verdun
92400 Courbevoie-FR

ENTRE

SIVIT, SARL au Capital de 30 000 Euros, enregistrée au RCS de Montbrison sous le numéro unique 431 465 020, domiciliée 1 bis rue Duvernay – 42110 Feurs, représentée par Monsieur Thierry TOBAILEM, agissant en qualité de Gérant,
Ci-après désignée « SIVIT »

ET

Société :
Enregistrée au RCS de _____, sous le numéro unique :
Domiciliée :

Représentée par Monsieur:
Agissant en qualité de :

Chacun des deux étant également désigné sous le terme de « Partie » et sous la désignation collective « les Parties ».

En considération d'un accord commercial, les Parties conviennent ce qui suit :

- a. SIVIT fournira au Client les Services, tel que décrit en annexe 1 au présent Contrat (ci-après « le Contrat »), et s'engage par ailleurs à observer les modalités du Contrat.
- b. Le Client règlera à SIVIT les Services, tel qu'indiqué dans l'annexe 2 du Contrat, et s'engage par ailleurs à observer les modalités du Contrat.

Les annexes ci-dessous sont incluses dans le présent Contrat dont elles font partie intégrante :

- Annexe 1 Spécification des Services
- Annexe 2 Prix - Paiement
- Annexe 3 Conditions Générales
- Annexe 4 Service Level Agreement

Annexe 1

SPECIFICATIONS DES SERVICES

Cette annexe 1 décrit les services de Transit IP pour le client. Le Service Level Agreement (SLA) en annexe 4 complète cette annexe 1 et décrit le niveau de services contractuel et valable pour tous les clients de SIVIT .

Interface

Le Service de Transit IP SIVIT est fourni en FRANCE, à COURBEVOIE, 130-136 Boulevard de Verdun avec une interface 100 Mbps Fast Ethernet. Pour les débit supérieurs à 100 Mbps, le transit est fourni sur interface optique.

Services

La surveillance des réseaux, et la résolution des défaillances sont inclus 24h/24h sur une base annuelle pour les équipements concernés par le Service de Transit IP SIVIT.
Le niveau de disponibilité de 99.9 % est fixé dans l'Annexe « Service Level Agreement ».
Le Client est tenu de s'assurer que le routage et les annonces réseaux soient communiqués au Centre d'Opérations Réseau (NOC).

Ticket d'incident

Chaque incident « réseau » est géré par Ticket d'incident. Le Client recevra par e-mail les rapports d'incidents.

Opération

Les Services seront opérationnels après réception par SIVIT du présent contrat dûment signé, et que les informations ci-après, relatives au routage, aient été échangées (cf. Article 2 de l'Annexe 3).

Ressources Humaines

Nous sommes présents dans le DataCenter de TelecityGroup – 9 Energy Park, 130-136 Boulevard de Verdun. Nous vous proposons un « SUPPORT CLIENT » 24h/24 7j/j avec la mission de détecter et de localiser toute panne qui pourrait survenir sur l'équipement. Notre « SUPPORT CLIENT » est opérationnel dans le DataCenter de jour comme de nuit avec une garantie de temps d'intervention maximale de 20 minutes pour le support de niveau 1, et 2 heures pour le support de niveau 2.

Accès au DataCenter

La Client pourra accéder au DataCenter 24h/24, 365 jour par an pour réaliser ses propres interventions sur ses équipements.

Des Frais d'accès au Service de 69 Euros HT/badge seront facturés au client à compter du second badge d'accès permanent demandé. Le nombre de badges demandé n'est pas limité.

Annexe 2

PRIX - PAIEMENT

Le client commande: ¼ de baie et une connectivité de 15 Mbps garantis.

Le client sera connecté sur un port réseau de 100 Mbps, afin de pouvoir profiter à tout instant de capacité de burst au delà du transit commandé qui lui est dédié et garanti.

La bande passante est dédiée (par réservation QoS sur routeurs) et garantie (voir annexe concernant le SLA)

Pour ¼ de baie et 15 Mbps	Prix HT
Frais d'installation	299 Euros
Location mensuelle	429 Euros

¼ de baie d'hébergement a les caractéristiques suivantes :

- 11 U
- Châssis métallique, dimension 600 x 800.
- 1 bandeau d'alimentation.
- 1 Uplink sous forme de câble Ethernet connecteur RJ45
- 16 IP fixes
- Monitoring MRTG sur port de switch
- Accès 24/7/365 au Data par Badge.
- Déclenchement d'interventions 24/7/365
- Consommation maximale de 2 Ampères.

Connectivité IP

Afin de bénéficier d'un tarif attractif sur de la bande passante additionnelle, le client peut à tout instant augmenter son engagement de BP au delà des Mbps fourni.

(Les tranches indiquées servent au calcul du prix de revient unitaire du Mbps, mais le client peut commander le débit exact qu'il souhaite, au Mbps près)

Votre engagement en Mbps Au delà des 15 Mbps fourni	Tarif HT/Mbps/mois
1 Mbps	20 Euros HT
10 Mbps	15 Euros HT
50 Mbps	13 Euros HT
100 Mbps	11 Euros HT
300 Mbps	10 Euros HT
1 Gbps	9 Euros HT

La consommation n'est pas limitée dans cette offre, à concurrence de 100Mbps. L'engagement du client sera payable d'avance, le dépassement d'engagement étant facturé en fin de mois, sur la base des monitorings MRTG (calcul au 95 percentile).

Le Mbps de dépassement, au delà de l'engagement ferme du client est facturé sur la base de 30 Euros HT/Mbps/mois.

Le client décide (Rayez la mention inutile et complétez au besoin) :

- De rester sur l'engagement initial de 15 Mbps inclus.
- De commander immédiatement **[Nbre]** Mbps **additionnels**.

Les prix fixés ci-dessus sont en Euros et n'incluent pas la TVA (Taxe sur la valeur ajoutée) qui sera donc ajoutée sur la facture au taux en vigueur au jour de la facturation.

Upgrade de niveau de Bande Passante – augmentation du commit

SIVIT garantit un upgrade de la bande passante sous 1 jour ouvré à compter de la réception de la demande du Client. Cet upgrade n'engendrera aucun frais d'installation supplémentaire. Le Client fera sa demande par écrit par fax.

Paiement Service à débit fixe :

Les frais d'installation éventuels sont payables à la commande.

Les paiements devront être effectués à l'avance sur une base mensuelle, après réception des factures émises par SIVIT.

Paiement Service à débit variable (Burstable service):

Les paiements des dépassements facturables devront être effectués le mois suivant le mois de consommation, après réception des factures émises par SIVIT.

Le calcul de la partie de consommation de Burst se fera suivant la règle du 95e percentile. SIVIT mesure la consommation toutes les 5 minutes (288 mesures/jour). Les mesures recueillies durant le mois sont placées en ordre croissant, et 5% des plus hautes mesures sont supprimées. La valeur de la consommation variable est représentée par la plus haute des mesures restantes.

Le volume global de votre consommation est calculée au niveau de votre port d'uplink.

Support client 24h/24 7 jours sur 7

Le service comprend 30 minutes mensuelles de « SUPPORT CLIENT NIVEAU 1 », 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7. Le coût de l'heure supplémentaire ou des interventions de niveau supérieur est de 69 Euros HT en heures ouvrées et 99 Euros HT en heures non ouvrées (les heures ouvrées s'entendent du Lundi au Vendredi de 9h00 à 18h00 hors jours fériés).

La mission du « Support Client » à la demande de client est de détecter et de localiser toute panne et de résoudre suivant les instructions du client tout problème qui pourrait survenir sur l'équipement. Il n'y a pas de report d'un mois sur l'autre.

Le Monitoring de bande passante (MRTG)

Le MRTG permet la visualisation de l'ensemble de votre trafic, le détail du volume et transit par jour, semaine, mois, an, conserve l'historique du trafic des mois passés.

Ce service est compris dans l'offre de location de baie équipée qui détaille par ailleurs chaque consommation de port.

Annexe 3

CONDITIONS GENERALES

Adéquation du Service

Le Client reconnaît être un professionnel de l'Internet et que les services proposés correspondent à ses besoins. En aucun cas, le Client ne pourra remettre en cause sa commande.

Interlocuteur

Un technicien et un employé administratif seront nommés par le Client pour servir de contact et seront autorisés à négocier au nom et pour le compte du Client et à recevoir et à communiquer des informations ayant un rapport avec le présent Contrat. Le Client s'engage à notifier à SIVIT, par écrit, tout changement concernant cet interlocuteur.

Accès de connexion

Le Client reconnaît que tous les fournisseurs de service Internet (ISP) sont responsables de l'installation et du financement des accès de connexion appropriés à partir du routeur de Transit SIVIT au point de connexion du Client. L'interface de cette connexion est une interface de série standard.

Utilisation

Les Services fournis par SIVIT aux termes du présent Contrat devront être utilisés exclusivement conformément à la législation et aux règles et réglementations locales applicables ainsi qu'à toute législation, règles et réglementations nationales, étrangères et internationales.

Durée

Le présent Contrat entre en vigueur à compter de la date d'acceptation du service pour chaque interface. Il est conclu pour une durée d'un mois (« Période Initiale ») à compter de cette date d'entrée en vigueur pour chaque interface, sauf en cas de résiliation dans les conditions prévues au présent Contrat.

Sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception 1 mois avant la date d'échéance par l'une ou l'autre des parties, il se poursuivra par tacite reconduction pour des périodes successives de 1 mois, sauf en cas de résiliation dans les conditions prévues au présent Contrat.

Limitation de responsabilité

Sous réserve de ce qui est dit à l'Article b, aucune des Parties ne sera responsable des dommages indirects subis par l'autre Partie, ses représentants, agents ou employés de quelque nature que ce soit et quelle qu'en soit la cause (incluant sans limitation, perte de clientèle, de chiffre d'affaires ou de profit) au titre du présent Contrat.

a. Aucune des Parties ne sera responsable des dommages directs subis par l'autre Partie à moins qu'ils ne résultent d'un manquement au présent Contrat et/ou d'une négligence s'y rapportant. Une telle responsabilité sera limitée à deux cent mille (200.000) euros au regard de tout événement ou d'une série d'événements liés, et à un maximum d'un million (1.000.000) euros au regard de tous les événements qui pourraient se produire sur une période de douze (12) mois calendaires.

b. Nonobstant les autres dispositions du présent Contrat, la responsabilité de chacune des Parties, suite à un décès ou à des dommages corporels résultant de sa propre négligence ou de celle de ses employés dans le cadre de l'exécution de leur contrat de travail, ne sera en aucun cas exclue ou limitée.

c. Sous réserve des dispositions expresses prévues au présent Contrat, aucune des Parties ne sera responsable vis à vis de l'autre Partie pour toutes demandes, réclamations ou actions engagées contre l'autre Partie par des tiers en vertu des relations contractuelles qu'ils peuvent avoir avec cette autre Partie. Les dispositions de cet Article 7.4 s'appliqueront même si de telles actions, demandes, réclamations résultent des actes ou omissions de la première Partie.

d. Les dispositions de cet Article continueront à s'appliquer nonobstant la résiliation ou l'expiration du présent Contrat quelle qu'en soit la cause.

Réclamations

Les réclamations relatives à un dédommagement pour des défauts ou des dommages devront être faites par écrit à l'autre Partie dans les 90 jours suivant la fin du mois calendaire au cours duquel le défaut ou le dommage est intervenu.

Des réclamations relatives à l'Accord de Niveau de Services devront être faites conformément aux termes et conditions de cet Accord de Niveau de Services.

Force majeure

Une Partie n'est pas responsable du paiement de dédommagements au titre des pertes ou des dommages qui pourraient être encourus par l'autre Partie si la capacité de la Partie ayant causé le dommage à faire face à ses engagements a été contrecarrée ou significativement entravée par des circonstances imprévues ou des circonstances pouvant être considérées comme raisonnablement au-delà du contrôle de la Partie ayant causé les dommages (« Cas de Force Majeure »). Les conditions d'une exemption de ce type incluent : conflits sociaux, guerre, révolution ou émeute, mobilisation ou autres ordres militaires, exportations, désastres naturels tels que tremblements de terre, incendie, inondation ou dégâts des eaux, pénurie générale de biens ou de transports, et lois ou autres restrictions officielles.

La Partie affectée par le Cas de Force Majeure devra rapidement notifier à l'autre Partie l'étendue et la durée estimée de cette incapacité à remplir ses obligations aux termes du présent Contrat et dans le cas où ce Contrat ne pourrait par être observé conformément à ses termes pendant une période continue de 30 jours en raison de ce Cas de Force Majeure, l'autre Partie aurait le droit de notifier la fin de ce Contrat. La Partie qui effectuerait une telle notification n'encourrait aucune responsabilité suite à la prononciation de la résiliation de cet Accord conformément à cet Article.

Résiliation anticipée

En cas de manquement par l'une des Parties aux obligations des présentes, non réparé dans un délai de 30 jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra résilier le présent Contrat sans préavis et sans préjudice de tous dommages et intérêts et pénalités auxquels elle pourrait prétendre en vertu des présentes et/ou de la loi.

Loi applicable et arbitrage

Le présent Contrat est soumis au droit français.

Les Parties feront leurs meilleurs efforts à l'effet de tenter de trouver une solution amiable à tous différends découlant des présentes.

Dans le cas où les Parties n'auraient pas réussi à trouver un accord amiable dans les trois (3) mois suivant la notification initiale par l'une des Parties d'un différend, ce différend sera tranché définitivement suivant le règlement de conciliation et d'arbitrage de la Chambre de Commerce Internationale par un arbitre nommé conformément à ce règlement. Les arbitres auront le pouvoir d'amiable composition.

L'arbitrage aura lieu à PARIS.

Respect de la loi et respect de la qualité des services

Chaque Partie s'engage auprès de l'autre à s'assurer qu'elle détient à tout moment pendant la durée de ce Contrat toutes les licences, autorisations ou autres permis appropriés, notamment en matière de télécommunications, qui sont nécessaires pour l'exécution de ce Contrat et s'assurera que cette exécution ne conduit pas à une violation des dispositions d'une licence, d'autorisations ou autres permis, notamment en matière de télécommunications, détenus par l'une ou l'autre des Parties.

La qualité des Services sera en conformité avec les normes de l'industrie, les réglementations gouvernementales et de saines pratiques commerciales.

Information et confidentialité

a. Chaque Partie s'engage auprès de l'autre Partie à fournir rapidement toutes les informations et l'assistance qui pourraient raisonnablement être requises par l'autre pour parvenir à remplir les obligations définies aux termes du présent Contrat.

b. Chaque Partie s'engage vis-à-vis de l'autre à traiter comme confidentiels, et à faire tous les efforts nécessaires pour que ses directeurs, ses employés, ses consultants et ses agents traitent comme confidentiels les termes de ce Contrat ainsi que les données, les résumés, les taux, les rapports ou les informations de tous types et toutes les autres informations confidentielles, qu'elles soient techniques ou commerciales, ou concernent de toute autre manière l'activité ou les affaires de l'autre Partie, que cette Partie pourrait recevoir, en relation avec le présent Contrat, et s'engage à ne pas divulguer (et s'engage à faire tous les efforts nécessaires pour s'assurer que ses directeurs, ses employés, ses consultants et ses agents ne divulguent pas) ni utiliser de telles informations à d'autres fins que le strict objet de ce Contrat, sauf autorisation écrite de l'autre Partie.

Cession

Aucune des Parties ne peut céder, accorder en sous-licence, transmettre ou disposer de toute autre manière de ce Contrat, ni d'aucun des avantages ou obligations définis aux termes du présent Contrat, à tout tiers sans le consentement préalable et écrit de l'autre Partie.

Non-renonciation

Le fait de ne pas exercer ou le retard dans l'exercice d'un droit ou d'un recours prévu par le présent Contrat ne constituera pas une renonciation à ce droit ou à ce recours ou une renonciation à tout autre droit ou recours, et le fait de ne pas renoncer, même partiellement, à un droit ou recours prévu par ce Contrat ne s'opposera pas à l'exercice ultérieur de ce droit ou de ce recours, pas plus qu'à l'exercice d'un autre droit ou d'un autre recours.

Droits de propriété intellectuelle

Sauf accord exprès par écrit entre les Parties, toutes les marques commerciales et de services, les inventions, les brevets, les copyrights, les conceptions enregistrées, les droits de conception et toute autre propriété intellectuelle et droit de propriété intellectuelle seront et resteront la propriété de la Partie concernée. Aucun élément du présent Contrat ne confère ou n'est censé conférer des droits ou des licences relatives à la propriété intellectuelle d'une Partie à l'autre Partie expressément, implicitement ou autrement.

Annexe 4 :

SERVICE LEVEL AGREEMENT

SIVIT met à la disposition de nos clients un SLA (Service Level Agreement) garantissant plus de 99.9% de disponibilité du réseau, de l'électricité, et d'une température ambiante comprise entre 13°C et 27°C.

En cas de manquement à l'un de ces engagements, un taux de pénalité détaillé dans le tableau ci-dessous sera opposable à SIVIT (D = disponibilité, P= pénalité), qui devra en répercuter le montant, sous forme d'avoir sur facture, au client.

Ne peuvent être pris en compte pour le calcul des pénalités les temps d'indisponibilité ayant pour cadre une maintenance programmée, pour laquelle le client aura été prévenu au moins 7 jours à l'avance.

Le montant total de l'avoir consenti au titre des pénalités SLA ne pourra pas excéder 100% de la redevance mensuelle acquittée par le client.

D < 0.9990	P=3%
D < 0.9950	P=5%
D < 0.9850	P=10%
D < 0.9750	P=15%
D < 0.9700	P=20%
D < 0.9500	P=40%
D < 0.9000	P=70%
D < 0.8500	P=100%

Le présent contrat est signé en deux exemplaires. Chaque Partie a reçu un original signé.

Pour SIVIT

Pour [LE CLIENT]

Le : / /

Le : / /

« Bon pour accord »

« Bon pour accord »

Nom :

Nom :

Fonction :

Fonction :

Cachet :

Cachet :