

Annexe 9 : Conditions Particulières Service Hébergement

SOMMAIRE

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

1. Définitions

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

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

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

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

« **Équipement Usager ou Équipement de l'usager** » : matériels de l'Usager installés dans l'emplacement mis à disposition de l'Usager par le Délégué dans le cadre du Service ;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Description du Service

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

Le Service consiste

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

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 badge 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 Emplacements ou des unités mis à sa disposition dans le Local d'Hébergement Mutualisé concerné.

Etant donnée la nature des Services Hébergement, dont l'élément déterminant est intimement lié au type de prestations fournies par 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 six (6) mois. L'intégralité des frais de déplacement des Equipements de l'Usager seront supportés par le Délégitaire. Le Délégitaire s'engage à consulter l'Usager préalablement au transfert pour retenir une période de transfert qui n'entraîne qu'une interruption minimale de Service.

Cas de la pénétration de câble Optique :

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

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

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

3. Spécifications techniques

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

Spécification des locaux d'Hébergement Mutualisé

Murs et cloisonnements

- Occultation ou contrôle anti-intrusion des fenêtres et accès

Caractéristiques du faux plancher si présent

- Hauteur finie : 300 mm minimum
- Charge uniformément répartie admissible : 700 kg/m²
- Dalles amovibles (600x600 mm)

Eclairage

- Eclairage de la Salle Mutualisée assuré par des luminaires

Gestion technique centralisé (GTC)

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

Listes non-exhaustive des alarmes supervisées :

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

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

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

Incendie

Détection incendie (Local Hébergement Mutualisé)

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

Protection incendie (Local Hébergement Mutualisé)

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

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

Energie

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

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

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

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

Production 48V Courant continu

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

Distribution 48V Courant Continu

- Chaque Baie sera alimentée par un départ.

Distribution 220V Non Secouru

- Chaque Baie sera alimentée par un départ.

Génie climatique

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

Le Délégué 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.

4. Accès aux locaux d'Hébergement Mutualisé

Seules les personnes autorisées pourront accéder aux Locaux d'Hébergement Mutualisé, sous réserve pour ces personnes de respecter les consignes d'exploitation ci-après. Avant toute intervention, l'Usager devra communiquer au Délégué 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.

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'Emplacement 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 Délégué.

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

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

5. Procédure de souscription du Service Hébergement

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

Le Délégué envoie par message électronique un accusé de réception de la commande dans les meilleurs délais.

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 Emplacement 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'Annexe 1 Grille Tarifaire du contrat de co-investissement.

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

6. Etude de faisabilité

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Délégué se réserve le droit de facturer à l'Usager, dans les conditions de l'annexe 1 du Contrat de co-investissement,

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

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

7. Mise à disposition du Service d'Hébergement

7.1 Hébergement d'équipements

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

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

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

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

7.2 Pénétration de Câble au NRO

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

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

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

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

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

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

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

Le Délégué transmet le procès-verbal de recette du Service par message électronique à l'Usager dans les cinq (5) jours ouvrés suivant le rendez-vous.

8. Travaux d'installation des Equipements

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

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

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

9. Obligations 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 :

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

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

10. Service après-vente

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

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

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

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

11. – Maintenance préventive

Le Délégué est responsable de l'entretien du Nœud de Raccordement Optique et de l'environnement technique mis à la disposition de l'Usager.

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

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

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

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

12. – Maintenance curative

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

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

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

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

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

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

13. Tarifs et pénalités, modalités de facturation

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

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

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

14. Annexes

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

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