

**CONDITIONS GENERALES DE VENTES  
CONDITIONS PARTICULIERES**



## DEFINITION

**Constructeur** : désigne le constructeur, le fabricant ou le producteur d'un Équipement,

**Contrat** : désigne l'ensemble contractuel constitué des documents énumérés

**Documentation** : désigne la documentation écrite nécessaire pour utiliser, installer ou opérer un Matériel ou un Logiciel,

**Éditeur** : désigne l'éditeur, le fabricant ou le producteur d'un Logiciel,

**Garantie Temps de Rétablissement (GTR)** : désigne, pour les Services souscrits dans le cadre du Contrat, le délai maximal dans lequel le PRESTATAIRE s'engage à remédier à l'Incident (c'est-à-dire rétablissement du Service), à compter de sa signalisation par le CLIENT conformément aux dispositions du Contrat,

**Wide area Network (WAN)** : désigne un réseau informatique ou un réseau de télécommunications couvrant une grande zone géographique, typiquement à l'échelle d'un pays, d'un continent, ou de la planète entière

**Local Area Network (LAN)** : désigne désigne un réseau informatique local reliant des ordinateurs dans une zone limitée, comme une maison, une école, un laboratoire informatique, ou un immeuble de bureaux, par opposition au WAN

**Client(s) ou Utilisateur(s)** : désigne une personne physique ou morale professionnelle dotée de la capacité de contracter et qui souscrit à l'un des Services proposés par le Prestataire.

**Classes De Services** : désignent un mécanisme de réservation d'un pourcentage de bande passante à certaines applications du Client Final en cas de saturation pour en maintenir le bon fonctionnement.

**Date De Mise En Service** : désigne, la date à laquelle le Service fourni par le Prestataire est opérationnel et prêt à être utilisé.

**Défaillance** : désigne l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.

**Desserte Interne** : désigne le câblage et plus généralement les infrastructures techniques que doit fournir le Client ou qui peut être fourni par le Client, aux frais du Client, afin de relier le réseau public aux Equipements.

**Eligibilité** : désigne la compatibilité technique du Site aux différents Services du Prestataire.

**Équipement(s)** : désigne le matériel installé ou livré sur le Site et fourni par le Prestataire permettant l'accès au(x) Service(s).

**Firewall ou Pare-Feu** : désigne un Service, un logiciel ou un Equipement permettant de protéger les éléments d'un réseau.

**Lien(S) D'accès** : désigne une liaison de télécommunications permettant de relier le Site au réseau du Prestataire et dont les différents types sont décrits à l'article 3 des présentes Conditions Particulières. Le Lien d'Accès peut être :

- à débit garanti : il bénéficie d'un débit minimum garanti ;
- à débit non garanti : il ne bénéficie d'aucune garantie de débit ;
- à débit symétrique : le débit montant est égal au débit descendant ;
- à débit asymétrique : le débit montant est différent du débit descendant.

**RMA** : (Restitution de Matériel Autorisée) désigne la procédure de retour de matériel.

**Routeur** : désigne le matériel qui sert d'intermédiaire pour assurer le routage des paquets IP entre deux ou plusieurs réseaux en fonction des adresses IP.

**Service(s)** : désigne la ou les prestations fournies par le Prestataire et décrites à l'article 3.

**Site(s)** : désigne les locaux physiques du Client dans lesquels le ou les Service(s) doivent être installés.

**VPN MPLS** : ou Virtual Private Network Multi-Protocol Label Switching désigne l'interconnexion privée des différents Sites.

**Abonnement** : désigne la souscription par le Client aux Services pour une certaine durée et un nombre déterminé d'Utilisateurs Finaux.

**Donnée Personnelle** : désigne toute information (nom, adresse, numéro de téléphone, etc.), se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

**Hébergement** : désigne l'hébergement de la Plateforme sur des serveurs externes.

**Identifiant** : désigne l'adresse électronique et le mot de passe d'un Utilisateur Final permettant d'accéder aux Services.

**Informations** : désigne un ensemble d'actualités, informations, contenus (textes, images, données, contenus sonores, audiovisuels ou multimédias, etc.), bases de données, fonds documentaires et/ou moteurs de recherches mis à la disposition des Clients par **AMBITION CONSULTING & SERVICES** dans le cadre de ses Services.

**Plateforme** : désigne la plateforme logicielle mettant à disposition des services pour les clients  
Droits de propriété intellectuelle. Sauf mention expresse, le présent Contrat n'accorde à aucune partie des droits, implicites ou autres, sur le contenu ou sur la propriété intellectuelle de l'autre partie. Comme convenu entre les parties, le Client détient tous les droits de propriété intellectuelle afférents aux Données client et aux Applications Client, et Google détient tous les droits de propriété intellectuelle afférents aux Services et aux Logiciels.



**Protection des Données client :** désigne un engagement du Prestataire à n'accéder qu'aux Données client et à utiliser les Données client que dans la limite nécessaire à la fourniture des Services et des prestations d'assistance technique au Client ou selon les instructions du Client et à ne pas les utiliser pour tout autre produit, service ou publicité de Google.

**Jour Ouvré :** désigne les jours du lundi au vendredi à l'exclusion des samedis, dimanches et jours fériés. Lorsque, dans le Contrat, un délai est exprimé simplement en « jour », il s'agit d'un jour calendaire et non d'un Jour Ouvré,

**Heure Ouvrée :** désigne le créneau de 8h à 18h du lundi au vendredi, hors jours fériés, Incident désigne la panne matérielle ou le dysfonctionnement d'un Logiciel ou d'un Matériel. On distingue plusieurs types d'Incident :

- **Incident critique :** Désigne un Incident qui prive un groupe d'utilisateurs de l'accès à une application, dans ses conditions normales d'utilisation, à la suite d'un problème d'un des éléments composant la solution maintenue.
- **Incident majeur :** Désigne un Incident ayant pour conséquence une dégradation importante des performances, du secours ou de la supervision de la solution maintenue.
- **Incident mineur :** Désigne un Incident ayant pour conséquence une limitation sur l'exploitation de la solution maintenue.

**Information Confidentielle :** désigne toute information, donnée, document de toute nature transmis par une Partie à l'autre Partie ou portés à sa connaissance par écrit, oral ou par tout autre moyen et incluant, sans limitation, toutes informations techniques, commerciales, stratégiques ou financières, études, spécifications, logiciels, savoir-faire, produits, y compris les informations transmises préalablement à la signature du Contrat et les informations concernant le CLIENT et le PRESTATAIRE dont chaque Partie pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'exécution du Contrat,

**Logiciel :** désigne tout programme logiciel composé de séries d'instructions permettant d'exécuter un processus sous ou convertible dans un format exécutable par un ordinateur et fixé sur un support d'expression physique et sous tout format de code ainsi que la Documentation associée, à savoir les informations logicielles réunies sous forme documentaire, tel que décrit aux Conditions Spécifiques (et le cas échéant aux Bons de Commande) du Contrat et dont la fourniture au CLIENT, sous la forme d'une licence d'utilisation, est mise à la charge du PRESTATAIRE ou d'un tiers conformément au Contrat.

**Maintenance :** désigne l'ensemble des actions et/ou résultats permettant de rétablir un Matériel dans un état spécifié ou en mesure d'assurer un service tel que déterminé au Contrat.

La Maintenance concerne :

- Un équipement : réparation ou remplacement d'un équipement défectueux,
- Un logiciel : mise à disposition de correctifs logiciels (patches),

On distingue plusieurs types de maintenance :

- **Maintenance Curative** désigne les actions ayant pour objet la remise en état de fonctionnement d'un Matériel à la suite d'une Anomalie ou la mise en œuvre d'une Solution de Contournement,
- **Maintenance Évolutive** désigne la Prestation proposée au CLIENT garantissant la livraison de Mises à Jour de tout ou partie d'un Matériel,
- **Maintenance Préventive** désigne la Prestation de remplacement, de révision, ou de réfection d'un Matériel ou d'une configuration avant que celui-ci n'entraîne une Anomalie. La Maintenance Préventive est exécutée à des intervalles prédéterminés ou selon des critères prescrits en vue de réduire la probabilité de défaillance ou la dégradation du fonctionnement d'un Équipement et/ou Logiciel,

**Matériel :** désigne tout type d'équipement ou logiciel (logiciel, programme d'ordinateurs caractérisé par des séquences d'instructions destinées à mettre en œuvre une application, tout progiciel, configuration, paramétrage) faisant l'objet de Prestations de Maintenance ou d'Exploitation. Le terme Matériel désigne également la Documentation associée nécessaire pour utiliser, installer ou opérer ce Matériel ainsi que tout logiciel embarqué,

**Mise à Jour :** désigne toute version mineure d'un logiciel comportant des corrections d'anomalies,

**Nouvelle Version :** désigne toute nouvelle version majeure d'un logiciel, réalisée et mise sur le marché par l'éditeur du logiciel. Cette nouvelle version comporte des fonctionnalités nouvelles majeures par rapport à la version majeure immédiatement antérieure,

Open Source désigne tout Logiciel, y compris toutes modifications, améliorations, œuvres dérivées, versions, corrections, régies par les conditions générales d'une licence :

- Conforme aux principes de l'Open Source Initiative (ci-après désignée par « OSI ») dont on trouvera la définition sur le site Internet suivant : <http://www.opensource.org/docs/definition.php>, et/ou,
- Certifié par l'OSI (Cf. liste de ces licences depuis : <http://www.opensource.org/licenses/>),
- Conforme aux libertés de la Free Software Foundation (ci-après désignée par « FSF ») dont on trouvera la définition sur le site internet suivant : <http://www.fsf.org/>,

**Site :** désigne tout site du CLIENT tels qu'identifié par son adresse géographique indiquée dans le Contrat où sont exécutées les prestations de Maintenance,

**Solution de Contournement :** désigne une solution mise en œuvre par le PRESTATAIRE lorsqu'une Anomalie a été correctement identifiée mais pour laquelle aucune correction définitive ne peut être fournie immédiatement.



**Forfaits illimités** : désigne un service d'appels illimités destinés aux entreprises, dans le cadre d'un usage conversationnel entre personnes physiques, et en dehors des numéros spéciaux.

**Contrat de services Cloud ou contrat Cloud** : désigne un contrat intégré dans le contrat permettant au Client de commander une prestation à **AMBITION CONSULTING & SERVICES** composé des conditions particulières et des présentes conditions générales et spécifiques.

**Plateforme** : désigne un environnement d'exécution des logiciels ;

**Sauvegarde** : désigne l'opération qui consiste à mettre en sécurité les données contenues dans un système informatique sur Data Center

**Services** : ou services managés désigne un ensemble des services souscrits par le Client et fournis par **AMBITION CONSULTING & SERVICES** au titre du Contrat ;

**Cloud computing ou Cloud** : désigne une architecture informatique permettant un accès à un ensemble, scalable et flexible, de ressources physiques ou virtuelles partageable

**Plateforme** : désigne un environnement d'exécution des logiciels

**Restauration** : désigne l'opération qui consiste à retrouver les données perdues ou détruites et les restituer au Client sur un support adapté ou les restaurer sur son serveur par intervention sur place.



# CONDITIONS GENERALES DE VENTES



## ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales de Ventes (ci-après « CGV ») s'appliquent aux Services commercialisés et exploités par **AMBITION CONSULTING & SERVICES** (ci-après « le Prestataire »), opérateur français dans le domaine des télécommunications, déclaré auprès de l'ARCEP, et régissent l'usage des Services.

Les présentes CGV sont indissociables des Conditions Particulières (ci-après « CP ») de chaque Service souscrit par le Client. Ces CGV prévalent sur toute autre condition figurant dans tout autre document, annulent et remplacent tout accord écrit ou verbal, correspondance ou proposition antérieurs, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par le Prestataire auprès du Client, sans distinction de catégorie, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Toute commande de Services implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et le cas échéant, des conditions générales d'utilisation du site internet du Prestataire pour les commandes électroniques.

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs du Prestataire sont donnés à titre indicatif et sont modifiables à tout moment.

Le Prestataire est en effet en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles. Le Client est informé que seul le prix figurant sur le Devis fait foi. Les descriptions des Services sont indiquées dans les Conditions Particulières pour chaque type de service proposé par **AMBITION CONSULTING & SERVICES à savoir :**

- **Services liens opérateur ;**
- **Services de téléphonie ;**
- **Services managés & support ;**
- **Prestations de services ;**
- **Contrat de régie.**

## ARTICLE 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Générales constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Offres ; elles sont susceptibles d'être complétées par des documents spécifiques à chaque Offre. Le contrat (ci-après le Contrat) se compose, par ordre de priorité décroissante :

- Du Formulaire de souscription et/ou d'abonnement le cas échéant. Ce document peut également prendre la forme d'un devis ou encore de Conditions Particulières ;
- Des Conditions Spécifiques ;
- Des présentes Conditions Générales et de leurs annexes.

## ARTICLE 3 - FOURNITURE DU SERVICE - COMMANDE

### 3.1 - Justificatifs

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** se réserve le droit de demander au Client tout justificatif et notamment de justifier de son identité par la fourniture à **AMBITION CONSULTING & SERVICES** des documents suivants (étant entendu que l'utilisation principale du Service doit se faire en France métropolitaine) : un extrait Kbis de moins de trois mois ou tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale ; une pièce officielle attestant de la qualité du signataire et de l'étendue de ses pouvoirs ; un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le Contrat de Service au nom de la personne morale ; Il devra justifier d'une domiciliation bancaire par la fourniture d'un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne.

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** pourra demander éventuellement tout autre document qu'il juge nécessaire en complément.

### 3.2 - Souscription

La souscription du Contrat de Service est effective à la signature du devis par le Client. La souscription du présent Contrat de Service implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV et des Conditions Particulières (CP) de Services disponibles sur le site [www.ambitioncs.com](http://www.ambitioncs.com) ou remises au client le cas échéant.

### 3.3 - Condition de souscription

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** se réserve le droit de refuser la souscription au Contrat de Service si l'une des conditions suivantes n'est pas respectée :

- Le règlement de toutes les dettes contractées par le Client auprès de **AMBITION CONSULTING & SERVICES** au titre d'un autre Contrat ;
- La fourniture de tous les justificatifs demandés par **AMBITION CONSULTING & SERVICES** ;
- L'accord donné par les centres de paiement bancaire concernés.

### 3.4 - La souscription du Contrat de Service :

La souscription du Contrat de Service s'effectue directement auprès de **AMBITION CONSULTING & SERVICES**.

### 3.5 - Services additionnels :

Il est précisé qu'au cas où, postérieurement à la souscription du Contrat de Service, le Client désirerait souscrire à de nouveaux Services ou options, ou modifier les formules d'abonnements, lesdites demandes de modifications peuvent s'effectuer par mail ou le cas échéant, par courrier recommandé.



Il est expressément entendu que le Client ayant souscrit au Contrat de Service auprès d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** donne mandat à ce dernier pour effectuer toute modification. En conséquence, les Conditions Générales de Vente et les CP en vigueur au jour de la modification trouveront également plein effet.

### 3.6 - Modification Contrat de Service

Le Client ne pourra pas demander à **AMBITION CONSULTING & SERVICES** de modifier les conditions de son abonnement en dehors de la gamme du catalogue.

### 3.7 - Défauts de déclaration

Si le Client a omis de faire état de l'existence de dettes préalables à l'égard d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** ou si le Client a effectué des déclarations inexactes lors de la souscription du Contrat, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** lui adressera, par recommandé avec AR, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai maximal de huit (8) jours calendaires, à compter de la mise en demeure. A défaut de régularisation à l'issue de ce délai, le présent Contrat sera résilié de plein droit. Toutes les sommes éventuellement dues au titre du Contrat résilié et des Contrats précédents sont compensables avec toutes sommes détenues par **AMBITION CONSULTING & SERVICES** pour le compte du Client, à quelque titre que ce soit.

### 3.8 - Refus de vente

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** se réserve le droit de refuser les souscriptions émanant de demandeurs ne présentant pas, après étude de leur dossier, toutes les garanties d'utilisation du Service de manière non-abusive ou présentant des risques de défaut de paiement.

## ARTICLE 4 - DUREE DE L'ENGAGEMENT

Le Contrat prend effet à compter de la souscription de l'Offre et reste valable pour toute la durée de cette dernière. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale d'engagement à compter de la date de souscription au Service concerné. La période minimale d'engagement pour chaque Service figure dans les Conditions Spécifiques des services concernées et/ou dans la proposition commerciale fournie par le représentant d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES**.

## ARTICLE 5 - NOTIFICATIONS

Les différentes notifications mentionnées aux présentes et aux Conditions Particulières (ci-après les « **Notifications** ») devront être adressées au siège social de l'autre Partie. Les Notifications seront réputées effectuées :

- Le jour de sa transmission en cas de Notification réalisée par courriel avec accusé de réception ;
- À la date de première présentation en cas de Notification réalisée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par acte extrajudiciaire ;
- À la date à laquelle le destinataire aura signé le récépissé de remise en mains propres en cas de lettre remise en mains propres.

## ARTICLE 6 - DECLARATION PREALABLE DU PRESTATAIRE AUPRES DE L'ARCEP

Le Prestataire est déclaré auprès de l'ARCEP dans les conditions prévues à l'article L. 33-1 du Code des postes et des communications électroniques ou titulaire de l'autorisation d'exercer une activité d'opérateur délivrée avant l'entrée en vigueur de la loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004

## ARTICLE 7 - SUPPORT TECHNIQUE

Le prestataire prendra en charge de 8h00 à 18h00 les jours ouvrés, les notifications de défaillances du service sur incident détecté par le prestataire ou, le cas échéant, signalé par le client via notre centre opérationnel de réseau (NOC).

Il est précisé que la défaillance d'un service correspond à l'indisponibilité manifeste et durable d'un service ou d'un élément de service rendant son utilisation impossible.

Le client devra apporter sa pleine coopération au prestataire pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute notification d'incident devra se faire uniquement via la procédure permettant l'ouverture d'un ticket, chacun ayant un numéro unique afin d'en faciliter le suivi.

Le client peut, sur option, bénéficier d'un service 24/7 afin que le prestataire prenne en charge les notifications d'incidents. Le prestataire lui communiquera, le cas échéant, les modalités pratiques et tarifaires dudit service.

L'accès à la hotline est assuré du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 (horaires métropolitains) au numéro de téléphone suivant : **+33 4 87 24 28 52** et à l'adresse électronique : [support@ambitioncs.com](mailto:support@ambitioncs.com) en fournissant les informations suivantes :

- La date à laquelle le problème est apparu,
- Une description détaillée du problème incluant la version du Logiciel, la base de données et toute autre information relative à la configuration ou au contexte concernant le problème,
- Toutes les démarches effectuées par lui pour résoudre le problème.

## ARTICLE 8 - TARIFS

### 8.1 - Tarifs des services fournis

Les Services sont fournis aux tarifs du Prestataire indiqués dans le devis établi à la date de signature de ce dernier.



## 8.2 - Prix de vente des services :

Les prix de vente des services pourront être révisés à tout moment, moyennant l'information préalable écrite du client. Si le client conteste la révision proposée, il pourra résilier le service concerné en envoyant une notification par lettre recommandée avec accusé de réception pendant un délai de trente (30) jours calendaires suivant l'information de la révision des prix.

Le cas échéant, le service continuera à être fourni pendant une période de trente (30) jours calendaires maximum suivant ladite notification, afin d'en permettre la réversibilité des services, étant précisé que celle-ci ne peut pas bénéficier au client en cas de défaut de paiement de ce dernier.

Cette révision s'appliquera automatiquement et de plein droit pour tout devis passés ultérieurement à la révision des prix, à compter du premier jour du mois suivant l'annonce de cette modification ou sans délai si cette révision est motivée par une évolution réglementaire ou une décision d'une autorité administrative.

## 8.3 - Modification des prix :

Le Prestataire peut également modifier ses prix en cas d'augmentation des prix par ses fournisseurs en cas de modification de la réglementation ou de son interprétation.

## 8.4 - Révision des prix :

Pour les hypothèses de révision du prix visées au 8.3, le partenaire n'a pas le droit de résilier le service concerné par la révision du prix. Ces révisions de prix entreront en vigueur après un préavis d'un mois donné au client.

# ARTICLE 9 - PAIEMENT ET FACTURATION

## 9.1 - Paiement

Le paiement des Services s'effectue par prélèvement automatique, virement bancaire ou chèque dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date d'émission de la facture.

Pour tout autre mode de paiement, et notamment par mandat administratif, le paiement des Services s'effectue à date d'échéance de facture. Le Client a la possibilité de donner mandat à un Tiers Payeur de payer en son nom et pour son compte les sommes dues au titre du Contrat de Service. Cette désignation n'exonère cependant pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du Tiers Payeur. **AMBITION CONSULTING & SERVICES** se réserve le droit de prélever à tout moment le paiement des services du Client.

## 9.2 - Mandat de prélèvement

Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires, **AMBITION CONSULTING & SERVICES**, en tant que créancier, a mis en place le prélèvement paneuropéen SEPA.

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** attribuera au Client une référence unique de mandat (RUM), qui lui sera communiqué sur ses factures. En cas de modification, de révocation du mandat ou en cas de réclamation relative au prélèvement SEPA, le Client s'adresse à **AMBITION CONSULTING & SERVICES** via son Service de facturation, ou par courrier.

Toute contestation sur un prélèvement SEPA autorisé devra être présentée dans un délai maximum de 8 semaines à compter de la date du débit sur le compte bancaire du client. Conformément à l'article 19 de l'ordonnance 2009-866 relatif à la continuité des mandats des prélèvements, le consentement donné par le client au prélèvement antérieur à la mise en place du prélèvement SEPA demeure valable pour le prélèvement SEPA, et **AMBITION CONSULTING & SERVICES** continuera de débiter le compte du client conformément à l'autorisation donnée par celui-ci et aux présentes CGV.

Le client autorise expressément **AMBITION CONSULTING & SERVICES** à effectuer le premier prélèvement SEPA à signature du mandat de prélèvement SEPA.

## 9.3 - Date de facturation

Les factures sont établies mensuellement, à la fin du mois de l'activation du premier Service par **AMBITION CONSULTING & SERVICES**. Le premier mois, un prorata sera réalisé entre la date réelle de mise en service et le dernier jour du mois en cours.

## 9.4 - Facturation des services :

Les services seront facturés au plus tard trois (3) mois après la validation de la commande du Client par **AMBITION CONSULTING & SERVICES**.

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** se réserve le droit de décaler ce délai si le déploiement et/ou l'installation du Client le nécessite. L'activation du service lance sa facturation.

## 9.5 - Défaut de paiement

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restantes dues le jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture. Cette majoration est égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal.

Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture. Conformément aux dispositions du code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le client de payer une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros de frais de recouvrement par compte de facturation concerné.

Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

En outre, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** se réserve le droit de suspendre la fourniture du Service, dans les conditions définies à l'article « Suspension et résiliation par **AMBITION CONSULTING & SERVICES** » si le client ne s'acquitte pas des sommes dues au titre des présentes.



Le client ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à **AMBITION CONSULTING & SERVICES** du fait de l'interruption de l'accès au service à la suite d'un incident de paiement.

## ARTICLE 10 - LES PENALITES

### Pour les services et contrats de type support et / ou service managé :

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** se donne le droit de contester le montant des pénalités réclamé lorsqu'il estime que la demande n'est pas en adéquation avec les faits reprochés.

Le calcul des pénalités de retard est réalisé de la manière suivante :

$$(NHR - NHGC) = NHP$$

$$NHP * 3 = x \text{ €}$$

NHR = Nombre d'heures réelle de **coupure TOTALE** du service depuis l'heure d'ouverture ticket, hors temps de gel du ticket.

NHGC = Nombre d'heures de la GTR souscrites dans le contrat.

NHP = Nombre d'heures de pénalité (égale ou supérieure à 1h avec un arrondi mathématique)

Le montant des pénalités x visés ne peut **excéder 10 %** du montant global annuel du contrat de service.

**Le décompte de la GTR n'est pas applicable dans les cas où le ticket en question est gelé** pour les raisons suivantes :

- Retard d'investigation suite à la non-réception des demandes d'informations émises par le prestataire (attente de retour d'informations sur l'incident, logins non fournis etc.),
- Traitement allongé dû à une cause extérieure (ticket constructeur / ticket éditeur de la solution),
- Impossibilité de joindre le contact client sur site,
- Attente d'informations du contact client sur site / attente d'une action du contact client.

Les pénalités de retard ne seront pas appliquées (et la date de la facture ne sera pas prise en compte) en cas de contestation de bonne foi par le client du montant facturé par le Prestataire et à condition que le Client :

- Paie tous les montants facturés et non contestés à leur échéance ;
- Adresse par écrit au Prestataire sa contestation sur le montant facturé avant sa date d'exigibilité ;
- Coopère avec le Prestataire afin de résoudre rapidement la contestation ;
- S'engage à payer le montant convenu sur lequel les Parties se sont mises d'accord, à sa nouvelle date d'échéance, c'est-à-dire dans les cinq (5) jours calendaires à compter de la résolution de la contestation.

L'application de la pénalité sera subordonnée à la transmission d'un courrier au Prestataire précisant le manquement sanctionnable, afin que le Prestataire puisse apporter les justifications qu'il estimera nécessaires. Pour ce faire, il disposera d'un délai de quinze jours à compter de la réception du courrier. Au vu des justifications fournies, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** se donne le droit d'appliquer, recalculer ou annuler la demande de pénalité en déclinant les raisons ainsi que le calcul effectué.

### Pour les services et contrats de type opérateur et / ou téléphonie :

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** se donne le droit de contester le montant des pénalités réclamé lorsqu'il estime que la demande n'est pas en adéquation avec les faits reprochés.

Le calcul des pénalités de retard est réalisé de la manière suivante :

En cas de Notification de Défaillance, le Prestataire s'efforcera sur un (1) mois calendaire, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l' « **Objectif de Disponibilité du Service** »).

La disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculée mensuellement (mois calendaire) comme suit :

$$\text{Disponibilité du Service en pourcent} = \frac{\text{Nombre de minutes totales dans le mois} - \text{Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois}}{\text{Nombre de minutes totales dans le mois}}$$

$$\times 100$$

Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'un avoir égal à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	5 %
De 99,5 à 97%	8 %
Moins de 97%	15 %



Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison d'un cas de force majeure ou de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evènement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par le Prestataire (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec le Prestataire afin de rétablir le Service.

L'émission par le Prestataire d'avoirs est soumise à la limite suivante : le montant d'avoirs pour le taux de disponibilité du Service émis sur toute période de trente (30) jours calendaires consécutifs sera plafonné à 20% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant.

**Le temps imputable à Objectif de Disponibilité du Service n'est pas applicable dans les cas où le ticket en question est gelé** pour les raisons suivantes :

- Retard d'investigation suite à la non-réception des demandes d'informations émises par le prestataire (attente de retour d'informations sur l'incident, logins non fournis etc.),
- Traitement allongé dû à une cause extérieure (ticket constructeur / ticket éditeur de la solution),
- Impossibilité de joindre le contact client sur site,
- Attente d'information du contact client sur site / attente d'une action du contact client.

Les pénalités ne seront pas appliquées (et la date de la facture ne sera pas prise en compte) en cas de contestation de bonne foi par le client du montant facturé par le Prestataire et à condition que le Client :

- Paie tous les montants facturés et non contestés à leur échéance ;
- Adresse par écrit au Prestataire sa contestation sur le montant facturé avant sa date d'exigibilité ;
- Coopère avec le Prestataire afin de résoudre rapidement la contestation ;
- S'engage à payer le montant convenu sur lequel les Parties se sont mises d'accord, à sa nouvelle date d'échéance, c'est-à-dire dans les cinq (5) jours calendaires à compter de la résolution de la contestation.

L'application de la pénalité sera subordonnée à la transmission d'un courrier au Prestataire précisant le manquement sanctionnable, afin que le Prestataire puisse apporter les justifications qu'il estimera nécessaires. Pour ce faire, il disposera d'un délai de quinze jours à compter de la réception du courrier. Au vu des justifications fournies, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** se donne le droit d'appliquer, recalculer ou annuler la demande de pénalité en déclinant les raisons ainsi que le calcul effectué.

## 10.1 - Montant hors tva

Tous les montants sont exprimés hors T.V.A. ou toute autre taxe applicable au jour de la facturation.

## 10.2 - En cas de contestation

En cas de contestation sur tout ou partie des sommes facturées, le client s'engage à payer les sommes correspondantes aux montants non contestés de la facture concernée.

# ARTICLE 11 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- Payer le prix, le loyer, les redevances, forfaits et tous paiements convenus ;
- Collaborer activement avec **AMBITION CONSULTING & SERVICES** et fournir notamment dans les meilleurs délais toute information utile pour la mise en place et la réalisation des prestations ;
- Désigner un interlocuteur privilégié d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** chargé de la coordination avec lui ;
- Utiliser les Produits conformément aux spécifications de leur manuel d'utilisation, notamment en ce qui concerne l'environnement, les fournitures, les consommables et l'alimentation électrique ;
- Utiliser uniquement les consommables et pièces détachées fournis par **AMBITION CONSULTING & SERVICES**.
- N'effectuer et ne laisser effectuer aucune intervention technique sur les Produits autrement que par l'intermédiaire d'un technicien ou d'un sous-traitant d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES**
- Ne pas modifier, altérer ou adjoindre une quelconque pièce ou accessoire aux Produits sans l'autorisation préalable et écrite d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES**.
- Fournir selon la périodicité prévue aux conditions particulières les relevés compteurs nécessaires à la facturation ;
- Ne pas déplacer les Produits sans le concours et l'accord préalable d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES**, et ce même après l'expiration ou la résiliation du contrat de location ;
- Restituer les Produits à la fin de la location ;
- Ne pas confier une quelconque mission de supervision à un autre prestataire qu'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** pendant toute la durée des prestations informatiques,
- Souscrire une police d'assurance contre le vol, la perte, la détérioration des Produits.
- Le Client est tenu au paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat de Service ainsi que de celles relatives au(x) Service(s) et/ou option(s) éventuellement souscrit(s) et de l'exécution de l'ensemble de ses obligations ;
- Le Client s'engage à communiquer à **AMBITION CONSULTING & SERVICES** une adresse email valide qui servira de contact principal pour toutes les communications d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** vers le Client ;
- Respecter à tout moment les consignes du prestataire pour l'utilisation des services ;
- Utiliser les Services en parfaite conformité avec la loi et la réglementation en vigueur et en respectant les droits des tiers. Le Client s'interdit notamment de transmettre toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;



- Prendre toutes précautions, notamment internes, afin de ne pas diffuser sur le réseau Internet ou télécharger sur son système informatique des virus ou tout autre programme susceptibles de causer des dommages aux réseaux et systèmes informatiques du Prestataire, de ses clients ou de tiers ;
- À faire toutes diligences afin de collaborer avec le Prestataire dans sa prestation d'installation des Services, notamment en donnant accès à ses sites aux techniciens du Prestataire et/ou de l'opérateur télécom et/ou du Fournisseur désigné(s) par le Prestataire et en communiquant au Prestataire, en temps et en heure, toutes les informations nécessaires à ladite Installation et à la mise en œuvre des Services ;
- Adopter un comportement raisonnable dans le cadre de l'utilisation des Services. L'usage raisonnable est précisé pour chaque Service, dans les Conditions Particulières. A ce titre, le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse telle que notamment la pratique du publipostage, la revente des communications, l'utilisation de services « voix » à des fins d'usage data...

Les interventions rendues nécessaires par des pannes résultant de la négligence du Client et/ou du non-respect des obligations ci-dessus, seront facturées (pièces, main d'œuvre et déplacement) au Client en plus de la tarification prévue au Contrat.

## ARTICLE 12 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE AMBITION CONSULTING & SERVICES

En complément des dispositions indiquées dans les Conditions Particulières, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des retards ou inexécutions de ses obligations contractuelles résultant de la survenance d'événements échappant raisonnablement à son contrôle, tels que notamment les événements suivants : perturbations météorologiques exceptionnelles, conflits du travail autres que ceux opposant le Prestataire à ses salariés, absence ou suspension de la fourniture d'électricité, foudre ou incendie, décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente, guerre, troubles publics, actes ou omissions de la part d'autres opérateurs de télécommunications, ou événements hors du contrôle raisonnable des fournisseurs du Prestataire.

### 12.1 - Responsabilités

Le Prestataire s'engage à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution des prestations de service. Les parties conviennent que **le Prestataire a une obligation de moyens et / ou de résultat dans le cadre de la prestation vendue.**

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu comme responsable, de tout retard ou dommage résultant de l'insuffisance des informations et/ou de la documentation fournie par le Client, et plus généralement dans le cas où le Client ne respecte pas ses obligations.

Sa responsabilité est strictement limitée, en cas d'exécution défectueuse de ses prestations, à la réfection des travaux correspondants.

Le Client s'oblige à prendre toutes les mesures pour éviter qu'un dommage quelconque ne résulte pour lui d'une éventuelle atteinte aux fichiers, mémoires, documents ou tout autre service, objet des présentes. Le Client se prémunira à cet effet contre les risques en constituant un double des fichiers, documents et supports. Le Client est responsable, en tant que gardien, de la sécurité des logiciels et des dossiers présents dans ses locaux, y compris pendant les phases d'intervention du Prestataire.

Le Client s'engage à souscrire auprès des éditeurs et constructeurs les contrats de maintenance associés aux produits et logiciels listés dans le contrat signé avec le commercial. Dans le cas contraire, le Prestataire se réserve le droit de ne pas donner suite à la sollicitation du Client.

Le Prestataire est assuré dans le cadre d'une responsabilité civile d'exploitation et d'une responsabilité civile professionnelle. Le Client peut à tout moment demander au Prestataire de lui communiquer l'attestation correspondante.

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** ne saurait être responsable :

- En cas de suspension temporaire du service téléphonique pour des impératifs techniques, notamment en cas de réalisation de travaux d'entretien, d'adaptation ou d'extension du réseau de manières programmées avec une communication préalable de la part du Prestataire ;
- En cas de suppression ou de modification d'un Service nécessitant notamment une adaptation significative des équipements terminaux du Client ;
- En cas de non-conformité de l'installation électrique du Client aux normes en vigueur ;
- En cas de défaut de dispositif de protection ou de protection inefficace contre les risques de surtension ;
- En cas de défaut de compatibilité électromagnétique du lieu où est installé le Point de terminaison ;
- Si les prestations de raccordement et d'installation ainsi que les prestations d'entretiens des installations et câblages internes au local desservi, ne sont pas assurées par **AMBITION CONSULTING & SERVICES** ;
- En cas d'échec d'installation du routeur si l'intégralité des prérequis évoqués ne sont pas respectés par le Client ;
- Des conséquences que pourrait avoir la prestation d'installation sur le ou les terminaux déjà installés chez le Client ;
- En cas de force majeure ou de cas fortuit tels que définis à l'article « Force Majeure » ou de tout autre fait d'un tiers affectant le Service et/ou causant directement ou indirectement un dommage au Client ;
- De la divulgation et des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, des codes et/ou Identifiant du Client à un tiers ;
- Des conséquences de l'utilisation des Services de l'Offre à la suite d'une perte ou un vol des Identifiants et des codes confidentiels du Client conformément à l'article « Identifiants - codes confidentiels » des présentes ;
- De la perte des données non enregistrées par le Client à la suite de la résiliation du Contrat ;
- De l'utilisation non conforme par le Client des Services tels qu'ils ont été définis et du non-respect par le Client des recommandations d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** ;
- De l'utilisation frauduleuse des Services de l'Offre ou contraire aux lois et aux règlements ;



- Des données qui transitent sur ses serveurs et les contenus qu'elle héberge à la demande du Client ;
- Des conséquences du raccordement par le Client d'équipements non mis à disposition ou loués par **AMBITION CONSULTING & SERVICES** et non compatibles, pour utiliser tout ou partie des Services de l'Offre ;
- D'intrusions malveillantes de tiers sur internet et/ou l'espace client du Client ;
- Des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation des licences d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ;
- Des prestations rendues au Client par des fournisseurs et/ou éditeurs de services tiers ainsi que de leur facturation.

Le Prestataire ne garantit pas que son Service fonctionne et fonctionnera sans aucune discontinuité. En cas d'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible (ci-après « Défaillance »), le Prestataire notifiera au Client la Défaillance en cause, en l'informant de sa nature, et il fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette Défaillance.

Aucune des Parties ne sera responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages suivants :

- Perte de revenus, d'activité, de contrats, de clientèle, d'économies, de profits ou de données - les termes « perte d'économies » signifient une quelconque dépense que l'une des Parties s'attend à éviter ou bien à supporter à un moindre coût grâce au Contrat ; ou
- Un quelconque dommage indirect pouvant survenir dans le cadre de l'exécution du Contrat.

## 12.2 - Obligation du « prestataire » **AMBITION CONSULTING & SERVICES**

Il est expressément spécifié que les obligations du « Prestataire » **AMBITION CONSULTING & SERVICES**, dans la fourniture des Services sont des obligations de moyen. A ce titre, le Prestataire s'engage à apporter tous les soins et efforts raisonnables dans la fourniture des Services.

## 12.2 - Limite de responsabilité du « prestataire » **AMBITION CONSULTING & SERVICES**

En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, celle-ci sera limitée à six (6) mois d'abonnement perçus par le Prestataire au titre des Services fournis au Client dans le cadre de l'application des présentes, et ce, sur la base des sommes facturées sur les douze (12) mois précédant pour tout dommage direct ou pour toute série de dommages directs résultant des mêmes faits pendant une période d'un (1) an.

## ARTICLE 13 - EVOLUTION DES SERVICES ET MAINTENANCE RESEAU

Le Client est informé que le Prestataire peut désactiver tout ou partie du Service, notamment pour des motifs légaux et réglementaires. Le Prestataire en informera le Client dans les meilleurs délais.

Le Prestataire informera le Client de toute évolution majeure signalée par son ou ses fournisseurs pouvant impacter le Service délivré dans le cadre des présentes conditions. Le Prestataire ne saurait être considéré comme responsable de toute éventuelle évolution du Service initiée par son ou ses fournisseurs. Le Client est informé que le Prestataire ne peut éliminer définitivement une fonctionnalité qu'à la condition d'offrir au Client une autre fonctionnalité qui constitue une alternative raisonnable.

## ARTICLE 14 - SUSPENSION DES SERVICES

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** se réserve le droit de suspendre la fourniture d'un ou de la totalité des Services, sans préavis et sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité si le Client :

- Fait un usage frauduleux du Service ou un usage de nature à porter préjudice aux tiers ou contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
- Est à l'origine d'un acte de piratage ou d'une tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le Réseau ;
- Est à l'origine d'un acte de piratage des Equipements du Réseau nécessaires à la fourniture d'un des Services de l'Offre ;
- Ne respecte pas un comportement raisonnable dans l'utilisation d'un Service illimité, notamment en dépassant les limites définies dans les Conditions Spécifiques correspondante.

Par ailleurs, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** se réserve le droit de suspendre la fourniture d'un ou de la totalité des Services, après mise en demeure adressée au Client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours calendaires à compter de sa présentation au Client, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité, si le Client ne respecte pas les obligations listées dans l'article 11 des présentes CGV.

### 14.1 - Facturation durant la suspension des services

Pendant la période de suspension du ou des Services, les factures relatives à l'Offre restent dues par le Client.

### 14.2 - Résiliation après suspension des services

Quinze (15) jours restés sans effet après la suspension, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** peut résilier de plein droit le Contrat. Le Client ne peut prétendre à aucune indemnité à la suite de cette résiliation.

### 14.3 - Suspension des services pour défaut de paiement

Conformément à l'article 9.5 des présentes, si le Client ne s'acquitte pas des sommes dues au titre du Contrat, **AMBITION CONSULTING ET SERVICES** se réserve le droit de suspendre la fourniture d'un ou de la totalité des Services, le jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, sans préavis et sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.



## ARTICLE 15 - SUSPENSION DES SERVICES

### 15.1 - Modalités

Le présent contrat pourra être résilié par anticipation par l'une ou l'autre des parties, en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre partie aux termes de celui-ci. La résiliation anticipée pour inexécution fautive interviendra automatiquement de plein droit une (1) semaine après une mise en demeure signifiée à la partie défaillante par lettre recommandée avec demande d'avis de réception indiquant l'intention de faire jouer la présente clause et restée sans effet. Le présent contrat pourrait également être résilié, sous réserve des éventuelles dispositions d'ordre public en vigueur, en cas de faillite, redressement ou liquidation judiciaire de l'une des parties.

Toutefois, si cette demande arrive avant la fin de la période d'engagement du contrat souscrit, celui-ci sera tenu au paiement du montant dû au titre de la fraction non échue de la période d'engagement du Contrat.

## ARTICLE 16 - FORCE MAJEURE

Les parties ne seront pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli aux présentes Conditions, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de Force majeure telle que définie par la jurisprudence y compris l'indisponibilité de matériels, fournitures, pièces détachées, équipements personnels ou autres ; et l'interruption, la suspension, la réduction ou les dérangements de l'électricité ou autres ou toutes interruptions de réseaux de télécommunications, à condition que l'autre partie soit informée promptement du retard ou du manquement, de même que de la cause et du retard envisagé.

En tout état de cause, si le cas de force majeure ou le cas fortuit ainsi invoqué a une durée d'existence supérieure à trente (30) jours calendaires, chaque Partie pourra décider de mettre fin, avec effet immédiat, au Contrat par Notification de sa décision transmise à l'autre Partie, sans toutefois que cette résiliation ouvre droit au profit de l'une quelconque des Parties à indemnité de quelque sorte que ce soit.

## ARTICLE 17 - CESSIION

Le Prestataire peut céder, transférer ou apporter à un tiers sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent Contrat. Le Prestataire en informera préalablement le Client. Dans ce cas, le Client consent expressément à ce que la cession du Contrat libère le Prestataire des obligations découlant du Contrat au profit du cessionnaire à compter de la date de la cession. En conséquence, le Prestataire ne pourra en aucun cas être solidaire de l'exécution des obligations découlant du Contrat.

Le présent contrat et les droits et obligations en résultant ne pourront être librement transférés par le prestataire à la personne ou à la société de son choix. La société prestataire devra obligatoirement en faire la demande préalable à la société bénéficiaire, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception avec un délai d'un (1) mois. L'acceptation par la société bénéficiaire obligera la société prestataire à lui fournir l'engagement écrit du successeur pressenti quant au respect des droits et obligations figurant au présent contrat et à sa capacité à assurer, pour le compte de la société bénéficiaire, les prestations visées à l'Article 1 ci-dessus dans des conditions au moins équivalentes à celles pratiquées par le prestataire.

## ARTICLE 18 - CONFIDENTIALITE

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations auxquelles il est amené à avoir accès. Le Prestataire s'interdit de divulguer les informations qui lui auront été communiquées par le Client, et stipulées expressément confidentielles.

De son côté, le Client s'interdit de divulguer toute donnée, formule, programme, méthode ou renseignement dont il aura eu connaissance du fait de l'exécution de ce présent contrat.

Par dérogation, les obligations de confidentialité, édictées au présent article, ne s'appliquent pas aux données confidentielles :

- Dont la communication a été autorisée préalablement et par écrit par la Partie émettrice ou,
- Dont il est démontré, par une preuve écrite, qu'au moment de leur communication à la Partie réceptrice, elles appartenaient déjà au domaine public ou,
- Dont il est démontré, par une preuve écrite, qu'au moment de leur communication à la Partie réceptrice, elles étaient préalablement connues de cette dernière ou,
- Que l'une des Parties doit produire nécessairement pour faire valoir ses droits ou prétentions dans le cadre d'une action contentieuse relative à la formation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat.

Chacune des Parties est autorisée par l'autre Partie à communiquer ces informations confidentielles à ses collaborateurs, fournisseurs, sous-traitants à la seule fin de l'exécution du Contrat.

## ARTICLE 19 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les travaux exécutés par le personnel du Prestataire, au bénéfice du client, sont la propriété exclusive de ce Client.

Tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle appartenant au Prestataire restent la propriété de ce dernier, et aucune des dispositions du Contrat n'accorde au Client quelconque droit ou licence sur lesdits droits de propriété intellectuelle et industrielle. Le Client s'engage en conséquence à ne pas utiliser ou reproduire ces droits de propriété intellectuelle et industrielle sans l'autorisation du Prestataire.

Lorsque des droits de propriété intellectuelle et industrielle seront développés par l'une des Parties dans le cadre de l'exécution du Contrat, ils resteront la propriété de cette dernière.



## ARTICLE 20 - CONVENTION DE PREUVE

Les Parties reconnaissent que les courriers électroniques échangés entre elles dans le cadre de l'exécution du Contrat auront valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit et bénéficieront à ce titre d'une présomption de véracité. Les Parties conviennent à cette fin, de conserver les courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à en garantir l'intégrité.

Les Parties conviennent de considérer les messages reçus par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1366 du Code Civil, c'est à dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les Parties conviennent de conserver les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fiables au sens de l'article 1379 du Code Civil.

## ARTICLE 21 - ASSURANCES

Chaque Partie fera son affaire de l'assurance de ses biens, des biens qui lui sont confiés ou loués et de ses employés. A ce titre, l'assurance des Equipements du Client, placés chez le Prestataire est à la charge du Client.

Chacune des Parties atteste avoir souscrit une assurance responsabilité professionnelle notoirement solvable concernant l'ensemble des activités relatives au Contrat.

## ARTICLE 22 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les dispositions qui suivent ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles les Parties s'engagent à effectuer le traitement des Données personnelles.

- Les données personnelles que le Client peut être amené à communiquer seront traitées en conformité avec la loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement général sur la protection des données (UE 2016/679) du 27 avril 2016. **AMBITION CONSULTING & SERVICES** est conduit à traiter, de manière automatisée ou non, des données à caractère personnel recueillies dans le cadre du présent Contrat et il est à ce titre responsable du traitement. Les informations recueillies sur des personnes physiques (salariés, prestataires, signataires, dirigeants, actionnaires, bénéficiaires effectifs, administrateurs, mandataires salariés, etc. et le cas échéant les garants) dans le cadre des relations avec le Client concernent entre autres les informations relatives à l'identité ou aux coordonnées des personnes physiques liées directement ou indirectement au Client (personne morale). Si les données personnelles ont été transmises par un tiers, il lui incombera d'informer ces personnes physiques de la politique de confidentialité ici décrite.
- Les traitements réalisés ont principalement pour finalités la gestion de la relation contractuelle, l'octroi de financement, la gestion de la relation commerciale et des produits et services souscrits, la personnalisation de notre relation y compris la prospection et l'animation commerciale, la réalisation d'études statistiques, le recouvrement, l'évaluation du risque de crédit, la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude, la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, la gestion des incidents ainsi que la mise en œuvre des obligations légales et réglementaires.
- Les données personnelles seront conservées pour la durée strictement nécessaire à la gestion de la relation professionnelle, à la bonne exécution des prestations, tout en respectant les contraintes légales et réglementaires en matière de prescription.
- Toutes les précautions utiles sont prises pour assurer la sécurité et la confidentialité de ces données personnelles, notamment pour empêcher leur perte, altération, destruction ou accès par des tiers non autorisés. Les données personnelles sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu **AMBITION CONSULTING & SERVICES** conformément aux dispositions des articles L.511-33 et suivants du Code monétaire et financier. Elles pourront être partagées avec les établissements et sociétés membres du groupe auquel appartient **AMBITION CONSULTING & SERVICES** et/ou le Cessionnaire ainsi qu'avec ses partenaires, garants, courtiers et assureurs, prestataires, dans les limites nécessaires à l'exécution des finalités décrites ci-dessus. A l'occasion de certaines opérations, les informations personnelles peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors Union Européenne avec un niveau de protection adéquat ou dans le cadre d'une convention précisant le niveau de garanties et de protection.
- Conformément à la réglementation susvisée, le Client dispose (i) d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de limitation du traitement, ainsi que (ii) du droit à la portabilité de ses données à caractère personnel et (iii) du droit à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver sa demande, de s'opposer à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection commerciale. Pour exercer l'un de ces droits, le Client peut écrire à l'adresse [support@ambitioncs.com](mailto:support@ambitioncs.com). Le Client a enfin le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).
- Par la signature des présentes, le Client consent à la collecte, au traitement et à la communication tels que ci-dessus énoncés des informations le concernant et s'engage auprès de **AMBITION CONSULTING & SERVICES** à informer toutes personnes physiques dont les données personnelles seraient traitées dans le cadre du présent article d'un tel traitement et obtenir leur consentement préalable à tout traitement de données personnelles envisagé dans l'article. Lorsque le consentement a été donné, il pourra toujours être retiré dans les conditions décrites ci-dessus.

## ARTICLE 23 - IMPREVISION

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant. Dans l'hypothèse où une des Parties souhaiterait soulever un cas d'imprévision, une tentative préalable et obligatoire de conciliation sera organisée entre elles, s'interdisant tout refus de renégociation. Cette conciliation suspend le délai de prescription mais non les obligations des parties relatives aux présentes conditions générales auxquelles les parties demeurent tenues pendant toute la durée de la conciliation. Toutefois, au-delà de 30 jours, la tentative de conciliation sera réputée achevée. Toute saisine du juge en violation de cette clause de conciliation est constitutive d'une fin de non-recevoir rendant l'action irrecevable.



## ARTICLE 24 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les Parties conviennent que le Contrat sera soumis à la loi Française.

A défaut d'un accord amiable qui sera recherché en priorité, toute difficulté relative à l'application de ce présent contrat sera soumise au Tribunal de Commerce de REYRIEUX, auquel les parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution des services ou le domicile du défendeur.

## ARTICLE 25 - ACCEPTATION DU CLIENT

Les présentes conditions générales de vente sont expressément agréées et acceptées par le client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au prestataire, même s'il en a eu connaissance.

## ARTICLE 26 - MODALITES D'INTERVENTION

Par les présentes, la société prestataire s'engage à fournir à la société bénéficiaire la supervision, la résolution à distance et la maintenance logicielle et physique pour le maintien en condition opérationnel (MCO) des services et des équipements compris dans l'offre de service souscrite par le client et éventuellement listés dans le cadre du contrat signé en **Annexe X**. Le matériel ou le service peut avoir été déployé, ou non, pas la société prestataire. Ce périmètre peut être revu moyennant une renégociation entre les deux parties et la signature d'un avenant pour modifier ce dernier.

La société prestataire proposant différents niveaux de service de supervision et de maintenance, le ou les niveaux convenus dans le cadre de ce contrat sont strictement cadrés dans l'article 3.2.

Le contrat peut prévoir des déplacements sur site pour réaliser des gestes de proximités ou du remplacement de matériel exclusivement sur une liste de sites validés au préalable dans une Annexe X du contrat. Le personnel de la société prestataire bénéficie d'un accès à des véhicule de services loués par la société du prestataire pour les fins du contrat.

En cas de souscription à l'option « Analyse bi-annuelle » et « Service Delivery Manager », la prestation réalisée par la société prestataire fera l'objet de suivis d'activité mensuels, fournis par le prestataire avec un point sur les indicateurs de performances identifiés en démarrage du contrat, et signés par la société bénéficiaire et le personnel de la société prestataire. Ce suivi sera porté par un membre de l'entreprise du prestataire, de manière général le Service Delivery Manager du compte.

A cet effet, la société prestataire s'engage à consacrer son activité pour le compte de la société bénéficiaire et à l'exécution des prestations ci-dessus décrites avec ses moyens propres. Le temps nécessaire et toutes les diligences requises à la réalisation de sa mission, et ce, en fonction des besoins de la société bénéficiaire afin que le résultat et les engagements prévus soient respectés.

A cet effet, la société bénéficiaire affectera à l'exécution des prestations les moyens techniques et matériels appropriés, le prestataire restant seul maître de la définition desdits moyens et du choix du personnel affecté à l'exécution des tâches ci-dessus décrites.

Le personnel affecté ne pourra recevoir aucune directive ni ordre de la part de la société bénéficiaire et restera sous l'entière et exclusive responsabilité hiérarchique du prestataire. Le cas échéant, le prestataire pourra librement faire appel à tous consultants, conseils, cabinets extérieurs et sous-traitants de son choix, justifiant d'une compétence particulière eu égard à la spécificité des prestations requises, le prestataire pourra également externaliser tout ou partie de la prestation.

Le Client s'engage à fournir au Prestataire :

- Un accès par télémaintenance aux différents équipements mentionnés à l'article 3 des conditions particulières (« Périmètre Technique »).
- Des conditions de bon fonctionnement de l'outil de prise de contrôle à distance (via un accès **HTTPS, SSH ou VPN IPSEC** etc.) ou tout autres moyens sécurisés nécessaires à la bonne exécution de son travail
- La possibilité d'interroger un ou plusieurs membres compétents du personnel du Client qui ont subi la difficulté en cause.
- Le libre accès aux équipements où l'incident est survenu.

## ARTICLE 27 - MODALITES DE FACTURATION

Les factures du Prestataire seront présentées mensuellement, trimestriellement, annuellement ou pluri-annuellement selon les conditions définies à l'article 9 (Modalités de règlement) des conditions particulières du présent contrat.

Toute intervention sur site devra faire l'objet d'une demande écrite du Client et sera soumise à la présentation d'un devis spécifique (hors périmètre technique du contrat actuel). Les tarifs seront établis sur une base journalière de 7h avec établissement d'une fiche d'intervention communiquée au Client. Seules les journées effectivement travaillées par un collaborateur du Prestataire seront facturées au Client. Cependant, les journées programmées non effectuées par le fait exclusif du Client (panne technique...), seront facturées par le Prestataire au Client.

Mode de règlement : trente (30) jours net date de facture par virement bancaire (sauf conditions spécifiques).

## ARTICLE 28 - RESILIATION

Le présent contrat pourra être résilié par anticipation par l'une ou l'autre des parties, en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre partie aux termes de celui-ci. La résiliation anticipée pour inexécution fautive interviendra automatiquement de plein droit une (1) semaine après une mise en demeure signifiée à la partie défaillante par lettre recommandée avec demande d'avis de réception indiquant l'intention de faire jouer la présente clause et restée sans effet. Le présent contrat pourrait également être résilié, sous réserve des éventuelles dispositions d'ordre public en vigueur, en cas de faillite, redressement ou liquidation judiciaire de l'une des parties.



## **ARTICLE 29 - CONFIDENTIALITE**

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations auxquelles il est amené à avoir accès. Le Prestataire s'interdit de divulguer les informations qui lui auront été communiquées par le Client, et stipulées expressément confidentielles. De son côté, le Client s'interdit de divulguer toute donnée, formule, programme, méthode ou renseignement dont il aura eu connaissance du fait de l'exécution de ce présent contrat.

## **ARTICLE 30 - PROPRIETE DES TRAVAUX**

Les travaux exécutés par le personnel du Prestataire, au bénéfice du client, sont la propriété exclusive de ce Client.

## **ARTICLE 31 - CONVENTION DE NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL**

Pendant toute la durée du contrat et pendant l'année suivant la fin du contrat, les deux parties s'engagent à ne faire directement ou indirectement, sauf accord écrit mutuel, aucune offre d'emploi aux agents de l'autre partie.

## **ARTICLE 32 - SOUS-TRAITANCE**

Le PRESTATAIRE a le droit de sous-traiter tout ou partie de la fourniture des Équipement(s), Logiciel(s) et/ou Prestation(s) commandés et demeure responsable vis à vis du CLIENT de l'exécution du Contrat.



# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTES



# Services liens opérateur

## ARTICLE 1 - OBJET DU DOCUMENT

Le présent document a pour objet de définir, d'une part, les conditions de particulières de services que le Client confiera au Prestataire, et, d'autre part, les conditions dans lesquelles le Prestataire les exécutera.

## ARTICLE 2 - DESCRIPTION DES SERVICES

### 2.1 - Service de liens d'accès

### 2.2 - Objet

Dans le cadre de ce Service, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** fournit un accès Internet. Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique.

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** propose à ses Clients différents types d'accès : ADSL, SDSL, Fibre optique dédiée, ou Fibre Pro Très Haut Débit, Satellite, 4G. L'accès dont bénéficiera le Client est fonction de l'offre choisie par ce dernier sur le Bon de Commande (ou lors de sa souscription en ligne) ou du dimensionnement effectué par **AMBITION CONSULTING & SERVICES**. Cet accès permet au Client de connecter un équipement d'accès (modem) au réseau d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** dans le but de recevoir et d'envoyer des données au travers du protocole Internet.

La connexion n'est autorisée qu'à condition que le Client utilise les identifiants fournis par **AMBITION CONSULTING & SERVICES**.

Le Client s'engage à fournir à **AMBITION CONSULTING & SERVICES** un numéro géographique fixe comme contact technique dans le cadre de la création du lien d'accès. Dans le cadre des Services Internet et au cas où le matériel n'est pas acheté par le Client, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** est amené à louer au Client le matériel nécessaire à la mise en service et au fonctionnement de son accès.

La location est soumise aux conditions du Service de fourniture de matériel en location. Certains matériels fournis au Client peuvent lui permettre de bénéficier d'une connexion Wi-Fi. Si tel est le cas, l'accès Wi-Fi proposé n'est pas destiné à offrir du hotspot public mais est réservé à un usage privé.

### 2.3 - Souscription

Ce service permet au client de souscrire à un lien d'accès internet depuis le ou les site(s) à raccorder, avec un débit variable selon les différentes technologies proposées par le prestataire, et ce avec plusieurs types d'engagements souscrits.

L'accès dont bénéficiera le Client est fonction de l'offre choisie par ce dernier sur le Bon de Commande (ou lors de sa souscription en ligne) ou du dimensionnement effectué par **AMBITION CONSULTING & SERVICES**. Cet accès permet au Client de connecter un équipement d'accès (modem) au réseau d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** dans le but de recevoir et d'envoyer des données au travers du protocole Internet. La connexion n'est autorisée qu'à condition que le Client utilise les identifiants fournis par **AMBITION CONSULTING & SERVICES**. Le Client s'engage à fournir à **AMBITION CONSULTING & SERVICES** un numéro géographique fixe comme contact technique dans le cadre de la création du lien d'accès. Certains matériels fournis au Client peuvent lui permettre de bénéficier d'une connexion Wi-Fi. Si tel est le cas, l'accès Wi-Fi proposé n'est pas destiné à offrir du hotspot public mais est réservé à un usage privé.

Selon l'éligibilité du site, différents types de liens d'accès sont disponibles :

- **ADSL/VDSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)** : lien d'accès s'appuyant sur une paire de cuivre, a débit asymétrique non garanti ;
- **SDSL (Symetric Digital Subscriber Line)** : lien d'accès s'appuyant sur 1 à 4 paires de cuivre, a débit symétrique garanti
- **FTTH (Fiber To The Home) / fibre mutualisée** : lien d'accès sur support fibre optique à débit asymétrique non garanti
- **FIBRE DEDIEE** : lien d'accès sur support fibre optique à débit garanti symétrique ;
- **4G** : lien d'accès sur support radio, à débit asymétrique non garanti ;

**Offre (SECURE ou INTEGRALE)** : offre une fonction de failover en cas de défaillance du lien principal. Elle repose sur un second lien qui peut être, au choix du client, dédié à la téléphonie, au même titre que le lien principal, ou bien utilisé pour les services de données ; dans ce dernier cas, et lorsque le second lien est utilisé pour la téléphonie, les flux de téléphonie sont prioritaires sur les flux de données. L'activation de l'option 4G dans l'offre (SECURE ou INTEGRALE) est soumise aux conditions suivantes : le site doit être raccordé par au moins deux (2) liens d'accès commandés auprès d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** ; les LAN dédiés respectivement à la téléphonie et aux données doivent avoir été séparés (soit par VLAN, soit par câblage dédié). Si le Client est dans l'impossibilité de fournir l'architecture suivante ou ne souhaite pas séparer les deux réseaux, nous ne serons pas tenus responsable dans le cas ou des dysfonctionnements apparaîtraient.

**Option Adresse IP fixe publique** : dans le cadre des Services Internet, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** peut proposer au Client de souscrire à des adresses IP fixes publiques supplémentaires. Ces adresses se commandent par pack comme défini au Bon de Commande.

## ARTICLE 3 - LA SUPERVISION

Le service de supervision est un service qui permet à **AMBITION CONSULTING & SERVICES** de superviser les équipements réseaux mise à disposition du Client (cf. Article 4)



# Services de téléphonie

## ARTICLE 1 - OBJET

Le Service de Téléphonie est un service téléphonique permettant d'acheminer via le réseau les communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros du client. Le service Téléphonie permet également de bénéficier, via la plateforme de Service, de fonctionnalités de téléphonie.

Ce Service comprend la livraison d'un Compte SIP, fonctionnant avec des Terminaux et/ou des applicatifs fournis par le Prestataire.

## ARTICLE 2 - CADRE D'EXECUTION

Dans le cadre du Service de téléphonie, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** propose à ses Clients des lignes destinées à se substituer à des lignes téléphoniques d'opérateurs permettant de recevoir et d'émettre des appels vers toutes les destinations (fixe, mobile, numéros spéciaux, international). Il existe deux (2) types d'accès proposés par **AMBITION CONSULTING & SERVICES** dans le cadre du Service de téléphonie : de la téléphonie IP en Cloud ou en On Premise. L'accès à la téléphonie IP en mode On Premise est subordonné à ce que le Client dispose d'équipements IP (téléphones, adaptateurs, IPBX, softphone, etc.) et d'un accès au réseau Internet. **AMBITION CONSULTING & SERVICES** choisira pour le compte du Client le meilleur accès possible et le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique. L'accès à la téléphonie dans le Cloud en mode Centrex est simplement régi par le bon fonctionnement du lien Internet afin d'activer et enregistrer les postes téléphoniques via un IPBX central.

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** propose plusieurs offres de communications, au forfait ou à la consommation, comme défini sur le Bon de Commande et dont les tarifs sont indiqués sur la grille tarifaire en vigueur au moment de la souscription. Dans le cadre du Service de téléphonie, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** propose à ses Clients de souscrire à une tranche de numéros ou à faire porter les numéros de téléphone des clients. Pour les Clients qui y souscrivent, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** s'engage à réserver l'ensemble des numéros de la tranche pendant toute la durée du Contrat de Service. **AMBITION CONSULTING & SERVICES** pourra facturer au Client les numéros réservés non utilisés, ou les libérer et les attribuer à un autre Client, notamment si le Client utilise moins de 80 % des numéros de la tranche. Le Client peut choisir de modifier le numéro présenté à l'appelé à partir de sa ligne sous réserve que ce soit pour utiliser un autre numéro dont le Client est l'affectaire ou pour lequel il dispose d'une autorisation expresse de l'affectaire du numéro. En cas de non-respect de cette règle, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** se réserve le droit de suspendre le service de présentation du numéro d'appelant sur le poste appelé. Dans le cadre du Service de Téléphonie, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** peut fournir des numéros géographiques (01, 02, 03, 04 et 05) ou VoIP (09), ou encore des numéros internationaux. Dans le cadre des offres de téléphonie fixes sur IP, l'accès au Service de téléphonie est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès Internet.

Dans le cadre des forfaits illimités, les appels sont illimités vers les destinations incluses, hors numéros courts, numéros satellites, numéros spéciaux et numéros mobiles à services spéciaux (Mobility, Pager, Perso, Alternative, etc).

## ARTICLE 3 - SERVICES ASSOCIES

Le Service de Téléphonie Hébergée peut s'accompagner de services associés décrits dans le Bon de Commande comme notamment :

- Gestion de groupement d'appels,
- Applications de communications unifiées et/ou softphone,
- Service de pont de conférence,
- Serveur Vocal Interactif,
- Raccourcis de transfert d'appels,
- Débordement et transfert d'appels,
- Configuration spécifique par tranches d'horaires,
- Service de messagerie vocale.

Ces services de téléphonie sont régis par deux offres proposées par **AMBITION CONSULTING & SERVICES**. L'offre Cloud et Intégrée. Le Service Cloud correspond à la fourniture d'un abonnement de téléphonie IP par la société **AMBITION CONSULTING & SERVICES**. Le client s'engage simplement à acquérir les téléphones IP en fond propre ou via un abonnement de location mensuel auprès d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** et ensuite utiliser par le biais d'un abonnement le forfait d'appels illimités auquel il a souscrit (cf. Article 3.2).

Le Service Intégrée correspond à la mise à disposition d'une infrastructure de téléphonie sur site avec les composants nécessaires à son bon fonctionnement (Téléphone IP, IPBX, Equipement réseaux) ainsi qu'un abonnement en mode réel des consommations téléphoniques pouvant être consommées par le Client ou d'un abonnement mensuel en cas d'achat de TRUNK SIP avec appels France et mobile illimités auprès d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES**.

Le Client s'engage à utiliser ce service uniquement pour ses propres besoins et dans le cadre de son activité professionnelle. Le Client s'interdit d'en faire commerce même à titre gratuit

### 3.1 - Musique personnalisée

Dans le cadre du Service, des musiques libres de droits sont par défaut fournies par **AMBITION CONSULTING & SERVICES**, le Client a par ailleurs la possibilité de charger des musiques personnalisées. Le Client est expressément informé que la diffusion de musique à un public est soumise à une déclaration auprès de la SACEM. (<https://clients.sacem.fr/autorisations/musique-d-attente-telephonique>).

Le Client s'engage à respecter les dispositions du Code de la propriété Intellectuelle et fera son affaire personnelle de toute réclamation ou action de tiers pouvant survenir du fait des musiques qu'il aura sélectionné.

Le service de téléphonie peut notamment être associé aux services suivants :

- Renvoi numéros SDA par numéros SDA ,



- Renvoi global ;
- Trunk SIP multisite permettant au client de pouvoir gérer des utilisateurs ayant plusieurs sites en n'enregistrant qu'un seul compte SIP.

### 3.2 - Portabilité

Afin de permettre à l'Utilisateur de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, le Prestataire se charge de faire effectuer les portabilités pour le compte du Client.

La portabilité des numéros fixes étant soumise à des contraintes inhérentes à ce type d'opérations, un délai de plusieurs semaines peut intervenir avant que la portabilité ne soit mise en œuvre. Le Client devra prendre toutes les précautions qu'il jugera nécessaires afin d'anticiper les conséquences potentielles sur son activité. Le Prestataire ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la portabilité pour les numéros fixe et ne pourra être tenue responsable du non-respect d'une quelconque date de mise en œuvre.

### 3.2 - Propriété des numéros

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros qui sont incessibles. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros qui lui ont été affectés ou pour lesquels il a demandé une portabilité.

## **ARTICLE 4 - MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS**

Le Client peut commander divers équipements nécessaires à l'utilisation des Services et devant être paramétrés afin de pouvoir fonctionner avec lesdits Services. Les équipements sont mis à la disposition du Client uniquement pour être utilisés dans le cadre des Services. Le Client s'engage à n'utiliser lesdits équipements que conformément à la documentation technique et est informé que toute modification par rapport aux configurations des équipements fournies par le Prestataire est susceptible de compromettre la sécurité des équipements et des informations transmises. Ces divers équipements sont proposés à la location ou à la vente.



# Services managés & supports

## ARTICLE 1 - OBJET

Le service services managés propose au client une gestion à distance par les équipes **AMBITION CONSULTING & SERVICES** de ses propres équipements ou des équipements du client et ainsi d'obtenir une configuration LAN spécifique différente de la configuration standard fournie initialement par **AMBITION CONSULTING & SERVICES**. Ce service ne peut s'appliquer que sur des équipements approuvés par **AMBITION CONSULTING & SERVICES** et est proposé sous réserve de compatibilité technique. Dans le cadre de ce service, le client a la possibilité de demander une configuration spécifique couvrant : ouverture / fermeture de ports, création de DMZ (DeMilitary Zone), mise en place de whitelist / blacklist de noms de domaines accessibles, redirection de ports, configuration LAN type DHCP ou toute autre demande sous réserve de validation préalable des services techniques **AMBITION CONSULTING & SERVICES**.

Une phase de réversibilité facturée pourra être requise par le Prestataire. Le Client devra s'occuper de mettre en relation l'équipe d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** avec son ancien Prestataire pour mener à bien cette phase cruciale pour un bon démarrage.

Chaque utilisateur du Client doit accepter le CLUF du Logiciel qui apparaîtra lors de leur première connexion ; à défaut, ils ne pourront pas l'utiliser.

Le Client s'engage à respecter les prérequis techniques suivants pour permettre l'activation de la mise en œuvre de la sauvegarde :

- Une ligne Internet disposant d'un débit suffisant ;
- La protection physique et logique de son système informatique par le Client ;
- La surveillance par le Client du bon fonctionnement de ses matériels informatiques, réseau et autres connexions permettant la sauvegarde.

## ARTICLE 2 - ASSISTANCE

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** s'engage selon les moyens et les informations en sa possession et en fonction de la nature du traitement à fournir au Client toute aide raisonnable qui lui serait nécessaire pour :

- Garantir le respect des obligations de sécurité des données personnelles ;
- Notifier à l'autorité de contrôle une violation de données personnelles ;
- Consulter l'autorité de contrôle en cas d'analyse d'impact, indiquant que le traitement présente un risque élevé si le Client ne prend pas de mesure pour atténuer le risque ;
- Communiquer à la personne concernée une violation de données personnelles ;
- Effectuer l'analyse d'impact relative à la protection des données.

Aux mêmes conditions, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** pourra aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits. Le prix de cette prestation est compris dans le prix du service.

L'accès à la hotline est assuré du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 (horaires métropolitains) au numéro de téléphone suivant : **+33 4 87 24 28 52**, à l'adresse électronique : [support@ambitioncs.com](mailto:support@ambitioncs.com) ou par un extranet accessible à l'adresse Internet <http://noc.ambitioncs.com> en fournissant les informations suivantes :

- La date à laquelle le problème est apparu,
- Une description détaillée du problème incluant la version du Logiciel, la base de données et toute autre information relative à la configuration ou au contexte concernant le problème,
- Toutes les démarches effectuées par lui pour résoudre le problème.

## ARTICLE 3 - LES DIFFERENTS PACKS DE SUPPORT

Le **Service Support** payé selon la périodicité déterminée dans le contrat signé par le Client et selon le tarif mensuel indiqué à la colonne du pack support correspond à :

3 niveaux de service sont disponibles :

- **Bronze** : support téléphonique et supervision des équipements,
- **Silver** : support téléphonique, mise à jour des Logiciels, sauvegarde des configurations et supervision des équipements
- **Gold** : support téléphonique, mise à jour des Logiciels, sauvegarde des configurations, supervision des équipements, exploitation et mise en relation avec un SDM.

Les prestations de maintenance qui serait rendue nécessaire par suite :

- D'utilisation anormale du Matériel par rapport aux spécifications techniques du constructeur ou aux consignes de prudence d'usage ;
- D'une malveillance du CLIENT ou d'un tiers ;
- D'un accident directement imputable au CLIENT (par exemple : suppression malencontreuse de données)

sont exclues du présent Contrat.

Le tableau indiqué indique les niveaux de services que vous pouvez prétendre. En fonction de votre contrat nous intervenons dans les conditions prévues. Vous pouvez à tout moment modifier votre contrat auprès de votre commercial afin de bénéficier de nouveaux services.



En fonction du pack choisit, celui comprend l'un des services sus mentionnés :

- **Pas de limites de déclarations d'incidents**
- Aide au diagnostic à distance (best effort)
- Maintenance préventive physique (best effort)
- Interface avec les constructeurs et éditeurs
- Supervision proactive avec cartographie et remontée d'alertes
- **Maintenance préventive logique**
- Patches critiques
- Optimisation de la configuration
- Sauvegarde de la configuration (annuelle ou dès modification)
- Exploitation des équipements en fonction de vos demandes
- Mise à jour des équipements mineurs exemple (version 5.A.B) - A = version mineure (fonctionnalités) - B = patches (bugs)
- **Planification des demandes d'exploitation sous 24h**
- Analyse biannuelle programmée (créneau à définir 72h avant par le client)
- Etude de la configuration
- Optimisation selon les bonnes pratiques et vos besoins
- **Revue annuelle avec le Service Delivery Manager**
- GTI et GTR inclus dans le pack

Aux mêmes conditions, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** pourra fournir des services supplémentaires en option que le Client devra souscrire à savoir :

- Supervision et maintenance 24h/24 et 7J/7
- Intervention sur site

**Maintenance Curative** désigne les actions ayant pour objet la remise en état de fonctionnement d'un Matériel à la suite d'une Anomalie ou la mise en œuvre d'une Solution de Contournement. La prestation de maintenance corrective consiste en la correction de toute anomalie reproductible qui apparaît dans l'utilisation de l'accès distant du service IaaS, ainsi que dans les différents traitements pouvant être réalisés par ces dernières. Il appartient au Client de se reporter à la documentation avant chaque appel téléphonique, afin de pouvoir décrire de façon précise et exhaustive les problèmes rencontrés. Toute anomalie doit être identifiée par le Client et signalée à **AMBITION CONSULTING & SERVICES** avec une précision suffisante pour qu'elle puisse intervenir. Une notification incomplète ou non fondée libérera **AMBITION CONSULTING & SERVICES** de ses obligations. Dans l'attente d'une solution définitive, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** pourra préconiser une solution de contournement provisoire.

**Maintenance Évolutive** désigne la Prestation proposée au CLIENT garantissant la livraison de Mises à Jour de tout ou partie d'un Matériel. Des mises à jour de l'infrastructure pourront être installées dans le cloud, au fur et à mesure de leur disponibilité. Ces mises à jour, qui sont décidées unilatéralement par **AMBITION CONSULTING & SERVICES**, seront mises à disposition du Client par accès distant depuis son serveur sans coût supplémentaire. Le Client est informé que certaines mises à jour peuvent nécessiter la réalisation de prestations de services additionnelles dont le coût sera alors facturé, par **AMBITION CONSULTING & SERVICES**, en complément.

**Maintenance Préventive** désigne la Prestation de remplacement, de révision, ou de réfection d'un Matériel ou d'une configuration avant que celui-ci n'entraîne une Anomalie. La Maintenance Préventive est exécutée à des intervalles prédéterminés ou selon des critères prescrits en vue de réduire la probabilité de défaillance ou la dégradation du fonctionnement d'un Équipement et/ou Logiciel. Les différentes mises à jour auront pour objet de procéder à l'ensemble des modifications rendues nécessaires par les évolutions légales ou réglementaires correspondant aux traitements relatifs à la mise en œuvre du service IaaS. Le Client est informé que certaines mises à jour peuvent nécessiter la réalisation de prestations de services additionnelles dont le coût sera alors facturé, par **AMBITION CONSULTING & SERVICES**, en complément.

## ARTICLE 4 - LA SUPERVISION

Le service de supervision est un service qui permet à **AMBITION CONSULTING & SERVICES** de superviser les équipements du Client à l'aide d'une connexion sécurisée via un chiffrement fort au travers d'un VPN IPSEC piloté et géré par le Prestataire. La mission de supervision est une mission de veille et de surveillance à distance du système informatique du Client. En cas de difficulté ou de problèmes techniques, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** en informera le Client et respectera les protocoles fixés au cahier des charges. Le Client reconnaît avoir été avisé des limites inhérentes à la supervision et notamment du fait que certaines difficultés ne peuvent être corrigées à distance. Toute intervention physique dans les locaux du Client ne relèvera pas de la supervision et fera l'objet d'un devis et d'une facturation séparée. Les pièces sont non incluses.

Les prestations de veille et de sécurisation du système informatique correspondant à la prestation de supervision peuvent être les suivantes :

- Vérification de l'état de sauvegarde,
- Vérification de l'état de l'antivirus (sous réserve d'un contrat de maintenance validé avec l'Éditeur de l'antivirus),
- Supervision des plateformes matériels (charge des processeurs, mémoire, espace disque, pannes matériels),
- Vérification des connexions Inter-Sites,
- Création du système de fichiers (partages et sécurités),
- Gestion des impressions (déblocage du spooler),
- Supervision des serveurs physiques et virtuels,
- Supervision de l'OS : Windows et Linux,
- Supervision des bases de données SQL (Serveur SQL/MYSQL),
- Surveillance de réplication Active Directory,
- Supervision de serveurs d'impression et systèmes d'impression,
- Supervision réseau (réponses PING),

La supervision sera mise en place dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrés à compter de la signature des présentes.



Lorsqu'un incident est déclaré ou remonté dans notre outil ou via notre adresse email de support [support@ambitioncs.com](mailto:support@ambitioncs.com), notre équipe sur place dans la cellule NOC peut intervenir à distance pour pouvoir diagnostiquer, avertir et corriger le dysfonctionnement. Le client accepte expressément - afin de l'assister dans le paramétrage et ou la résolution de pannes qu'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** utilise tous les moyens nécessaires à la bonne exécution de son travail. Il appartient au Client de fournir et de maintenir une connexion HTTPS (Port 443), SSH (Port 22), IPSEC (Port 4500 et 500) pour le fonctionnement du service de supervision à distance.

Le serveur gérant la communication avec les équipements du Client est basé au siège social de la société **AMBITION CONSULTING & SERVICES** dans une DMZ de ses services informatiques protégée par un Firewall et paramétrée suivant une règle du Moindre Privilège ; Le Prestataire configurera le ou les équipements du Client pour pouvoir communiquer sur les ports nécessaires à la bonne supervision des équipements. Cette liste est définie avec le Client soit à l'installation du produit ou soit à la fourniture d'une assistance technique.

La hotline d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** a alors accès aux informations visibles soit via une interface WEB soit en mode commande, à certains paramètres ainsi qu'à d'autres types de contenus ; ce que le Client accepte expressément. Pendant toute la durée de l'intervention à distance, le Client pourra demander l'historique des manipulations et interrompre à tout moment l'intervention.

## ARTICLE 5 - EXCLUSION

Sont exclus de la maintenance informatique :

- Les matériels non désignés au Contrat,
- Les matériels non commercialisés par **AMBITION CONSULTING & SERVICES** ou sous réserve d'avoir été indiqué par
- Les dysfonctionnements non reproductibles ou les dommages résultant notamment d'un accident, d'une négligence, d'une malveillance, d'une utilisation impropre aux prescriptions techniques du constructeur d'un défaut du réseau électrique, d'une intervention pratiquée sur le matériel du fait du Client ou d'un tiers et plus généralement de tout dommage dont l'origine est étrangère au matériel lui-même,
- Le ravivage des peintures extérieures, le nettoyage et le dépolissage du matériel,
- La réalisation sur le matériel de modifications techniques sollicitées par le Client,
- La réparation ou le remplacement de tout élément du matériel connecté à d'autres matériels, non conformes aux spécifications techniques du constructeur,
- La réparation ou le remplacement des installations électriques extérieures au matériel ou de tout autre élément périphérique non désigné en annexe,
- Les pannes résultant d'un virus,
- La mise à jour et l'assistance des logiciels spécifiques,
- La réparation des batteries de portables et des batteries d'onduleurs.

Dans les cas ci-dessus, toute intervention d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** fera l'objet d'un devis et d'une facturation complémentaire (sauf accord commercial fait auprès du service concerné).

## ARTICLE 6 - DEVOIR DE SAUVEGARDE DU CLIENT

Le Client devra effectuer et conserver, sous sa seule responsabilité, au moins une copie de sauvegarde de ses Données et programmes. **AMBITION CONSULTING & SERVICES** n'est aucunement responsable de la réalisation effective par le Client de la sauvegarde et de l'archivage de ses Données ou des incidents matériels et/ou informatiques susceptibles de survenir à l'occasion des opérations de sauvegarde réalisées par le Client. Sauf faute caractérisée, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** ne pourra être tenue responsable en cas de perte ou de destruction des programmes et des Données qui pourraient survenir lors d'un incident de quelque nature que ce soit à l'occasion de la réalisation de sa mission de maintenance.



# Prestation de services

## ARTICLE 1 - OBJET

Le contrat de prestation de services est parfait après établissement d'un devis par le prestataire, acceptation expresse et par écrit de ce devis par le client et réception par le prestataire de ce devis accepté par le client. Le client déclare être en mesure décontracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Les parties n'entendant pas conditionner leur engagement à un délai de réflexion, le présent contrat prend effet le jour de l'acceptation par le client du devis du prestataire. Le contrat prendra fin à l'achèvement complet des prestations commandées. Le client qui passe commande reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires qui lui ont permis de s'assurer de l'adéquation des services du prestataire à ses besoins.

Toute demande de modification d'une commande reçue par le prestataire est soumise à l'accord express et écrit de ce dernier. En cas d'accord, cette modification donnera lieu à la signature d'un avenant au contrat initial, comportant un ajustement éventuel du prix.

En cas d'annulation de la commande par le client après sa réception par le prestataire, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, le client est tenu de payer l'intégralité du prix des services. Ainsi, l'acompte versé à la commande, tel que défini à l'article « conditions de règlementaires de règlement » des présentes conditions générales est de plein droit acquis au prestataire et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Les prestations fournies par **AMBITION CONSULTING & SERVICES** sont les suivantes : dépannage, audit, développement, prestations réseaux, systèmes, stockage, sécurité, paramétrage, conseil, Help desk, configurations systèmes pour les constructeurs et Éditeurs suivants : Dell, HPE, Huawei, Microsoft, Linux, VMware, Trend Micro, Veeam, Sentinel ONE. Cette liste n'est pas limitative et ne se limite qu'au contrat souscrit par le Client.

Pour toute demande en dehors de ces constructeurs et Éditeurs, le Client devra soumettre sa demande à la validation d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES**.

Les packs ne pourront être utilisés par le Client pour toute prestation relevant d'un autre contrat de service ou de fourniture conclu entre **AMBITION CONSULTING & SERVICES** et le Client, à savoir sans que cette liste soit limitative, contrat de maintenance informatique, supervision, régie etc...

## ARTICLE 2 - MAINTENANCE INFORMATIQUE

La maintenance informatique consiste à maintenir l'infrastructure et le parc informatiques du Client sous réserve de matériels sous garantie constructeur et logiciels à jour et supportés par l'Éditeur et que le Client ait souscrit à un engagement de services. **AMBITION CONSULTING & SERVICES** prend en charge l'entretien courant et le dépannage système, main d'œuvre incluse, avec hot line, intervention sur site. Pour tous les matériels, systèmes et logiciels, le dépannage et/ou le remplacement comprend :

- Le changement de pièces défectueuses sous contrat de maintenance
- La réinitialisation des OS (systèmes d'exploitation) et des paramètres de base et sécurités
- La restauration des données du Client (hors programmes spécifiques) à partir des dernières sauvegardes effectuées par ses soins.

## ARTICLE 3 - MAINTENANCE LOGICIELS

Les termes ci-dessous auront, pour les besoins du Contrat, la signification suivante :

- Niveau 1 de Maintenance : identifier, classer et gérer tous les incidents du Client et tenter de fournir une solution de contournement ou une solution disponible au problème.
- Niveau 2 de Maintenance : identifier, gérer, résoudre, décrire et tenter de résoudre tous les bogues qui ne peuvent être réparés au Niveau 1 de Maintenance et qui nécessitent des changements de code de base.
- Niveau 3 de Maintenance : identifier, gérer, résoudre, décrire et tenter de résoudre tous les bogues qui ne peuvent être réparés au Niveau 2 de Maintenance et qui nécessitent des changements de code de base.
- Updates (Mises à jour) : les nouvelles versions des Logiciels qui les modifient ou les améliorent sans leur apporter de nouvelles fonctions ou capacités.

Le Client est soumis aux Conditions (ou contrat) de Licence Utilisateur Final (CLUF) figurant à l'installation des logiciels ou sur le site Internet de l'Éditeur qui pourront être adressées par **AMBITION CONSULTING & SERVICES** au Client sur demande.

Dans le cadre de la maintenance, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** s'engage :

- à installer les Logiciels chez le Client s'il souscrit l'option installation qui est une prestation payante en sus de la maintenance ; l'installation sera attestée par un procès-verbal d'installation signé par le Client
- à assister le Client à l'usage convenable des applications des Logiciels ;
- à assister le Client en cas de difficulté rencontrée dans l'utilisation ou la manipulation des Logiciels ;
- à fournir les Updates ;
- à fournir une maintenance des Logiciels de Niveau 1 et de Niveau 2 au Client pour les problèmes résultant d'une erreur ou d'un défaut des Logiciels.

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** n'aura pas à assurer la maintenance pour les problèmes résultant :

- D'une utilisation impropre des Logiciels,
- De modifications ou personnalisations des Logiciels par le Client,
- D'une intervention d'un tiers non autorisé par **AMBITION CONSULTING & SERVICES** sur les Logiciels,
- D'une modification par le Client de son système d'exploitation informatique sans qu'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** ait validé la compatibilité de ce nouveau système avec les Logiciels.



## ARTICLE 4 - PROCEDURE DE MISE EN ŒUVRE DE LA MAINTENANCE

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** tentera de résoudre le problème à distance par téléphone. Dans l'éventualité où le problème ne peut pas être résolu à distance, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** se rendra sur le site du Client dans les conditions prévues à la souscription de son contrat de. Le Client devra prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sauvegarde de ses données ou de ses logiciels avant chaque intervention d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** ou de son sous-traitant ainsi que pour en assurer leur restitution après l'intervention.

Le Client devra, en outre, donner son autorisation préalable écrite pour toute intervention d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** ou de son sous-traitant sur son système informatique.

## ARTICLE 5 - STOCKAGE DES DONNEES

Le stockage externalisé des données consiste en une prestation afin d'assurer la bonne reprise d'activité du site Client en cas de sinistre.

- de stockage externalisé automatique sur l'espace mutualisé au sein du siège d' **AMBITION CONSULTING & SERVICES**,
- et de restitution des données dans les conditions fixées ci-après.

Ce service fonctionne au moyen de différents outils aux fonctionnalités diverses et variées. Ce sont des tâches planifiées, remontées de journaux, outil de sauvegarde via un logiciel (ci-après le **Logiciel**). Le Logiciel peut être librement substitué par un autre par **AMBITION CONSULTING & SERVICES**, un délai d'un (1) mois étant accordé au Client pour procéder ou faire procéder au changement de Logiciel.

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** se réserve la possibilité d'apporter au Logiciel toutes modifications jugées opportunes tout en maintenant le niveau fonctionnel à un niveau équivalent ou supérieur à la version antérieure.

En cas de perte ou d'altération des données stockées, Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour les restaurer au moyen de sauvegardes incrémentales du serveur permettant une rétention des sauvegardes pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires. En pareil cas, le Client doit contacter directement **AMBITION CONSULTING & SERVICES** en mode assistance. **AMBITION CONSULTING & SERVICES** fera alors ses meilleurs efforts pour fournir, dans les meilleurs délais, les données souhaitées par tout moyen approprié laissé au libre choix d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** et susceptible d'évoluer dans le temps.

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** s'engage à être en mesure, en fin de Contrat pour quelque cause que ce soit ou en cas de cessation d'activité, de restituer intégralement au Client, dans les trente (30) jours calendaires de la rupture, les documents électroniques et les éléments associés (journaux) dans l'état technique où ils se trouvaient lors de la réception dans le système d'archivage.

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** s'interdit d'en conserver une quelconque copie.

Pour permettre la restitution au moment où elle sera demandée par le Client, **AMBITION CONSULTING & SERVICES** mettra en œuvre les moyens suivants :

- L'utilisation de moyens techniques (architecture, matériels, logiciels, protocoles, etc.) standards et disponibles sur le marché ;
- La consignation, dans un lieu ou par un moyen accessible au Client des informations et données techniques permettant la récupération des données ;
- L'accomplissement par **AMBITION CONSULTING & SERVICES** des prestations de restauration ou restitution des données dans les conditions précitées a pour objet et pour effet de décharger **AMBITION CONSULTING & SERVICES**, envers le Client, de l'ensemble de ses obligations au titre des présentes conditions générales spécifiques.

## ARTICLE 6 - SECURITE PHYSIQUE & LOGIQUE

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** garantit qu'elle a pris en compte les besoins de sécurité informatique du Client dans les limites de l'état de l'art et du périmètre technique applicable.

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens techniques conformes à l'état de l'art et notamment ceux qui sont édictés par la directive NIS (Network and information systems), nécessaires pour assurer la sécurité logique de l'accès au service IaaS et empêcher toute intrusion de personnes non autorisées, quels que soient la nature ou la technique employée. **AMBITION CONSULTING & SERVICES** s'engage à ne pas endommager, accéder illégalement ou modifier les données du Client stockées sur son serveur. Le Client s'engage à respecter les procédures et règles de sécurité indiquées dans la documentation. **AMBITION CONSULTING & SERVICES** ne saurait être tenue responsable en cas de non-respect des procédures et règles de sécurité par le Client. **AMBITION CONSULTING & SERVICES** s'engage à limiter les accès au centre serveur, à sa plate-forme sécurisée et à mettre en œuvre une procédure interne permettant de s'assurer qu'aucune personne étrangère au service ne peut accéder à ce local.



# Contrat de régie

## ARTICLE 1 - OBJET

Le contrat de régie comporte les éléments décrits aux conditions particulières relatifs :

- a la description de la prestation ;
- a la durée de la prestation exprimée en nombre de jours avec ou sans tacite reconduction sur une période précisée au même article ;
- au calendrier avec les différentes phases décrites ;
- aux noms du(des) collaborateur(s) d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** affecte(s) a la réalisation de la prestation.

La rémunération d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** indiquée aux conditions particulières du Contrat est calculée en multipliant le nombre de jours d'intervention par un tarif HT par jour.

Toutes modifications de l'étendue et du contenu des prestations, tous besoins et exigences supplémentaires du Client, toutes erreurs et tous retards du Client nécessitant des heures supplémentaires et/ou du travail le dimanche et les jours fériés seront facturés en plus selon tarif en vigueur au moment de la facturation.

Les frais liés aux déplacements réalisés dans le cadre de la prestation ne seront pas facturés au Client contrairement aux éventuels frais d'hébergement, de repas et annexes de type reprographie qui le seront séparément et en supplément sur relevé de dépenses.

## ARTICLE 2 - REMUNERATION

La rémunération d'**AMBITION CONSULTING & SERVICES** indiquée aux conditions particulières du Contrat est calculée en multipliant le nombre de jours d'intervention par un tarif en euros HT par jour.

Toutes modifications de l'étendue et du contenu des prestations, tous besoins et exigences supplémentaires du Client, toutes erreurs et tous retards du Client nécessitant des heures supplémentaires et/ou du travail le dimanche et les jours fériés seront facturés en plus selon tarif en vigueur au moment de la facturation.

Les frais liés aux déplacements réalisés dans le cadre de la prestation ne seront pas facturés au Client contrairement aux éventuels frais d'hébergement, de repas et annexes de type reprographie qui le seront séparément et en supplément sur relevé de dépenses.

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** est seule en droit d'évaluer et de décider de l'étendue et de la nature des moyens humains et ou matériels à mettre en œuvre pour la réalisation de la prestation.

**AMBITION CONSULTING & SERVICES** affectera à cette fin un ou plusieurs collaborateur(s), après validation du(des)dit collaborateur(s) par le Client, qui recevra(ont) une lettre de mission détaillant la prestation à réaliser dans les locaux du Client et ses modalités.

