



LEOGRID

LG-CON-2019-XXXX

CONTRAT D'HEBERGEMENT DE SYSTEME DE TELEPHONIE EN MODE SaaS (*Software as a Service*)

ENTRE

XXXXX au capital de XXXXX euros, domicilié au registre du commerce de XXXX, SIRET XXXXX, dont le siège est situé au XXXXX

Représentée par XXXXX, agissant en qualité de XXXXX.

(Ci-après dénommé le « contractant »)

D'UNE PART

ET

LEOGRID

63 avenue du Maréchal Foch 78400 Chatou– France

S.A.S. au capital de 5.000 € – Siret : 821 533 411 00012 – TVA : FR92 821533411

Tél: +33 (0)1 80 43 00 90

Représenté (e) par Loïc de La Forest Divonne, agissant en qualité de Président

D'AUTRE PART

IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

I Objet du contrat

Le contractant commande LEOGRID pour la location de services de téléphonie en mode hébergé. Cette commande sera ci-après dénommée « la prestation de service ».

La prestation de service est à réaliser sous la forme de mise à disposition du contractant d'un ensemble de services de téléphonie comprenant dans un forfait :

- L'hébergement de la plateforme de téléphonie (*IPBX*) et de ces applications ;
- La mise à disposition, d'une liaison SDSL 2Mbits avec débit garanti, sur le site du client
- La mise à disposition de XXX accès opérateur (XXX appels simultanés entrants et sortants) et de XXX séquences SDA (*sélection directe à l'arrivée*).
- D'un routeur d'interconnexion avec le Data center de LEOGRID
- De licences de poste administratif, de centre d'appels, avec postes téléphonique IP associés
- De messages vocaux
- D'une prestation de maintenance et d'infogérance
- Des communications vers fixe France Métropolitaine illimitées
- D'un forfait de XXXh de communications fixes vers mobiles France Métropolitaine

LEOGRID

Société par actions simplifiée au capital de 5,000 €.

Siège social : 63 avenue du Maréchal Foch – 78400 Chatou

N° SIRET : 821 533 411 00012 ; N° TVA FR 92 821533411



II Prix, forfaits et modalités de paiement

Pour la prestation de services fournie au titre de la présente convention, le contractant versera à LEOGRID une somme forfaitaire mensuelle de **XXXX €** au titre des **FAS** (frais d'accès au service).

Montant comprenant :

- La totalité des postes et licences visés au tableau ci-après
- XXX accès opérateur (*trafic non bloquant*)
- XXXnuméros SDA
- Du routeur d'interconnexion
- Un service de maintenance et d'infogérance

Outre les **FAS** (*frais d'accès au service*), le contractant devra s'acquitter de la somme de **XXX € ht** (*XXX euros*) au titre des frais de mise en service (**FMS**).

Les **FMS** incluent :

- Les frais de construction de la liaison SDSL
- La création des SDA et portabilité de vos numéros
- Les services d'intégration et de test

Les **FMS**, sont payable une seule fois.

Détail des services fournis au titre du présent contrat :

Quantité	Désignation	Px U	Prix net H.T/ mois
X	FAS (hébergement, routeur interco, infogérance et maintenance)		
X	Licences administrative		
X	Licences de Centre d'appels		
X	Licence Superviseur Centre d'appels		
X	Transit IP à 1,5 Mbit		
X	Postes IP modèle xxx		
X	Acces Operateur		
X	Boîte vocale		
X	SDA (numéro de téléphone direct et individuel)		
X	Liaison SDSL à 2 Mbits		
X	Passerelle Analogique pour raccordement de poste analogique		
X	Communications vers fixe France Métropolitaine illimitées	0 €	0 €
X	Forfait de xxh de communications fixes vers mobiles France Métropolitaine*	0 €	0 €
Total HT/Mois			xxxx €

Le règlement sera effectué suivant la règle du terme échu, par prélèvement automatique.

- *Au-delà du forfait Consommation téléphonie facturée à la minute : cf Grille Tarifaire*

Leogrid

Société par Actions Simplifiée au capital de 5.000.000 €.
Siège social : 63 avenue du Maréchal Foch - 78400 Chatou.
N° SIRET : 821 533 411 00012 ; N° TVA FR 92 821533411



III Durée

Cette convention est réputée valable pour une durée de 1 an (12 mois) à compter de sa signature, et reconductible tacitement.

Passé le délai de 12 mois, il pourra être mis fin à la présente convention par simple lettre recommandée avec accusé de réception moyennant trois mois de préavis.

IV Changement de forfait

Le contractant peut à tout moment demander à changer de forfait, par l'ajout de nouveaux services de téléphonie (postes, licences...). La facturation est mise à jour pour le mois suivant la conclusion de ce changement de forfait.

V Délai de mise en service de la prestation

La mise en place de la prestation de services est garantie dans un délai de 6 semaines à compter de la validation de la présente convention.

VI Désignation des responsables respectifs

Le contractant doit désigner un responsable technique et un responsable administratif qui seront les interlocuteurs de LEOGRID.

De son côté, LEOGRID désignera au contractant les interlocuteurs chargés du suivi de la prestation de services.

VII Engagement du contractant

Le contractant s'engage à apporter sa collaboration à LEOGRID afin de permettre l'exécution des prestations d'assistance et en particulier à fournir les informations et éléments indispensables à la bonne compréhension des problèmes posés.

VIII Engagement de LEOGRID

LEOGRID s'engage à mener à bien la tâche précisée à l'article « objet du contrat », conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière.

A. – Interventions dépannage effectuées sur appel du Client :

Les appels seront reçus à LEOGRID 5 jours sur 7. Le délai d'intervention est défini en annexe. LEOGRID, s'engage à rappeler le client dans un délai d'une heure, si ce dernier n'a pas été mis en relation avec un technicien de maintenance lors de son appel. Le temps maximum de rétablissement du service est de 4 heures. L'obligation de LEOGRID est d'assurer, en toutes hypothèses un service de qualité et de mettre tout en œuvre pour permettre la résolution du problème du Client dans les meilleurs délais.

Toute demande de modification de l'horaire contractuel, ainsi que la date d'entrée en vigueur d'une telle modification, devra avoir préalablement été acceptée par écrit par LEOGRID.

B. – LEOGRID s'engage à fournir la main-d'œuvre, les pièces détachées et les équipements tests nécessaires à l'entretien et au dépannage du matériel. Même mis en dépôt chez le Client, les équipements tests resteront la propriété de LEOGRID et seront repris en cas de rupture du contrat.

Leogrid

Société par Actions Simplifiée au capital de 5.000,000 €.
Siège social : 63 avenue du Maréchal Foch - 78400 Chatou.
N° SIRET : 821 533 411 00012 ; N° TVA FR 92 821533411



LEOGRID

Les pièces reconnues défectueuses seront remplacées par des pièces standard ou de qualité égale. LEOGRID ne saurait être tenue pour responsable d'une évolution ou d'un changement total de technologie. LEOGRID pourra toujours, s'il elle le juge bon, et plutôt que de le réparer sur place, procéder au remplacement pur et simple du matériel défectueux par un matériel similaire offrant des performances au moins égales.

IX LIBRE ACCES – CONDITIONS DE TRAVAIL.

A. – Le Client devra laisser le personnel de LEOGRID accéder librement au matériel couvert par le contrat afin de lui permettre de procéder à l'entretien et au dépannage dudit matériel aux heures et jours ouvrables des conditions de travail du personnel de LEOGRID.

B. – Le personnel de LEOGRID devra disposer d'un espace suffisant pour effectuer ses interventions dans des conditions normales. Le lieu de travail sera convenablement éclairé et chauffé et sera équipé de prises de courant électrique disposées de façon appropriée.

C. – Le personnel de LEOGRID aura également libre accès à tout périphérique, installation ou programme ayant un rapport avec le matériel objet du présent contrat ou susceptible, de l'avis du personnel de LEOGRID, d'en faciliter le fonctionnement.

D. – Il est rappelé que les conditions de travail du personnel de LEOGRID sont soumises à la Législation du Travail et que notre Convention Collective est celle du Syntec. En tant que tel, il ne saurait accomplir plus de 8 heures, durée maximale du travail. Une pause déjeunée de 45 minutes est obligatoire. Ses horaires d'intervention sont ceux indiqués au présent contrat, sauf dérogation exceptionnelle ne dérogeant pas à la législation du travail et ayant fait l'objet d'un accord écrit.

E. – Le personnel technique de LEOGRID (ingénieurs, techniciens de maintenance) n'est pas autorisé à manutentionner pour déplacer le matériel sur le site sans demande préalable à LEOGRID qui établira un devis et jugera du nombre et de la qualification des personnes habilitées à procéder à cette manutention en fonction du poids et de la difficulté. Il pourra éventuellement être fait appel à des déménageurs professionnels.

X DEPLACEMENT DU MATERIEL SUR UN AUTRE SITE.

A. – Le Client devra notifier à LEOGRID, avec un préavis de trente (30) jours, sa demande de déplacement du matériel objet du contrat.

B. – Le démontage et l'emballage du matériel objet du déplacement devront être effectués sous la supervision d'un représentant de LEOGRID qui procédera de plus au déballage et à la réinstallation du matériel, les frais encourus au titre de ces opérations seront facturés séparément par LEOGRID au Client sur la base du tarif en vigueur.

Leogrid

Société par Actions Simplifiée au capital de 5.000,000 €.
Siège social : 63 avenue du Maréchal Foch - 78400 Chatou.
N° SIRET : 821 533 411 00012 ; N° TVA FR 92 821533411



LEOGRID

C. – Si, à la suite des opérations décrites en B du présent article, il s'avère que le matériel n'est pas en état de bon fonctionnement et ce pour une raison non imputable à LEOGRID, les frais de la remise en état seront facturés séparément au Client (pièces et main-d'œuvre) sur la base du tarif en vigueur.

XI VALIDATION DU CONTRAT

Le contrat est réputé connu, accepté et approuvé par le contractant par la signature de la présente et de son annexe, précédé de la mention "J'accepte et valide les conditions du contrat d'hébergement.", et confirmé par la transmission à LEOGRID par le contractant des informations nécessaires au paiement mensuel.

XII VALIDATION DE LA PRESTATION

La réalisation de la prestation de services est considérée comme entièrement terminée et acceptée par le contractant lorsque toutes les conditions, spécifiées dans l'article « objet du contrat » ont été remplies.

Un PV (*procès-verbal*) de fin de travaux sera présenté au contractant pour signature et validation.

XIII RESPONSABILITE

LEOGRID déclare être assurée pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous les dommages matériels et immatériels consécutifs à l'exécution de la prestation par son personnel ou ses collaborateurs.

LEOGRID ne saurait voir sa responsabilité engagée au titre de la détérioration ou destruction des données hébergées du fait d'une action imputable au contractant.

LEOGRID ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait de la nature ou du contenu des données transmises ou hébergées pour le compte du contractant.

En cas de force majeure, LEOGRID ne sera pas tenue pour responsable vis-à-vis du contractant de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation de la présente convention.

Force majeure :

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de LEOGRID. Est un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté de LEOGRID et faisant obstacle à son fonctionnement normal.

Constituent notamment des cas de force majeurs les grèves totales ou partielles entravant la bonne marche de LEOGRID ou celle de l'un de ses fournisseurs, sous-traitants ou transporteurs ainsi que l'interruption des transports, de la fourniture d'énergie, de matière premières ou de pièces détachées, les catastrophes naturelles. Si une telle situation perdure plus de 2 mois, chacune des parties pourra résilier le présent contrat par lettre R.A.R et ce sans préavis ni indemnité.

XIV CONFIDENTIALITE

Les parties s'engagent mutuellement à respecter la plus stricte confidentialité sur tout ce qu'elles pourraient apprendre à l'occasion de la réalisation de la prestation de services. Les parties s'engagent à respecter cette obligation de confidentialité durant toute la durée de la présente convention.

Leogrid

Société par Actions Simplifiée au capital de 5.000,000 €.
Siège social : 63 avenue du Maréchal Foch - 78400 Chatou.
N° SIRET : 821 533 411 00012 ; N° TVA FR 92 821533411



Les informations personnelles collectées dans le cadre de l'exécution de nos contrats cloud ne seront traitées ou utilisées que dans la mesure où cela sera nécessaire (vous contacter afin de répondre à vos demandes, afin de vous informer et diagnostiquer des problématiques techniques, créer et gérer les profils d'utilisateurs dans la plate-forme téléphonique, gérer les droits et les accès aux interfaces techniques, assurer la validité des informations nécessaires au paiement des prestations et des services proposés, respecter nos obligations légales).

Vos informations personnelles sont conservées pendant une durée qui ne saurait excéder 1 an après la résiliation des contrats sauf si :

- Vous exercez votre droit de suppression des données vous concernant, dans les conditions décrites ci-après,
- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une obligation légale ou réglementaire.

Les enregistrements des communications téléphoniques, si le service a été souscrit, seront détruits automatiquement après une période de 3 mois. Ce délai ne pourra en aucun cas être étendu à plus de 6 mois même en cas de demande explicite.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer vos droits en nous contactant à l'adresse suivante : confidentialite@leogrid.com

Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

XV RESILIATION

En cas d'inobservation par une des parties de ses obligations nées de la présente convention, chacune des parties peut mettre cette dernière en demeure de respecter ses obligations, par lettre recommandée avec accusé de réception.

LEOGRID se réserve le droit de mettre fin à tout moment au contrat et d'interrompre temporairement ou définitivement les services, par exemple si l'usage qu'en fait le contractant engage la responsabilité juridique de LEOGRID en qualité d'opérateur téléphonique.

Dans l'hypothèse où ce cas d'espèce se présenterait, le contractant sera mis en demeure de faire cesser ces agissements dans les plus brefs délais via courrier avec AR (accusé réception) et un délai de 30 (trente) jours sera observé avant interruption temporaire ou définitive du service.

Exemple de comportements ou actes pouvant entraîner la suspension ou arrêt du service :

- **Participation et ou organisation d'actes à caractères terroristes,**
- **Menaces de mort,**
- **Dénigrement,**
- **Harcèlement d'une personne ou organisation**
-

Leogrid

Société par Actions Simplifiée au capital de 5.000.000 €.
Siège social : 63 avenue du Maréchal Foch - 78400 Chatou.
N° SIRET : 821 533 411 00012 ; N° TVA FR 92 821533411



LEOGRID

Dans l'hypothèse où la lettre de mise en demeure reste infructueuse, la convention sera présumée résiliée de plein droit dans les 30 jours suivants la réception de cette lettre.

XVI CESSION

Sauf accord exprès de l'autre partie, le bénéfice du présent contrat ne pourra être cédé. Toutefois, en cas de défaillance de LEOGRID (dépôt de bilan), devant affecter la prestation de service de manière définitive, le contractant pourra demander le transfert de propriété des numéros de téléphone (SDA) et l'ensemble des équipements (postes IP) déployés. Les abonnements opérateurs, Trunk SIP et SDSL, pourront de même être récupérés par le contractant auprès du ou des opérateurs avec accord tacite de LEOGRID.

XVII ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le contrat sera régi par les lois françaises. Tout litige découlant de l'interprétation du contrat ou de son application sera de la seule compétence des Tribunaux de Paris.

Fait à

Le

LE CLIENT

Nom du signataire :

Qualité :

Signature : *précédée de la mention*

J'accepte et valide les conditions du contrat d'hébergement

Cachet

Fait à

Le

LEOGRID

Nom du Signataire :

Qualité :

Signature :

Cachet

Leogrid

Société par Actions Simplifiée au capital de 5.000,000 €.
Siège social : 63 avenue du Maréchal Foch - 78400 Chatou.
N° SIRET : 821 533 411 00012 ; N° TVA FR 92 821533411



LEOGRID

ANNEXE AU CONTRAT

Nom du Client :

XXXX

Responsable :

XXXX

Adresse de Facturation :

XXXX

Adresse d'installation et d'exploitation

XXXXX

Equipements et Logiciels déployés :

- 1 FAS (hébergement, routeur interco, infogérance et maintenance)
- x Licence administrative
- x Licence Centre d'Appels
- x Licence Superviseur
- x Boîte vocale
- x Postes IP modèle xxx
- x Passerelle Analogique (raccordement DECT)
- x Acces Operateur
- x SDA (numéro de téléphone direct et individuel)
- x Liaison SDSL à 2Mbits

Durée et modalités d'intervention :

2 principaux niveaux de pannes ou criticités sont pris en compte au titre du contrat :

La panne dite majeure : Délai de rétablissement est de 4h maximum

- Interruption complète du service téléphonique,
- Perte et ou dysfonctionnement des services de messagerie

La panne dite mineur : Délai d'intervention en J+1

- Apparition d'alarmes système n'affectant pas le service normal
- Défaut de fonctionnement de la musique de patience

Leogrid

Société par Actions Simplifiée au capital de 5.000,000 €.
Siège social : 63 avenue du Maréchal Foch - 78400 Chatou.
N° SIRET : 821 533 411 00012 ; N° TVA FR 92 821533411



Clauses Particulières :

Le contractant peut à tout moment procéder à des modifications durant le contrat :

- Augmentation du nombre d'utilisateurs ou de services téléphonique durant le contrat. Ces nouveaux besoins seront facturés en sus (suivant la grille tarifaire ci-après), sans engagement de durée.

Grille tarifaire

Désignation	Prix mensuel HT
Licence utilisateur	x €
Commutateur 24 ports 10/100 PoE	x €
Poste téléphonique 1616	x €
Licence agent ACD	x €
Licence superviseur	x €
SDA supplémentaire à l'unité	x €
Licence enregistrement	x €
SDA	x €
Canal SIP	x €
Licence de visio conférence	x €

Coûts des communications, cf grille tarifaire annexée au présent contrat.

Acceptation du Client

Signature et cachet de la Société

Précédée de la mention

J'accepte et valide les conditions du contrat d'hébergement

Acceptation de LEOGRID

Signature et cachet de la Société

Leogrid

Société par Actions Simplifiée au capital de 5.000,000 €.
Siège social : 63 avenue du Maréchal Foch - 78400 Chatou.
N° SIRET : 821 533 411 00012 ; N° TVA FR 92 821533411