



1. DEFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein du Contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après :

Emplacement(s) : L'emprise ou les emprises au sol, et/ou la ou les baies, et/ou le ou les « U » dans une baie.

Equipement(s) : Le ou les équipements du CLIENT installé(s) dans l'Emplacement.

Système MY CENTER - NEO CENTER EST : Le système de distribution par fibres et par câbles situé dans les locaux et utilisé dans le cadre de la fourniture des services.

2. UTILISATION DE L'EMPLACEMENT

Le CLIENT pourra utiliser l'Emplacement uniquement à des fins de maintenance et d'exploitation d'équipements informatiques de la manière nécessaire pour assurer le support des liens vers le réseau MY CENTER - NEO CENTER EST et du réseau MY CENTER - NEO CENTER EST vers les tiers

3. ABSENCE DE BAIL

Le présent contrat est un contrat de services et non un contrat de bail, de location ou tout autre contrat créant des droits sur le centre d'hébergement partagé ou d'autres locaux de MY CENTER - NEO CENTER EST, sur l'équipement de MY CENTER - NEO CENTER EST ou tout autre bien mobilier ou immobilier.

4. NATURE DES DROITS

Le CLIENT est et demeure seul responsable de l'ensemble des données stockées et/ou transitant dans les équipements hébergés dans le cadre du Contrat.

Le Client est et demeure seul responsable de son propre matériel hébergé dans la baie. En cas de problèmes sur son serveur, MY CENTER - NEO CENTER EST ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

Sauf stipulation express dans le présent contrat, aucune disposition des présentes ne confère à MY CENTER - NEO CENTER EST :

- Des droits ou une licence sur les droits de propriété intellectuelle afférents aux appareils, systèmes, savoir-faire ou méthodes utilisé(s) par le CLIENT dans le cadre de l'utilisation des services ;
- De droits de propriété ou privilèges de quelque nature que ce soit sur les équipements ou biens du CLIENT.

Le Client concède à MY CENTER - NEO CENTER EST un droit de reproduction des données administratives et techniques, personnel, incessible, non exclusif et non transmissible, aux seules fins d'exécution du Contrat.

Le CLIENT garantit ainsi MY CENTER - NEO CENTER EST contre toute action ou revendication fondée sur la violation des droits d'un tiers par les données fournies dans le cadre de l'hébergement.

5. OBLIGATION DE MY CENTER - NEO CENTER EST

MY CENTER - NEO CENTER EST s'engage à garder les parties communes des locaux propres et rangées.

MY CENTER - NEO CENTER EST s'engage à préparer les locaux et à fournir les services conformément aux dispositions du contrat.

MY CENTER - NEO CENTER EST s'engage à mettre en œuvre des solutions techniques, une organisation et des procédures de contrôle assurant la sécurité, la protection, la conservation et la restitution des équipements du CLIENT.

MY CENTER - NEO CENTER EST s'assurera qu'aucun tiers ne détient de droit sur l'Emplacement.

MY CENTER - NEO CENTER EST s'engage à ce que l'Emplacement du CLIENT bénéficie d'un contrôle d'accès, d'un système de climatisation, d'un système de détection et d'extinction d'incendie, d'un système d'alimentation électrique selon les dispositions spécifiées dans le devis et d'un taux d'humidité stable.

6. DROITS DE NEO CENTER

MY CENTER - NEO CENTER EST est autorisée à déplacer si besoin les Equipements vers une autre localisation spécifiée par écrit au CLIENT, sous réserve du respect des conditions cumulatives suivantes :

- Après avoir adressé au CLIENT un préavis écrit au moins trois (3) mois avant ledit déplacement,
- À condition que la nouvelle localisation apporte les mêmes conditions de garantie en termes de sécurité et d'accessibilité,
- À condition que la nouvelle localisation devienne partie intégrante de l'Emplacement ou par la suite l'Emplacement au sens du contrat. Les frais engagés par MY CENTER - NEO CENTER EST pour le déplacement et l'installation des Equipements sont à la charge de MY CENTER - NEO CENTER EST.

MY CENTER - NEO CENTER EST se réserve un droit de rétention sur les Equipements du CLIENT jusqu'au complet paiement des services par ce dernier.

7. OBLIGATION DU CLIENT

Le CLIENT s'engage à garder propre et rangée la partie des locaux où se situent les Equipements, ainsi qu'à débarrasser à tout moment cet endroit des débris et des débris qui pourraient s'y trouver, à ne pas bloquer les portes ou à en gêner l'accès.

Le CLIENT doit informer les personnes physiques (employés, sous-traitants, mandataires, visiteurs) de l'usage qui est fait des données faisant l'objet d'un traitement informatique. A ce titre, le CLIENT garantit MY CENTER - NEO CENTER EST contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles font l'objet de traitements informatiques ou sont hébergées.

Le CLIENT s'engage à permettre l'accès à ses équipements, et à fournir les autorisations nécessaires pour permettre à MY CENTER - NEO CENTER EST d'exécuter ses obligations au titre du contrat. Le CLIENT s'engage à coopérer raisonnablement avec MY CENTER - NEO CENTER EST dans le cadre des services.

Le CLIENT, ses employés, ses sous-traitants et ses mandataires s'engagent à ne pas interférer avec le bon fonctionnement des installations de MY CENTER - NEO CENTER EST et de tout autre équipement se trouvant dans les locaux de MY CENTER - NEO CENTER EST.

Le CLIENT n'est pas autorisé à procéder à une quelconque altération ou modification des locaux, des baies, des installations, des accessoires ou de tout autre équipement, fournis par MY CENTER - NEO CENTER EST.

Le CLIENT s'engage à ne pas agir en violation d'un contrat de bail, ou de tout autre contrat, législation (notamment l'ensemble des règles applicables en matière de santé et de sécurité), réglementation, ordonnance ou autre texte affectant l'utilisation des services, la fourniture de ses services et/ou l'utilisation de ses équipements ou, le cas échéant, des équipements fournis par MY CENTER - NEO CENTER EST. Le CLIENT doit faire en sorte que ses employés, ses sous-traitants, ses mandataires et ses visiteurs respectent les règles qui leur sont notifiées en tant que de besoin par MY CENTER - NEO CENTER EST.

Le CLIENT garantit et déclare à MY CENTER - NEO CENTER EST :

- Qu'il agira avec toute la diligence requise lorsqu'il se trouvera dans les locaux de MY CENTER - NEO CENTER EST ou mis à disposition de MY CENTER - NEO CENTER EST, lorsqu'il interviendra sur ses équipements ou encore lorsqu'il exécutera ses obligations au titre du contrat ;
- Que ses équipements installés dans les locaux de MY CENTER - NEO CENTER EST ou mis à disposition de MY CENTER - NEO CENTER EST seront à tous moments parfaitement conformes aux spécifications du fabricant, aux normes et aux autorisations applicables désignées par la Loi ou toute autre législation ou réglementation applicable, notamment en matière de sécurité et de compatibilité électromagnétique
- Que ces équipements installés dans les locaux de MY CENTER - NEO CENTER EST soient « sains » et ne permettront aucune attaque informatique quel qu'elle en soit la nature vers MY CENTER - NEO CENTER EST ou un TIERS.

Le CLIENT s'engage à respecter les règles de sécurité édictées ci-après :

- Aucun conditionnement (cartons, plastiques, autres emballages...) ou matières inflammables de quelque type que ce soit n'est autorisé ;
- Les couloirs de circulation et les issues de secours doivent être dégagés à tout moment ;
- Il est interdit de manger, de boire, de prendre des photos ou de filmer dans l'enceinte du centre d'hébergement (datacenter) ;



En application des Conditions Générales

- En cas de non-respect de ces règles, les autorisations d'accès du CLIENT au centre d'hébergement (datacenter) seront suspendues.
- Les intervenants du CLIENT doivent impérativement disposer des habilitations appropriées et nécessaires au travail à proximité d'installations électriques ou à l'exécution des travaux qui lui sont confiés.

MY CENTER - NEO CENTER EST ne pourra être tenue pour responsable en cas d'incident survenant à un intervenant du CLIENT ne disposant pas des habilitations et n'ayant pas suivi les formations correspondantes aux risques présents dans ses centres d'hébergement (datacenter).

Le CLIENT s'engage à indemniser MY CENTER - NEO CENTER EST et à dégager MY CENTER - NEO CENTER EST de toute responsabilité s'agissant des coûts, frais (notamment les frais juridiques), obligations, pertes, dommages, demandes, prétentions et jugements encourus ou subis par MY CENTER - NEO CENTER EST du fait de :

- Toute demande consistant à invoquer que la présence des Equipements (ou leur installation ou utilisation) dans les locaux viole les droits de propriété intellectuelle ou industrielle d'un tiers.
- Toute demande découlant du contenu ou des données stockées dans les Equipements ou transmises par leur biais.

8. REVERSIBILITE

La réversibilité désigne les modalités contractuelles et techniques de reprise de contrôle de son activité par le CLIENT ou un nouveau prestataire désigné par lui.

En cas de cessation des relations contractuelles, quelle qu'en soit la cause, à la première demande du CLIENT formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de quinze (15) jours ouvrés après réception de cette demande, MY CENTER - NEO CENTER EST s'engage :

- À restituer au CLIENT :
 - l'ensemble des équipements lui appartenant et sous un format agréé par les deux (2) Parties ;
 - l'ensemble des matériels, logiciels spécifiques, progiciels ou tout autre élément appartenant au CLIENT (avec la documentation associée) ;
 - tous les documents que ce dernier lui aurait remis afin d'exécuter les prestations. En aucun cas, MY CENTER - NEO CENTER EST ne pourra conserver les éventuelles copies de ces mêmes documents qui devront être également restituées.
- À apporter l'assistance nécessaire durant la période de migration pour faciliter le transfert des moyens matériels, et la reprise de leur exploitation par le CLIENT, ou par un autre prestataire de service désigné par lui.

La durée de la phase de réversibilité sera agréée par les deux (2) Parties.

Durant la phase de réversibilité, les niveaux d'engagement de niveau de services seront éventuellement revus en accord avec le CLIENT.

En cas de recours à la sous-traitance par le CLIENT, cette clause s'appliquera au sous-traitant selon les mêmes termes et conditions.

Les prestations seront facturées au tarif de MY CENTER - NEO CENTER EST en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

9. EQUIPEMENTS

Sauf indication contraire dans les présentes, le CLIENT est responsable de tous les aspects de l'installation et de l'enlèvement de ses Equipements, y compris leur apport, les outils et le matériel d'emballage.

Le CLIENT installera ses Equipements dans l'Emplacement après l'obtention de l'autorisation appropriée d'accès aux locaux, accordée par MY CENTER - NEO CENTER EST.

Une liste exhaustive de tous les appareils du CLIENT, installés dans sa baie, est établie et signée par ce dernier. Tout nouvel équipement installé dans la baie dudit CLIENT fera l'objet d'un PV de mise en service et sera ajouté à la liste exhaustive des équipements de ce CLIENT et signée par ce dernier.

Le CLIENT enlèvera sans délai après l'installation, les emballages de ses Equipements. A défaut, MY CENTER - NEO CENTER EST se réserve le droit de les déplacer vers les récupérateurs d'ordures et facturera le CLIENT au temps passé.

Si le CLIENT utilise un agent ou un tiers pour livrer, installer ou enlever ses Equipements, il assumera seul la responsabilité de leurs actes.

A la demande du CLIENT, MY CENTER - NEO CENTER EST pourra emballer et enlever les Equipements du CLIENT et les placera dans un lieu désigné pour l'enlèvement,

à la condition que le CLIENT fournisse l'emballage et paie la prestation à MY CENTER - NEO CENTER EST.

Les Equipements du CLIENT doivent se conformer aux prescriptions de sécurité, notamment électriques, spécifiques au site d'hébergement, et qui pourront être communiquées par MY CENTER - NEO CENTER EST sur demande du CLIENT.

Si le CLIENT et MY CENTER - NEO CENTER EST conviennent d'installer des équipements non initialement couverts par le présent contrat et dont l'installation a un impact sur l'Emplacement, le CLIENT et MY CENTER - NEO CENTER EST conviendront de la modification de l'Emplacement. Tous les frais générés par ce changement d'Emplacement sont à la charge du CLIENT.

Si le CLIENT souhaite effectuer des travaux de maintenance qui nécessitent une déconnexion et/ou une connexion des Equipements au Système MY CENTER - NEO CENTER EST, il doit recourir au personnel de MY CENTER - NEO CENTER EST qui se chargera de ces opérations. Celles-ci seront facturées au CLIENT sur la base du temps passé et de la nature des prestations effectuées.

10. ALIMENTATION ELECTRIQUE

L'alimentation électrique fournie par MY CENTER - NEO CENTER EST, ondulée, est conforme aux normes du marché, à savoir : alimentation monophasée avec raccordement à la terre, protégée par un disjoncteur individuel de 16A, et délivrée en simple ou en double alimentation conforme à la normalisation « NF ».

La puissance électrique allouée au CLIENT est stipulée dans le devis.

Des relevés de consommation sont effectués périodiquement pour chaque Emplacement.

Toute consommation supérieure à la puissance électrique allouée fera l'objet d'une surfacturation suivant les termes spécifiés dans le devis.

Toute consommation électrique dépassant les valeurs moyennes par mètre carré définies par MY CENTER - NEO CENTER EST et précisées dans le devis par MY CENTER - NEO CENTER EST, sera signalée au CLIENT pour que celui-ci procède au remplacement ou à la répartition au sein de l'Emplacement, des équipements qui en sont responsables dans un délai d'un (1) mois à partir de la notification.

Si le CLIENT ne procède pas à cette mise en conformité, MY CENTER - NEO CENTER EST ne pourra être tenu responsable au titre de son contrat des éventuelles coupures d'alimentation, d'un manque de refroidissement ou d'un non-respect des engagements de niveau de services (SLA).

A ce titre, dans le cas de détérioration desdits équipements, le CLIENT ne pourra prétendre à aucune indemnisation.

11. CONNECTIVITES

Les connexions des Equipements aux éléments à l'intérieur de l'espace d'hébergement sont soumises à l'approbation de MY CENTER - NEO CENTER EST.

Les connexions des Equipements peuvent être auditées par MY CENTER - NEO CENTER EST, qui se réserve le droit d'interrompre toute connexion qui se trouve en violation de ce qui précède.

12. ACCES ET SECURITE

MY CENTER - NEO CENTER EST informe le CLIENT que les locaux sont placés sous vidéosurveillance constante pour des raisons de sécurité des biens et des personnes. Les vidéosurveillances font l'objet d'un enregistrement numérique, archivé pendant 30 jours. Le CLIENT dispose d'un droit d'accès à ces vidéos, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, modifiée par la loi du 6 août 2004, qu'il pourra exercer pendant toute la durée de l'archivage précisée ci-dessus. Le CLIENT pourra faire valoir son droit d'accès auprès de MY CENTER - NEO CENTER EST en adressant un courrier en AR au siège de ladite Société.



CONDITIONS PARTICULIERES – Service d’hébergement informatique

En application des Conditions Générales

Sous réserve de l’article 12.3, MY CENTER - NEO CENTER EST autorise le CLIENT à pénétrer dans ses locaux à tout moment, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an, afin d’effectuer les opérations nécessaires d’installation et/ou de maintenance des Equipements, pour autant que le CLIENT ait pris toutes les dispositions nécessaires pour se prémunir des risques liés au travail isolé.

Nonobstant l’article 12.2, MY CENTER - NEO CENTER EST se réserve le droit de refuser l’accès à toute personne si :

- Elle ne parvient pas à prouver à MY CENTER - NEO CENTER EST qu’elle y est dûment autorisée ;
- MY CENTER - NEO CENTER EST considère légitimement que la personne ne doit pas être autorisée à accéder à ses locaux pour des raisons de santé ou de sécurité (qu’elle soit ou non dûment autorisée à y pénétrer).

Au sens de l’article 12.3, une personne sera considérée comme étant “dûment autorisée” si MY CENTER - NEO CENTER EST a reçu du CLIENT une notification préalable, faite dans un délai de 24 heures, au terme de laquelle la personne en question est autorisée à accéder aux Equipements pour le compte du CLIENT ainsi que pour son propre compte.

Le CLIENT ou les tiers autorisés ne pourront avoir accès à l’espace d’hébergement MY CENTER - NEO CENTER EST que conformément aux procédures d’accès et de sécurité.

Le CLIENT est tenu de mettre à jour et de fournir à MY CENTER - NEO CENTER EST une liste de personnes habilitées à intervenir au centre d’hébergement (datacenter) sur ses équipements sous sa propre responsabilité.

Les visiteurs non habilités à intervenir dans le centre d’hébergement (datacenter), y compris les prestataires agissant au nom du CLIENT doivent être impérativement accompagnés par le CLIENT.

En l’absence du CLIENT, ils seront accompagnés par MY CENTER - NEO CENTER EST ou par un tiers désigné par MY CENTER - NEO CENTER EST, et le temps passé sera facturé au CLIENT conformément aux termes du devis.

13. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE (SLA)

■ Electricité

Garantie : 99,999% de disponibilité de l’alimentation électrique de l’ensemble des baies équipées d’une double arrivée dans l’Emplacement, sur une période d’un mois civil.

Mesures : Relevé mensuel

Pénalités : Un (1) jour de redevance (un mois de redevance divisé par 30) du Service d’hébergement informatique par heure d’interruption (au prorata temporis le cas échéant), à condition que le montant total des crédits n’excède pas la redevance du Service d’hébergement informatique au titre d’un (1) mois civil, pour des défaillances intervenues au cours du même mois civil.

Conditions : - Emplacement alimenté par au moins une double arrivée électrique.

- La consommation électrique contractualisée est respectée.

- Aucun retard ou défaut de paiement au moment de la période d’indisponibilité n’est constaté.

Exclusions : Maintenances programmées

■ Température

Garantie : Maintien d’une température moyenne et stable à 23°C +/- 4°C à hauteur de 99% du temps, sur une période d’un mois civil

Mesures : Relevé mensuel

Pénalités : Un (1) jour de redevance (un mois de redevance divisé par 30) du Service d’hébergement informatique par heure de non-respect de la plage de température ; à condition que le montant total de ces crédits n’excède la redevance du Service d’hébergement informatique au titre d’un (1) mois civil, pour des défaillances intervenues au cours du même mois civil.

Conditions : - La consommation électrique contractualisée est respectée.

- Aucun retard ou défaut de paiement au moment de la période d’indisponibilité n’est constaté.

Exclusions : Maintenances programmées

14. REGLEMENT DES PENALITES

Le règlement des pénalités se fait par compensation sur les montants facturés par MY CENTER - NEO CENTER EST, par voie d’avoir émis par MY CENTER - NEO CENTER EST. Pour recevoir

un avoir, le client doit en faire la demande par écrit recommandé à MY CENTER - NEO CENTER EST dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de l’évènement ayant généré la demande d’avoir.

Dans l’hypothèse où la disponibilité d’alimentation électrique ET/OU la température ET/OU les engagements au titre des autres services souscrits ne respecteraient pas les engagements de niveaux de service, alors c’est l’évènement qui génère l’avoir le plus élevé qui sera utilisé pour calculer la valeur de l’avoir.

Le montant total des avoirs cumulés sur une (1) année ne peut en aucun cas dépasser le montant de la redevance du service d’hébergement au titre d’un (1) mois civil payé par le CLIENT durant la durée du contrat.

A l’exception des cas générant un dommage causé à l’Equipement, le CLIENT accepte que les avoirs tels que stipulés dans les présentes Conditions Particulières constituent son seul et unique dédommagement, pour la négligence ou le non-respect de la part de MY CENTER - NEO CENTER EST des engagements de niveau de service.

15. MAINTENANCE

■ Maintenance Préventive

Afin de maintenir la qualité de service fournie, MY CENTER - NEO CENTER EST doit réaliser des maintenances préventives sur ses infrastructures.

MY CENTER - NEO CENTER EST avertira le Client des opérations ainsi programmées et de leur impact possible sur le service. Le délai de notification d’une maintenance préventive est d’au moins dix (10) jours calendaires, par courriel aux contacts techniques du CLIENT indiqués dans la liste d’habilitations fournie par ce dernier.

Le CLIENT ne pourra revendiquer aucune indemnisation au titre de l’interruption des services liée à cette maintenance.

■ Maintenance curative

Dès lors qu’une anomalie est détectée par MY CENTER - NEO CENTER EST ou notifiée par le CLIENT, MY CENTER - NEO CENTER EST s’engage à tout mettre en œuvre pour corriger, éliminer ou contourner ces anomalies dans un délai de prévenance de deux (2) heures avant intervention.

MY CENTER - NEO CENTER EST tiendra informé le CLIENT et le sollicitera si l’attention et/ou l’intervention du CLIENT est nécessaire.

MY CENTER - NEO CENTER EST s’efforcera de minimiser l’impact des dites maintenances sur les services.

16. INDEXATION

Les prix des services sont révisés au 1er janvier de chaque année. L’indexation jouera de plein droit sans qu’aucune notification ne soit nécessaire.

Elle se fera conformément à la formule qui prend en compte l’indice SYNTEC et qui s’établit ainsi :

$$P1 = P0 \times (S1 / S0)$$

Etant précisé que :

P1 = prix révisé

P0 = prix contractuel d’origine ou dernier prix révisé

S0 = indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle d’origine ou lors de la dernière révision ;

S1 = dernier indice publié à la date de révision



CONDITIONS PARTICULIERES – Service d’hébergement informatique

En application des Conditions Générales

En cas de disparition de la référence utilisée, une nouvelle référence lui sera substituée, parmi celles qui s’en rapprocheraient le plus.

17. CONSEQUENCES DE LA RESILIATION

Dès l’expiration ou la résiliation anticipée du contrat, le CLIENT s’engage à enlever à ses frais ses équipements et à restituer à MY CENTER - NEO CENTER EST son espace.

Si le CLIENT omet d’enlever ses équipements dans un délai de cinq jours ouvrés, MY CENTER - NEO CENTER EST est autorisée à facturer au CLIENT les services à compter de la date d’expiration ou de résiliation anticipée. Le CLIENT devra payer les sommes correspondantes.

Si le CLIENT n’enlève pas ces biens dans un délai de dix (10) jours à compter de la date d’expiration ou de résiliation anticipée du contrat, MY CENTER - NEO CENTER EST est autorisée à enlever, à stocker et à retourner les équipements au CLIENT, aux frais de ce dernier.

MY CENTER - NEO CENTER EST est également autorisée à s’en défaire sans engager sa responsabilité en cas de dommages connexes. Le CLIENT devra payer les sommes correspondantes ainsi qu’un forfait de remise de recyclage équivalant à deux (2) fois le loyer mensuel.



ANNEXE 1 : PROCEDURE D'ACCES AU DATACENTRES

Cette procédure d'accès contient tous les renseignements nécessaires dont vous avez besoin afin d'accéder aux Datacentres de Metz et de Nancy.

Notre but est de vous fournir des niveaux optimaux de service et de sécurité en vous fournissant un accès facile à vos équipements.

Les règles et les processus ci-dessous sont les règles standards de **MY CENTER - NEO CENTER EST** et sont à appliquer dès l'entrée en vigueur d'un contrat d'hébergement avec **MY CENTER - NEO CENTER EST**.

Règles générales concernant les intervenants :

Le Client nommera un contact primaire qui gèrera la relation entre **MY CENTER - NEO CENTER EST** et le Client. Son rôle principal est :

- Définir le personnel autorisé à intervenir dans le Datacentre de **MY CENTER - NEO CENTER EST** dans lequel les équipements du Client sont hébergés.
- De fournir, à la demande de **MY CENTER - NEO CENTER EST**, tous les documents nécessaires à l'habilitation du personnel du Client, ou de ses sous-traitants, ayant autorisation d'intervenir dans le (ou les) Datacentre(s) de **MY CENTER - NEO CENTER EST**.
- De garantir le suivi des procédures pour l'accès aux Datacentres de **MY CENTER - NEO CENTER EST**.
- De maintenir à jour la liste des intervenants et informer immédiatement **MY CENTER - NEO CENTER EST** de toutes modifications de cette liste.
- De fournir une copie de l'habilitation électrique type B0 à jour pour chaque intervenant.
- De fournir un inventaire précis du matériel mis en œuvre dans l'espace d'hébergement.
- De faire respecter le règlement figurant en annexe 2 des présentes Conditions Particulières.

Le nombre de personnes figurant sur la liste des intervenants est limité à 10, y compris les sous-traitants.

➤ Demande d'accès au Datacentre durant les heures ouvrées (HO):

Les heures ouvrées sont comprises entre 08h30 et 12h00 et entre 14h00 et 17h30 hormis les samedis, dimanches et jours fériés en vigueur dans le département où se situe le Datacentre.

Toute demande d'accès durant les heures ouvrées est à formuler, 24 heures avant la date d'intervention, par mail à l'adresse suivante : noc@neocenter-est.com avec les informations suivantes :

- Sujet « Demande d'accès Datacenter de [localité] »
- Corps du message:
 - Date et heure d'arrivée
 - Nom de l'intervenant
 - Nombre de personnes avec :
 - Nom et prénom
 - Nom de la société
 - Durée estimée de l'intervention
 - Motif de l'intervention

Après réception de cet email, un email de confirmation vous sera renvoyé vous autorisant à effectuer votre intervention.

Toute personne se présentant au Datacentre doit être munie d'une pièce d'identité avec photo.

➤ Demande d'accès au Datacentre en heures non ouvrées (HNO):

Toute intervention hors heures ouvrées ne doit être effectuée que dans le cas d'un dysfonctionnement important nécessitant cette dernière.

Datacenter de Metz :

L'intervenant devra se présenter au poste de sécurité du Républicain Lorrain, muni de sa pièce d'identité, afin d'être autorisé à pénétrer sur le site. Après validation de l'autorisation d'accès, l'intervenant se verra remettre une clef d'accès au Datacentre. Cette dernière devra obligatoirement être restituée en fin d'intervention. Seules les personnes mentionnées sur la liste d'habilitation seront autorisées par le poste de garde à pénétrer sur le site du Datacentre durant les heures non ouvrées.

Datacenter de Nancy :

Le client devra nous envoyer un email comprenant les informations suivantes :

- La date et l'heure de intervention (le plus précis possible)
- Nom et telephone du technicien intervenant sur site

Avant d'être envoyé seul sur ce site, un nouveau technicien doit avoir fait une visite préalable, accompagné par une personne déjà formée.

En retour, ZAYO nous donne un ticket d'accès, que nous vous transmettons, sous cette forme :

Acces has been confirmed. Your reference is 452530

Please note that the engineer will be accessing a secure site. They must call the Viatel INOC prior to entering and on leaving the site, on +44 1784 494100 option 1. We will maintain a record all instances where this is not being done, and will deny future access to all personnel who do not follow this instruction.

Le technicien doit contacter la supervision, via le numéro indiqué, avec la référence du ticket, à l'arrivée et au départ du site. A défaut, ZAYO se réserve le droit d'interdire les futurs accès pour ce technicien.



CONDITIONS PARTICULIERES – Service d’hébergement informatique

En application des Conditions Générales

ANNEXE 2 : REGLEMENT INTERIEUR DES DATACENTRES

Tout intervenant et/ou accompagnant doit se conformer strictement aux obligations figurant ci-dessous :

- Ne pas créer ou faire établir des travaux produisant un dégagement de fumée, vapeur ou poussière sans avoir d’abord obtenu une autorisation écrite de MY CENTER - NEO CENTER EST ;
- Ne pas obstruer ou interférer avec tous systèmes de détection et/ou d’extinction d’incendie ;
- Ne pas entraver ou bloquer les issues de secours ;
- Ne pas interférer et/ou autoriser d’interférer avec tout système de contrôle du bâtiment ;
- Ne pas modifier, obstruer, interférer et/ou démonter les équipements de distribution électrique ou de système de refroidissement ;
- Ne pas installer ou imposer que soit installé, sur une partie quelconque des planchers et murs, de charge ou poids supérieur pour lesquels ces derniers ont été construits ou conçus ;
- Ne pas pénétrer dans le Datacenter avec un élément liquide ou tout autre substance, qui pourrait avoir un impact environnemental négatif et/ou dangereux pouvant endommager le site ou n’importe quelle partie de celui-ci ;
- Ne pas accéder dans le Datacenter avec un équipement utilisant un gaz combustible ou tout autre élément explosif ;
- Ne pas surcharger et/ou demander de surcharger le système d’alimentation électrique au-delà des capacités pour lequel il a été conçu et au-delà de la puissance qui vous a été assignée par MY CENTER - NEO CENTER EST ;
- Informer dans les plus brefs délais MY CENTER - NEO CENTER EST si une autorité administrative et/ou judiciaire lui demande un accès au Datacenter ;
- S’assurer que lorsque vous quittez le Datacenter, les lumières soient éteintes, la ou les porte de votre baie informatique ainsi que les portes d’accès au Datacenter soient correctement fermées ;
- Ne pas introduire, abandonner et/ou stocker, dans le Datacenter et dans votre baie informatique, de produits inflammables tel que carton, feuilles de papier ;
- Ne pas enlever les signalisations et autre information mise en place par MY CENTER - NEO CENTER EST ;
- Quitter immédiatement les lieux en cas d’alerte incendie (Klaxon) ;
- Informer MY CENTER - NEO CENTER EST de toute anomalie constatée ;
- Ne pas utiliser d’appareil de communication mobile au sein du Datacenter (téléphone, tablette ...) ;