

# Conditions Générales

## e-services

### Entre

Orne Métropole Très Haut Débit société par actions simplifiée au capital de 510 000 € immatriculée au RCS d'Alençon sous le numéro 824 500 508, dont le siège social est situé 7 rue Lavoisier – 61000 Alençon.

ci-après dénommée « Orne Métropole Très Haut Débit »

Représentée aux fins des présentes par Michel KHOMENKO, en sa qualité de Directeur Général, dûment habilité à cet effet

**d'une part,**

### et

XXX société anonyme au capital de XXX €, immatriculée au RCS de XXX sous le numéro XXX, dont le siège est situé au XXX.

ci-après dénommée l'« **Opérateur** »

Représentée aux fins des présentes par XXX, en sa qualité de XXX, dûment habilité à cet effet

**d'autre part,**

ci-après collectivement dénommées les « Parties » ou individuellement « Partie »,

**IL EST CONVENU CE QUI SUIVIT :**

## Table des matières

Préambule.....	3
Article 1. Définitions.....	3
Article 2. Objet.....	4
Article 3. Documents contractuels.....	4
Article 4. Date d'effet et durée.....	5
4.1 Date d'effet.....	5
4.2 Durée.....	5
Article 5. Souscription et mise à disposition des e-services.....	5
Article 6. Prix.....	6
Article 7. Facturation et paiement.....	6
Article 8. Responsabilité.....	6
Article 9. Résiliation.....	6
Article 10. Modification du Contrat.....	7
10.1 Modification des Conditions Générales et leurs annexes.....	7
10.2 Modification des Conditions Spécifiques et de leurs annexes.....	7
Article 11. Sécurité.....	7
11.1 Accès au Système d'Information d'Orange.....	7
11.2 - Confidentialité des mots de passe et authentification.....	8
Article 12. Conditions d'utilisation d'internet.....	8
Article 13. Informations délivrées par les e-services.....	9
Article 14. Travaux programmés et maintenance.....	9
Article 15. Signalisation des incidents.....	9
Article 16. Propriété intellectuelle.....	9

## Liste des annexes

Annexe 1 : Liste des e-services

Annexe 2 : Exigences de sécurité pour un accès au Réseau d'Orange dans le cadre d'offres et d'e-services

Annexe 3 : Service e-soutien

## Préambule

Dans le cadre de la construction et de l'exploitation du réseau d'initiative publique très haut débit Orne Métropole Très Haut Débit, l'Opérateur a signé auprès d'Orne Métropole Très Haut Débit des contrats pour la fourniture de produits et services (ci-après dénommées les « Offres »).

Dans le cadre de la fourniture desdites Offres, Orne Métropole Très Haut Débit met à la disposition des opérateurs une gamme de services (ci-après dénommés collectivement « e-services ») permettant aux opérateurs de réaliser toutes les étapes du parcours client (par exemple : commande, dépôt de signalisation...), accessibles en ligne sur l'Espace Opérateurs ou en mode intégré (échanges en Web Services ou échanges de fichiers de serveur à serveur).

Pour ce faire, Orne Métropole Très Haut Débit est autorisé par Orange SA à utiliser le Système d'Information d'Orange. Cette utilisation implique que l'Opérateur s'engage à respecter des règles de sécurité strictes afin d'accéder au réseau d'Orange, telles que détaillées dans les présentes.

La liste des e-services auxquels l'Opérateur peut souscrire, en fonction des contrats relatifs aux Offres dont il est titulaire, figure en annexe 1 « Liste des e-services » des présentes Conditions Générales.

## Article 1. Définitions

**Accord-cadre** : désigne le contrat conclu entre Orne Métropole Très Haut Débit et l'Opérateur définissant les conditions et modalités juridiques et financières applicables aux présentes conditions générales.

**Bon de commande** : désigne les formulaires types joints aux Conditions Spécifiques qui formalisent la souscription aux différents e-services et, dont un modèle figure par e-service, en annexe des Conditions Spécifiques applicables. Tout Bon de Commande doit être signé par l'Opérateur.

**Certificat d'Authentification** : désigne un code chiffré permettant d'identifier une entité physique ou numérique. Ce certificat permet l'authentification, et donc la sécurisation, des échanges entre le Système d'Information (SI) de l'Opérateur et celui d'Orange.

**Client Final** : désigne une personne physique ou morale, cliente de l'Opérateur.

**Convention** : désigne la convention relative à l'exécution d'un service public (marché public y compris marché de partenariat, délégation de service public, etc.) dans le cadre de laquelle sont fournis les e services.

**Date d'Activation ou de Mise en Service** : désigne la date effective de mise en service par Orne Métropole Très Haut Débit d'un e-service formalisée par l'attribution à l'Opérateur des droits lui permettant d'accéder au e-service auquel il a souscrit.

**Éléments d'identification** : désignent les éléments permettant à l'Opérateur de se connecter à un e-service en ligne. Ils sont composés d'un identifiant et d'un mot de passe.

**Espace Opérateurs** : désigne un espace sécurisé sur Internet accessible aux opérateurs titulaires d'Offres proposées par Orne Métropole Très Haut Débit qui intègre et fédère des services en ligne tels que précisés en annexe

ainsi que des informations commerciales ou techniques. La date de disponibilité de ce service sera notifiée prochainement à l'Opérateur.

**Extranet / IHM (Interface Homme Machine)** : désigne un accès sécurisé en ligne (site web) aux e- services, à l'aide d'Eléments d'identification, depuis un ordinateur connecté à internet.

**HTTPS (HyperText Transfer Protocol Secure)** : désigne un protocole permettant à l'Opérateur de vérifier l'identité du site web auquel il accède grâce à un Certificat d'Authentification. Ce protocole garantit la confidentialité et l'intégrité des données envoyées par l'Opérateur (notamment des informations entrées dans les formulaires) et reçues du serveur mis à la disposition d'Orne Métropole Très Haut Débit par Orange SA.

**Informations** : désignent un ensemble d'éléments et/ou de données obtenu(es) via les e-services. L'ensemble des données ou éléments communiqué(e)s, dans le cadre de la fourniture d'un e-service est défini dans les Conditions Spécifiques applicables.

**Jours et Heures Ouvrables** : du lundi au samedi inclus, hors jours fériés de 8 heures à 18 heures (heures France métropolitaine)

**Personne Habilitée** : personne utilisatrice d'un e-service, désignée par l'Opérateur comme étant le correspondant dudit e-service.

**Profil** : désigne les droits attribués à une Personne Habilitée pour accéder aux e-services souscrits par l'Opérateur ou à certaines fonctionnalités desdits e-services.

**Mode Intégré** : échange automatisé de données entre deux Systèmes d'Information soit par web services soit par échange de fichiers.

**Travaux Programmés** : désignent les travaux d'aménagement, d'évolution ou de maintenance préventive du réseau d'Orne Métropole Très Haut Débit.

**Web Services** : désignent les échanges automatisés de données entre deux Systèmes d'Information, à l'aide d'un langage informatique, le XML.

## Article 2. Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions de fourniture par Orne Métropole Très Haut Débit des e-services tels que décrits dans les Conditions Spécifiques applicables.

## Article 3. Documents contractuels

Le Contrat « e-services » est composé par ordre de priorité décroissante des documents suivants (ci-après ensemble dénommé le « Contrat »):

- des présentes Conditions Générales et leurs annexes,
- des Conditions Spécifiques définissant les modalités de fourniture de chaque e-service, et leurs annexes,

- du (ou des) Bon(s) de Commande.

En cas de contradiction, l'interprétation du Contrat est réalisée en donnant priorité au document ayant le rang le plus élevé. En cas de contradiction dans des documents de rang identique, l'interprétation du Contrat est réalisée en vue de permettre la réalisation de son objet dans le respect de l'équilibre des obligations entre les Parties tel que prévu dans les Conditions Générales.

De convention expresse entre les Parties, le Contrat n'a pas pour objet de modifier les stipulations des contrats relatifs aux offres de gros souscrits auprès d'Orne Métropole Très Haut Débit. qui conservent leur entière application.

Préalablement à la signature des présentes Conditions Générales, l'Opérateur doit avoir signé l'Accord-cadre régissant le Contrat. Un e-service est une Offre au sens de l'Accord-cadre.

## Article 4. Date d'effet et durée

### 4.1 Date d'effet

Le Contrat prend effet à compter du jour de sa signature par les Parties.

Dans le cas où la date de signature des Parties ne serait pas concomitante, le Contrat prend effet au jour où la dernière signature est apposée.

### 4.2 Durée

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa date d'effet.

Un e-service est souscrit pour une durée indéterminée assortie le cas échéant, d'une période minimale d'engagement à compter de la Date d'Activation du e-service concerné et telle que précisée dans les Conditions Spécifiques applicables. Les options proposées le cas échéant, dans le cadre des e-services sont souscrites pour une durée précisée dans les Conditions Spécifiques applicables.

## Article 5. Souscription et mise à disposition des e-services

L'Opérateur peut souscrire à un ou plusieurs e-service(s), en fonction des contrats relatifs aux offres de gros auxquels il a souscrits. Toute commande d'un e-service est subordonnée à la signature d'un Bon de Commande figurant dans le document intitulé « Bons de Commande e-services » dont un modèle est joint par e-service en annexe des Conditions Spécifiques applicables.

Les modalités de mise en service de chacun des e-services sont précisées dans les Conditions Spécifiques afférentes à chaque e-service.

## Article 6. Prix

Les prix sont précisés dans les Conditions Spécifiques afférentes à chaque e-service.

Les prix peuvent être modifiés, le cas échéant, conformément aux conditions et modalités décrites à l'article « Modification du Contrat » des présentes Conditions Générales.

L'accès internet (communication et accès), pour accéder aux e-services en ligne est à la charge de l'Opérateur.

## Article 7. Facturation et paiement

Les factures sont émises par Orne Métropole Très Haut Débit à compter de la date de réception du Bon de Commande du (ou des) e-service(s) commandé(s).

Les modalités relatives à la facturation et au paiement des e-services sont décrites dans l'Accord-cadre et dans les Conditions Spécifiques applicable à chaque e-service concerné.

## Article 8. Responsabilité

Dans la mesure où la responsabilité des Parties serait retenue au titre du Contrat en cas de manquement contractuel, chaque Partie est susceptible de verser à l'autre Partie, au titre du préjudice matériel ou immatériel direct subi par cette dernière au titre de la fourniture d'un e-service un montant maximum par incident, de 50 000 euros, étant entendu que la responsabilité au titre du Contrat par année civile ne pourra excéder 150 000 euros et ce quel que soit le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

## Article 9. Résiliation

Outre les cas prévus à l'Accord-cadre, les Parties peuvent résilier à tout moment le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois.

La résiliation du Contrat entraîne la résiliation de l'ensemble des e-services.

En outre, chacune des Parties peut à tout moment résilier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception un ou plusieurs e-service(s) moyennant le respect d'un préavis indiqué dans les Conditions Spécifiques applicables.

Si une période minimale d'engagement est prévue, alors en cas de résiliation d'un e-service par l'Opérateur avant le terme de cette période, l'Opérateur sera redevable de l'ensemble des abonnements restant à courir jusqu'à la fin de ladite période minimale.

## Article 10. Modification du Contrat

### 10.1 Modification des Conditions Générales et leurs annexes

Toute modification des Conditions Générales doit faire l'objet de la signature par les Parties d'une nouvelle version remplaçant celle précédemment en vigueur. L'ensemble des e-services est alors régi par les nouvelles Conditions Générales.

Toutefois, concernant les évolutions des annexes des présentes Conditions Générales, les Parties conviennent qu'à l'exception de l'annexe 2 «Exigences de sécurité» des Conditions Générales qui doit faire l'objet de la signature par les Parties d'une nouvelle version remplaçant celle précédemment en vigueur toute modification des annexes aux Conditions Générales, est notifiée par écrit, par Orne Métropole Très Haut Débit à l'Opérateur dans le respect d'un préavis d'un (1) mois.

### 10.2 Modification des Conditions Spécifiques et de leurs annexes

A l'exception des annexes « Prix », toute modification des Conditions Spécifiques et de leurs annexes, est notifiée par courrier électronique, par Orne Métropole Très Haut Débit à l'Opérateur dans le respect d'un délai de préavis tel que défini dans les Conditions Spécifiques applicables.

Chaque évolution des Conditions Spécifiques et/ou de leurs annexes remplacera la version précédemment en vigueur pour l'e-service concerné.

En cas de modification substantielle portant préjudice à l'Opérateur, ce dernier peut résilier tout ou partie du Contrat relatif au e-service concerné, y compris pendant la période minimale, et ce sans pénalité et sans droit à dédommagement. Dans ce cas, la résiliation intervient au jour de l'entrée en vigueur de ladite modification.

Toute modification des annexes « Prix » des Conditions Spécifiques » est notifiée à l'Opérateur par Orne Métropole Très Haut Débit par écrit dans le respect :

- d'un préavis d'un (1) mois pour toute modification du prix à la baisse,
- d'un préavis de trois (3) mois pour toute modification du prix à la hausse.

## Article 11. Sécurité

### 11.1 Accès au Système d'Information d'Orange

Dans le cadre de la fourniture des e-services en Mode Intégré ou par transfert de fichiers, Orne Métropole Très Haut Débit bénéficie de la part d'Orange SA d'un droit d'accès au réseau d'Orange SA. Orne Métropole Très Haut Débit utilise ce droit d'accès sous sa propre responsabilité en vue de la fourniture à l'Opérateur des e-services, A ce titre, Orne Métropole Très Haut Débit permet à l'Opérateur d'accéder à distance au réseau d'Orange SA étant entendu que l'Opérateur s'engage à respecter les conditions d'utilisation des accès

distants au réseau d'Orange SA telles que décrites en annexe 2 « Exigence de Sécurité » des présentes Conditions Générales.

## 11.2 - Confidentialité des mots de passe et authentification

La confidentialité des échanges entre les Parties et l'authentification de l'Opérateur sont assurées par l'attribution et l'utilisation d'Eléments d'identification (identifiants et mots de passe) et par le cryptage des informations échangées entre le terminal de l'Opérateur et l'e-service souscrit.

L'authentification est assurée par la saisie des Eléments d'identification associés le cas échéant à l'Espace Opérateurs et/ou aux e-services auxquels il a souscrits.

L'Opérateur s'engage à préserver la confidentialité des Eléments d'identification et à avertir immédiatement Orne Métropole Très Haut Débit en cas de perte ou d'utilisation frauduleuse suspectée ou avérée.

L'Opérateur et les utilisateurs sont les seuls responsables de l'utilisation des Eléments d'identification ; Orne Métropole Très Haut Débit déclinant toute responsabilité à ce titre. Ainsi, toute connexion ou transmission de données effectuées en utilisant les Eléments d'identification de l'Opérateur seront réputées avoir été effectuées par l'Opérateur lui-même.

L'Opérateur qui communiquerait ses identifiants et/ou mots de passe à toute autre personne qu'un préposé de l'Opérateur le ferait sous son entière responsabilité.

### **Procédure en cas de perte ou d'utilisation jugée frauduleuse des Eléments d'identification par l'Opérateur :**

En cas de perte ou d'utilisation frauduleuse des Eléments d'identification, l'Opérateur avertit Orne Métropole Très Haut Débit afin :

- de désactiver lesdits identifiants, et
- d'obtenir de nouveaux identifiants.

L'Opérateur est informé que tout identifiant non utilisé durant une période définie en annexe 4 « Modalités d'attribution d'identifiants » des présentes Conditions Générales est automatiquement désactivé par Orne Métropole Très Haut Débit. Cette mesure de sécurité s'applique à l'ensemble des identifiants détenus par l'Opérateur pour ses accès aux e-services souscrits.

## Article 12. Conditions d'utilisation d'internet

L'Opérateur déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît :

- qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet, et,
- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en terme d'usage ou être protégées par un droit de propriété. L'Opérateur est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.

## Article 13. Informations délivrées par les e-services

Les Informations fournies dans le cadre des e-services souscrits par l'Opérateur sont représentatives de l'état des données contenues dans le Système d'Information d'Orange à la date d'extraction.

Ces informations sont susceptibles d'évoluer en fonction des évolutions du réseau et de la mise à jour du Système d'Information d'Orange SA. Orne Métropole Très Haut Débit fournit par conséquent une documentation en l'état et sans garantie concernant sa pérennité des informations fournies.

## Article 14. Travaux programmés et maintenance

Pour assurer le maintien de la qualité des e-services, Orne Métropole Très Haut Débit peut être amené à réaliser des opérations de maintenance ou des travaux susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des e-services concernés. Néanmoins, Orne Métropole Très Haut Débit s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour l'Opérateur.

Avant chaque intervention, Orne Métropole Très Haut Débit informe l'Opérateur par message sur l'Espace Opérateurs ou courrier électronique, moyennant le respect d'un préavis indiqué dans les Conditions Spécifiques de chaque e-service.

Le cas échéant, les horaires d'interruption pour maintenance préventive sont également indiqués dans les Conditions Spécifiques des e-services concernés.

Les interruptions des e-services dues à la maintenance ou à des travaux qui ont été programmées par Orne Métropole Très Haut Débit ne sont pas considérées comme des incidents.

## Article 15. Signalisation des incidents

En cas de difficulté ou d'impossibilité d'accéder à l'un des e-services souscrit par l'Opérateur, celui-ci peut signaler le dysfonctionnement via le service e-soutien décrit en annexe présentes Conditions Générales.

## Article 16. Propriété intellectuelle

Orne Métropole Très Haut Débit ne transfère aucun droit de propriété intellectuelle sur l'un quelconque des éléments (y compris les logiciels et leur documentation) mis à la disposition de l'Opérateur.

Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation des équipements nécessaires à la fourniture d'un e-service, il est précisé qu'Orne Métropole Très Haut Débit détient d'Orange SA, directement ou indirectement, les droits correspondants et concède à l'Opérateur un droit d'usage personnel, non exclusif, non transférable sur ces logiciels, limité à l'objet et à la durée de la fourniture dudit e-service. L'Opérateur ne peut, sans autorisation préalable et écrite d'Orne Métropole Très Haut Débit, nantir, céder, louer, donner en licence, commercialiser, mettre à disposition, communiquer ou prêter, à titre onéreux ou gracieux, les logiciels. L'Opérateur s'interdit d'installer sur d'autres équipements les logiciels, d'apporter ou de faire apporter, toute modification, y compris pour corriger d'éventuelles erreurs. L'Opérateur s'interdit tout acte de modification, de

traduction, d'adaptation, de désassemblage, de décompilation, de reproduction, d'utilisation à des fins d'analyse concurrente, de distribution ou de création d'œuvres dérivées, à partir de tout ou partie des logiciels, sauf pour les exceptions strictement définies par la loi. L'Opérateur s'interdit toute suppression, masquage ou modification des mentions notamment de propriété figurant sur les logiciels ou apparaissant pendant l'utilisation de l'équipement. Orange SA détient tous les droits de propriété sur les logiciels remis dans le cadre des e-services et peut donc en concéder librement l'utilisation.

Orne Métropole Très Haut Débit garantit l'Opérateur contre toute réclamation ou action intentée par un tiers pendant l'exécution du Contrat visant à démontrer qu'un logiciel mis à disposition par Orne Métropole Très Haut Débit viole ses droits en matière de propriété intellectuelle. A ce titre, Orne Métropole Très Haut Débit indemnisera l'Opérateur de toute condamnation définitive qui résulterait d'une telle réclamation ou action et ce dans les conditions définies ci-après.

Cette réclamation ou action doit être portée à la connaissance d'Orne Métropole Très Haut Débit par écrit et dans les plus brefs délais, et l'Opérateur doit accorder le contrôle exclusif de la défense ou de la transaction en ce qui concerne cette réclamation ou action. L'Opérateur s'engage à collaborer pleinement à la défense d'Orne Métropole Très Haut Débit. Orne Métropole Très Haut Débit remboursera à l'Opérateur le montant des frais engagés dans cette collaboration, sous réserve que ceux-ci aient été approuvés au préalable par écrit par Orne Métropole Très Haut Débit.

Les obligations et garanties d'Orne Métropole Très Haut Débit au titre de la présente clause ne pourront s'appliquer lorsque l'Opérateur a contribué aux faits reprochés par l'action ou la réclamation et notamment par une utilisation du logiciel de manière non conforme aux stipulations du Contrat.

Si, dans le cadre d'une action en contrefaçon, l'utilisation par l'Opérateur d'un logiciel est interdite par une décision de justice, Orne Métropole Très Haut Débit pourra, à son entière discrétion, soit obtenir en faveur de l'Opérateur le droit de continuer à utiliser le logiciel jugé contrefaisant, soit modifier le logiciel ou le remplacer par une correction équivalente en termes de fonctionnalités, afin qu'il ne soit plus contrefaisant.

La garantie ne s'appliquera que dans la limite du plafond de responsabilité défini au Contrat.

**Établi en deux originaux, dont un est remis à chaque Partie.**

Pour Orne Métropole Très Haut Débit  
Fait à #ville#, le #date#  
Signature précédée des nom, prénom et  
qualité du signataire

Pour l'Opérateur  
Fait à #ville#, le #date#  
Signature précédée des nom, prénom et  
qualité du signataire

## Annexe 1 – Liste des e-services

Dans le cadre du Contrat, l'Opérateur peut souscrire aux e-services suivants :

**e-SAV** : e-service de gestion du Service Après-Vente qui permet à l'Opérateur, en cas de dysfonctionnement constaté sur des éléments de son parc d'Offres, de réaliser des tests sur des équipements, de déposer et suivre des signalisations. Ce service est disponible en ligne et en web services à compter de septembre 2017.

**e-soutien** : extranet dédié au soutien des e-services, et fédéré à l'Espace Opérateurs. Ce service propose des formulaires de dépôt de signalisation adaptés à chaque e-service pour lequel l'utilisateur souhaite signaler le dysfonctionnement. La date de disponibilité de ce service en ligne sera prochainement communiquée à l'Opérateur

**Service e-Mutation Fibre FTTH** : service qui permet aux opérateurs de gérer la réaffectation de fibre d'une ligne FTTH commandée, sans appel à la hot line

**EEP (service d'Echanges Electroniques Professionnels)** : e-service permettant l'échange automatique et sécurisé des fichiers dans entre le SI Orange et le SI de l'Opérateur.

**Translation d'Adresses Opérateur (TAO)** : e-service permettant à l'Opérateur de disposer d'informations sur la structure de l'adresse d'un logement FTTH d'un Client Final potentiel nécessaire au traitement par Orne Métropole Très Haut Débit des commandes de lignes FTTH de l'Opérateur lorsque le Client final potentiel n'est pas en mesure de les lui fournir directement. Ce service est actuellement disponible en web services. La date de disponibilité de ce service en ligne sera prochainement communiquée à l'Opérateur.

# Annexe 2 – Exigences de sécurité pour un accès au Réseau d'Orange dans le cadre de la fourniture d'offres et de e-services

Dans le cadre de la fourniture des e-services en Mode Intégré ou par transfert de fichiers, l'Opérateur doit accéder au Système d'Information d'Orange.

À ce titre, Orne Métropole Très Haut Débit, avec l'accord exprès d'Orange SA, autorise l'Opérateur à accéder à distance au réseau d'Orange SA, étant entendu que l'Opérateur s'engage à respecter les conditions d'utilisation des accès distants au réseau d'Orange SA telles que décrites ci-dessous et ce, pendant toute la durée de fourniture des e-services.

## 1. Définitions

« **Réseau d'Orange** » désigne le réseau interne d'Orange SA et les infrastructures d'accès au réseau d'Orange permettant les échanges entre les Ressources de l'Opérateur et les Ressources d'Orne Métropole Très Haut Débit.

« **Point d'accès** » désigne l'interface technique « réseau » mise en place entre l'Opérateur et Orne Métropole Très Haut Débit. Le Point d'Accès est composé d'équipements, mis à disposition et exploités par Orange pour le compte d'Orne Métropole Très Haut Débit. Le Point d'Accès a pour fonction la mise en réseau d'un ou plusieurs sites de l'Opérateur. Tous les échanges réseau entre l'Opérateur et Orne Métropole Très Haut Débit transiteront par ce point.

« **Intervenant(s)** » désigne l'ensemble des personnes dûment autorisées par l'Opérateur disposant d'un accès au Réseau d'Orange au titre de la fourniture des e-services en mode intégré, et notamment, sans que cette liste soit limitative, les salariés de l'Opérateur et les salariés des sous-traitants de l'Opérateur.

« **Ressources** » désigne l'ensemble des réseaux, matériels, logiciels, services, données appartenant et administrés par l'une ou l'autre des Parties, ou par Orange pour le compte d'Orne Métropole Très Haut Débit, et utilisés dans le cadre de la fourniture des e-services en mode intégré.

## 2. Contrôle d'accès

L'Opérateur s'engage à :

- réserver l'usage du Point d'Accès aux besoins stricts de l'utilisation des e-services ;
- s'assurer que seuls les Intervenants autorisés et les Ressources de l'Opérateur autorisées communiquent avec les Ressources d'Orange mises à disposition d'Orne Métropole Très Haut Débit ;
- mettre en œuvre les moyens techniques et organisationnels permettant d'établir la relation entre une connexion ou action sur les Ressources d'Orange mises à disposition d'Orne Métropole Très Haut Débit et la personne physique qui en est à l'origine.

Pour les identifiants fournis par Orne Métropole Très Haut Débit pour l'accès des Intervenants aux Ressources d'Orange mises à disposition d'Orne Métropole Très Haut Débit, l'Opérateur s'engage à

- ne pas diffuser à un tiers autres que les Intervenants les données d'authentification permettant l'accès aux Ressources d'Orange ;
- mettre en œuvre les moyens techniques et organisationnels permettant d'établir la relation entre l'identifiant fourni et la personne physique l'utilisant.

## 3. Gestion de l'exploitation des Ressources

L'Opérateur s'engage à :

- appliquer les mises à jour de sécurité de manière réactive sur ses Ressources afin de maintenir leur niveau de sécurité, et notamment à mettre en œuvre une solution opérationnelle d'anti-virus sur ses Ressources ;
- mettre en œuvre des mécanismes de verrouillage de session sur ses Ressources après une durée courte d'inactivité afin de protéger l'accès à ses Ressources ;
- mettre en œuvre une politique de gestion des mots de passe d'accès à ses Ressources. Cette politique doit intégrer le renouvellement régulier des mots de passe et l'utilisation de mots de passe robustes ;
- mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer l'intégrité des données échangées entre mises à disposition d'Orne Métropole Très Haut Débit et l'Opérateur ;
- en cas de transfert de données depuis l'Opérateur vers les ressources mises à disposition par Orange pour mises à disposition d'Orne Métropole Très Haut Débit, mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer la non-infection de ces données par un code malveillant ;
- à restituer les matériels propriétés d'Orange ou de mises à disposition d'Orne Métropole Très Haut Débit, à restituer ou détruire les informations propriété d'Orange ou de mises à disposition d'Orne Métropole Très Haut Débit en cas de résiliation d'un e-service.

L'Opérateur utilisera uniquement les Ressources d'Orange nécessaires à la fourniture du ou des e-service(s) souscrit(s).

En ce qui concerne ses propres Ressources, l'Opérateur utilisera uniquement les Ressources nécessaires à la fourniture du ou des e-service(s) souscrit(s).

#### **4. Gestion des incidents de sécurité**

L'Opérateur s'engage à désigner le point de contact qui sera alerté en cas d'incident de sécurité et informera par écrit Orne Métropole Très Haut Débit de tout changement le concernant.

L'Opérateur et Orne Métropole Très Haut Débit s'engagent à s'informer réciproquement en cas de détection d'une malveillance, d'une vulnérabilité, ou d'un incident de sécurité pouvant avoir un impact sur les Ressources de l'autre Partie conformément aux procédures et contacts déterminés préalablement par écrit par les Parties.

En cas d'incident grave lié à l'accès de l'Opérateur (par exemple une crise virale ou une intrusion) pouvant menacer ou porter atteinte à la sécurité des Ressources d'Orange mises à disposition d'Orne Métropole Très Haut Débit, Orne Métropole Très Haut Débit pourra suspendre sans préavis l'accès de l'Opérateur au Réseau d'Orange pour la durée nécessaire à la résolution complète de l'incident.

#### **5. Droit d'audit et de journalisation**

Orange, se réserve le droit de :

- journaliser les accès de l'Opérateur aux Ressources d'Orange mises à disposition d'Orne Métropole Très Haut Débit ;
- placer sur l'infrastructure d'accès des équipements de supervision de sécurité ;
- le cas échéant, Orne Métropole Très Haut Débit peut demander que l'Opérateur fournisse l'identité de l'utilisateur ayant utilisé les données d'authentification pour se connecter au réseau d'Orange mis à disposition d'Orne Métropole Très Haut Débit, y compris s'agissant de l'un de ses sous-traitants.

En outre, Orange ou un tiers de son choix agréé par l'Opérateur pourra, après qu'Orne Métropole Très Haut Débit en aura été dûment informé, effectuer des audits des Ressources de l'Opérateur afin de vérifier la conformité aux engagements énoncés aux présentes.

Dans ce contexte, l'Opérateur s'engage à fournir tout son concours pour que cet audit se déroule dans les meilleures conditions notamment en acceptant de partager toute information utile à la réalisation de la mission d'audit. Ces informations seront couvertes, le cas échéant par un accord de confidentialité réciproque. Les Parties s'accorderont sur les modalités d'élaboration du cahier des charges de l'audit.

En cas de non-conformité détectée par l'audit, l'Opérateur s'engage à fournir, dans un délai de 10 jours à compter de la notification par Orne Métropole Très Haut Débit, un plan de remise en conformité. Ce plan décrira les mesures et leurs délais de mise en œuvre. Ces délais devront être raisonnables. Après approbation du plan de remise en conformité par Orne Métropole Très Haut Débit, l'Opérateur s'engage à appliquer ce plan tel que décrit. A défaut, Orne Métropole Très Haut Débit pourra suspendre sans préavis l'accès au Réseau d'Orange mis à sa disposition et résilier le (ou les) e-services(s) souscrit(s) dans les conditions de l'article « suspension et résiliation pour non-respect des obligations contractuelles » du contrat applicable.

## **6. Sous-traitance**

L'Opérateur s'engage à s'assurer du respect de l'ensemble des obligations par ses Intervenants, y compris ses sous-traitants notamment le respect de la confidentialité et de l'intégrité des informations communiquées dans le cadre de leurs missions et/ou du e-service(s); le cas échéant et selon les informations échangées, Orne Métropole Très Haut Débit sera susceptible de faire signer à l'Opérateur un engagement de confidentialité.

## **7. Information**

L'Opérateur s'engage à signaler par écrit à Orne Métropole Très Haut Débit toute modification des éléments qu'il s'est engagé à décrire au titre de la présente clause ; en particulier, le point de contact sécurité et les règles de sécurité.

## **8. Manquement**

En cas de manquement grave à une des obligations mentionnées dans la présente annexe, Orne Métropole Très Haut Débit pourra suspendre l'accès au Réseau d'Orange mis à sa disposition.

Le non-respect aux obligations mentionnées dans le présent document pourra faire l'objet de poursuites sur le fondement des articles 323-1 et suivants du code pénal et pourra entraîner la résiliation du Contrat conformément à l'article « suspension et résiliation pour non-respect des obligations contractuelles ».

## Annexe 3 – Service e-soutien

e-soutien est fourni à l'Opérateur dans le cadre de sa souscription aux Conditions Générales e-services.

### 1- Description du service e-soutien

Le service e-soutien est un service en ligne, point d'entrée unique pour la prise en compte des signalisations afférentes aux e-services suivants :

- e-RDV Grand Public,
- e-Mutation Fibre FTTH
- e-SAV,
- TAO,
- Service EEP.

#### a. Dépôt d'une signalisation

L'Opérateur peut signaler un dysfonctionnement ou effectuer une demande de soutien en ligne à partir du Service e-soutien. L'Opérateur est autorisé à signaler un dysfonctionnement uniquement pour les e-services auxquels il a souscrit.

Lorsque l'Opérateur a déposé sa signalisation, e-soutien envoie un accusé réception par mail à l'Opérateur avec la référence du ticket.

Les signalisations déposées via e-soutien sont traitées par Orne Métropole Très Haut Débit, dans les conditions et durant les plages horaires indiquées dans les Conditions Spécifiques de chaque e-service, à l'article « Signalisation des incidents »

Orne Métropole Très Haut Débit pourra être amené, le cas échéant, à contacter l'Opérateur à l'adresse e-mail qu'il aura renseignée en déposant sa demande dans e-soutien, pour lui demander des informations complémentaires. L'Opérateur doit répondre à Orne Métropole Très Haut Débit par retour de mail.

Une fois la demande traitée, e-soutien envoie un compte-rendu de résolution, par courrier électronique, à l'Opérateur.

#### b. Modification d'une signalisation

L'Opérateur peut modifier une signalisation en cours, et pour cela, il doit obligatoirement utiliser le menu « RETOUR SUR TICKET OUVERT » proposé par e-soutien et renseigner le numéro du ticket pour lequel il souhaite apporter un complément d'information. Cette fonctionnalité peut également être utilisée par l'Opérateur pour demander des informations sur l'évolution du traitement de sa signalisation.

### 2- Modalités d'accès à e-soutien

e-soutien est accessible en ligne, depuis un ordinateur connecté à Internet.

Les versions de navigateurs compatibles avec e-soutien sont mentionnées dans l'annexe 3 des présentes Conditions Spécifiques.

e-soutien est accessible sept jours sur sept :

- depuis l'Espace Opérateurs ou,
- directement depuis l'URL suivante : [www.e-soutien.operateurs.orange.fr](http://www.e-soutien.operateurs.orange.fr)

Pour accéder aux fonctionnalités d'e-soutien, les utilisateurs de l'Opérateur doivent disposer d'Eléments d'identification.

L'accès à e-soutien est sécurisé par l'utilisation du protocole HTTPS .

Les identifiants déjà attribués pour l'utilisation de l'Espace Opérateurs sont également utilisables pour accéder à e-soutien.

### 3- Modalités financières d'e-soutien

e-soutien est fourni par Orne Métropole Très Haut Débit à l'Opérateur sans contrepartie financière.

### 4- Travaux programmés

En cas d'intervention programmée entraînant une interruption de service, Orne Métropole Très Haut Débit informera l'Opérateur par courrier électronique, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption d'e-soutien.

### 5- Procédure à suivre en cas d'inaccessibilité à-soutien

En cas de difficulté pour déposer une signalisation ou d'inaccessibilité au Service e-soutien, l'Opérateur peut utiliser, en cas de signalisation urgente, l'adresse mail suivante : [hotline.eservice@orange.com](mailto:hotline.eservice@orange.com).

L'Opérateur ne doit en aucun cas utiliser cette adresse dans le cadre du fonctionnement normal d'e-soutien.

Les signalisations déposées à cette adresse seront prises en compte uniquement si le Service e-soutien est en dysfonctionnement.