

1. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service de Co-localisation Interoute comprend les services d'installation et de support associés à la fourniture d'installations de Co-localisation dans les Locaux d'Interoute.

2. DEFINITIONS

« **Prix de l'Accès** » a le sens défini à l'Article 7.1.

« **Conditions Supplémentaires** » désigne le présent document qui fait partie intégrante du Contrat et décrit les Produits et/ou Services à fournir ainsi que les niveaux de service correspondants.

« **Contractants Désignés du Client** » désigne un employé du Client et tout contractant employé par le Client qui devra être raisonnablement agréé par Interoute.

« **Cabinet** » désigne un espace qui peut être verrouillé, destiné à recevoir l'Équipement du Client fourni conformément aux spécifications exposées dans le Bon de Commande.

« **Prix** » désigne le prix payable par le Client pour les Services de Co-localisation tel qu'exposé dans le Bon de Commande et conformément aux Conditions Générales d'Interoute.

« **Équipement du Client** » désigne l'équipement de communication ainsi que les autres matériels et logiciels connexes installés dans les Locaux par ou pour le compte du Client.

« **Service de Co-localisation** » désigne soit la fourniture d'emplacement au sol, soit la fourniture d'emplacement pour Cabinets, soit la fourniture de Cabinets en partie ou total, tel que soit applicable, ainsi que tous services connexes conformément aux spécifications exposées dans le Bon de Commande.

« **Espace du Client** » désigne l'Espace dans un Cabinet, selon le cas, ainsi que tous services connexes, tels qu'indiqués dans un Bon de Commande.

« **Locaux d'Interoute** » désigne tous Locaux mis à la disposition du Client par Interoute, conformément à un Bon de Commande.

« **Location** » désigne tout contrat de bail, licence ou autre document concédant un droit d'occupation des Locaux d'Interoute.

« **Autre Client** » désigne toute personne partageant l'utilisation des Locaux d'Interoute (y compris Interoute) avec le Client.

« **Autorisations** » désigne toutes licences ou permis prévus par la loi et requis par les autorités ou organismes réglementaires, autorisant le Client à fournir des services de communications ou des services connexes ou d'exploiter ses équipements.

« **Locaux** » désigne l'espace occupé par le Client et/ou Interoute dans lequel les Produits ou l'Équipement du Client doivent être installés et/ou l'espace dans lequel les Services doivent être fournis.

« **Emplacement pour Cabinets** » désigne un espace se trouvant dans la zone de Co-localisation, destiné à recevoir l'Équipement du Client fourni conformément aux spécifications figurant dans le Bon de Commande.

« **Emplacement au sol** » désigne un espace, exprimé en surface, se trouvant dans la zone de Co-localisation, fourni conformément aux spécifications figurant dans le Bon de Commande.

« **Défaillance Affectant le Service** » désigne tout événement au cours duquel le Service est (temporairement) totalement hors service et non disponible pour le Client.

« **Date de Début du Service** » désigne la date à laquelle Interoute fournit le Service de Co-localisation.

Tous les autres termes commençant par une majuscule prendront le sens défini dans les Conditions Générales Standards Interoute.

3. CONDITIONS DES SERVICES DE CO-LOCATION

Les dispositions suivantes s'appliquent lorsqu' Interoute fournit des Installations de Co-localisation, dans ses Locaux, au Client.

4. PRIX

4.1 Conformément à l'article 4.2, sauf accord contraire entre les Parties dans le Bon de Commande, le Prix du Service de Co-localisation sera facturé conformément aux dispositions des Conditions Générales Standards Interoute et correspondra aux montants détaillés dans le Bon de Commande.

4.2 Si les coûts supportés par Interoute liés à la fourniture de l'alimentation électrique au Client (KWh) augmentent ou diminuent de cinq (5) % pourcent ou plus, le composant énergie sera ajusté du même pourcentage. Cet ajustement s'applique exclusivement aux services où Interoute fournit alimentation électrique au Client. Sauf accord contraire entre les Parties, le composant énergie représente 50% du prix de location du Cabinet ou de l'Emplacement pour le Cabinet.

5. FOURNITURE DES SERVICES DE CO-LOCATION

5.1 Interoute propose de fournir l'espace, l'équipement et l'alimentation électrique nécessaires, conformément aux spécifications du Bon de Commande, à la Date de Livraison Convenue mentionnée dans le Bon de Commande. Interoute exclut toute responsabilité à l'égard du Client si l'Espace du Client est disponible à une date postérieure à la Date de Livraison Convenue.

5.2 L'alimentation électrique exprimée dans le Bon de Commande constitue l'énergie électrique dont le Client dispose au total sur l'ensemble des circuits électriques qui alimentent le Cabinet ou son Emplacement.

5.3 Interoute aura le droit, de manière périodique, de contrôler la consommation d'énergie du Client et de facturer la consommation d'énergie en plus de celle convenue dans le Bon de Commande, comme une pénalité contractuelle, égale au double des coûts supportés par d'Interoute pour fournir ce surplus de consommation d'énergie. De plus, lorsque le Client excède sa consommation électrique par rapport à celle indiquée dans le Bon de Commande, et si Interoute considère que cet

conditions supplémentaires des services de co-localisation

excès compromet le bon comportement des systèmes électriques et de climatisation du centre d'hébergement, alors Interoute se réserve le droit de mettre fin au Contrat Cadre.

- 5.4 Sous réserve des dispositions de la présente Annexe et des autres dispositions du Contrat, Interoute concède par les présentes au Client le droit d'utiliser l'Espace du Client dans les Locaux d'Interoute et notamment, d'installer, exploiter et entretenir l'Equipement du Client pendant toute la Durée. L'Equipement du Client pourra se situer dans l'Espace du Client dans les Locaux d'Interoute pendant la Durée et sera co-localisé selon les termes des présentes Conditions Supplémentaires et de toutes autres dispositions figurant dans les Conditions Standards Interoute et dans le Bon de Commande.
- 5.5 Sauf disposition contraire dans le Bon de Commande, le Client installera et utilisera l'Equipement du Client à ses propres risques et frais, et sera responsable du support et de la maintenance en bon état de l'Equipement du Client. Toute installation devra être conforme aux normes applicables dans le secteur des télécommunications et aux conditions raisonnables stipulées par Interoute. Interoute pourra demander, préalablement à l'installation, d'approuver les spécifications et les plans d'installation du Client, et demander au Client de réinstaller tout Equipement du Client qui ne serait pas installé conformément aux dites spécifications ou plans.
- 5.6 Sauf accord contraire, écrit et préalable d'Interoute (lequel ne devra pas être refusé de manière déraisonnable), le Client ne peut utiliser l'Espace du Client dans les Locaux d'Interoute que pour installer et entretenir des équipements de communication qui seront connectés au Réseau Interoute.
- 5.7 Pour les sites classifiés par Interoute comme Centres d'hébergement ou Sites du Fournisseur de Service, le Client pourra demander autant que à titre de partie du Bon de Commande des Services *Hands & Eyes*. Les Services *Hands & Eyes* sont fournis conformément aux conditions stipulées dans Appendice B du présent Contrat. Aux Sites d'Infrastructure les Services *Hands & Eyes* sont d'habitude indisponibles. Par ailleurs les Services *Hands & Eyes* doivent être réclamés par écrit et dans un délai raisonnable à compter de la réception d'écrite demande, Interoute informera le Client par écrit de la disponibilité des Services *Hands & Eyes* et, le cas échéant, des conditions (y compris celles concernant le prix et le paiement du prix) dans lesquelles Interoute est disposée à fournir lesdits services.
- 5.8 Interoute facturera le prix relatif aux services supplémentaires et le Client s'engage à payer ce prix conformément aux dispositions des Conditions Générales Interoute et du Bon de Commande.

6. ASSURANCE

- 6.1 Le Client devra assurer l'Equipement du Client pendant toute la période au cours de laquelle l'Equipement du Client restera dans les Locaux d'Interoute. Il devra souscrire une assurance dommages aux tiers et en responsabilité civile d'un montant minimum de 5 000 000 € (cinq millions d'Euros).
- 6.2 Le Client devra obtenir toutes les Autorisations nécessaires dans le cadre de l'utilisation de l'Equipement du Client.

7. ACCES

- 7.1 Sous réserve des limitations imposées par toute Location et la procédure d'accès aux Locaux d'Interoute applicable, Interoute donnera accès à ses Locaux aux Contractants Désignés du Client, à tout moment approprié, afin qu'ils puissent entretenir l'Equipement du Client. Lorsque le Client accédera aux Locaux, il devra être accompagné par un représentant d'Interoute. Cet accompagnement sera facturé, conformément à l'Appendice B.
- 7.2 Interoute pourra refuser l'accès à toute personne qui ne produit pas les justificatifs d'identification appropriés démontrant qu'elle est un Contractant Désigné. En tout état de cause, Interoute pourra refuser l'accès à ses Locaux à toute personne dont le comportement est raisonnablement considéré par le représentant d'Interoute comme susceptible de perturber l'exploitation des Locaux d'Interoute ou qui présente un risque pour les Locaux d'Interoute ou les biens d'Autres Clients.
- 7.3 Le Client sera responsable à l'égard d'Interoute des Contractants Désignés qui entrent dans les Locaux d'Interoute et devra s'assurer que ces personnes respectent les présentes Conditions Supplémentaires.
- 7.4 Interoute pourra périodiquement modifier les droits d'accès définis dans les présentes Conditions Supplémentaires en raison de travaux, pour des raisons de sécurité ou à des fins de gestion des Locaux d'Interoute, à condition que ces modifications ne diminuent pas de manière substantielle les droits du Client liés à l'utilisation de l'Espace du Client qui lui sont concédés par les présentes Conditions, en application du Contrat.
- 7.5 Le Client n'autorisera, ne permettra et ne fera rien dans les Locaux d'Interoute qui puisse endommager les appareils et équipements d'Interoute ou de ses Sociétés Associées. Il devra s'assurer qu'il n'empêche, ne perturbe, n'interfère ou

conditions supplémentaires des services de co-localisation

n'interrompt, à aucun moment, au plan électrique ou physique, l'exploitation des équipements de communication d'Interoute ou de tout Autre Client. Il s'engage à réparer immédiatement toute défaillance de son Equipement qui cause ou pourrait causer ladite interférence. Nonobstant ce qui précède, lorsque le Client n'intervient pas ou retarde son intervention ou la réparation de l'interférence, Interoute pourra (mais elle n'y sera pas obligée) prendre toutes les mesures raisonnables pour empêcher ou remédier à cette interférence et le Client s'engage à rembourser Interoute des frais raisonnablement engagés à cet effet.

7.6 Le Client s'engage à :

- ne pas effectuer ou autoriser un acte qui cause ou pourrait causer une interférence, une nuisance, un désagrément, une perturbation, une perte ou un dommage à un Autre Client ;
- ne pas afficher des signes ou avertissements dans les Locaux d'Interoute en dehors de ceux qui peuvent être requis en vertu d'une loi ou d'un règlement ; et
- retirer tous déchets et débris générés par le Client ou ses responsables, employés, préposés ou mandataires (y compris les Contractants Désignés) et conserver propres et dans un bon état les Locaux d'Interoute.

8. RELOCALISATION

Par notification écrite envoyée au Client avec un préavis d'un (1) mois minimum, Interoute pourra périodiquement demander au Client de retirer l'Equipement du Client et de l'installer à un autre endroit approprié dans les Locaux d'Interoute ou, avec l'accord du Client, dans d'autres locaux appropriés se trouvant dans la même ville. Tous les frais raisonnables résultant directement de la relocalisation seront à la charge d'Interoute. Interoute fera des efforts raisonnables pour garantir que cette relocalisation causera au Client le moins de perturbation et/ou d'interférence possible, eu égard aux modalités envisageables.

9. DANGER POUR LES PERSONNES OU LES BIENS

Interoute pourra déconnecter l'Equipement du Client :

- en cas d'urgence menaçant la vie des personnes ou les biens ;
- à la demande des autorités publiques ou réglementaires ; ou
- si le Client commet un manquement grave au présent Contrat,

à condition que, dans chaque cas, lorsqu'il est possible de le faire, Interoute prenne des mesures raisonnables pour contacter et informer au préalable le Client.

10. MAINTENANCE

Lorsqu' Interoute projette d'effectuer des travaux essentiels dans ses Locaux, Interoute pourra demander au Client de déconnecter son Equipement au moment requis et de le laisser déconnecté (si nécessaire) jusqu'à ce qu'Interoute informe le Client de le remettre en marche. Sauf en cas d'urgence ou de Défaillance Affectant le Service, Interoute fera ses meilleurs efforts pour effectuer ces travaux conformément aux spécifications exposées dans l'Article 10 des Conditions Générales Standards Interoute. .

11. RESILIATION

11.1 Interoute pourra mettre fin à l'utilisation de tout ou partie des Locaux d'Interoute par le Client si :

- le droit d'Interoute d'utiliser les installations dans ses Locaux est résilié ou expire pour une quelconque raison ;
- le Client commet un manquement grave aux Conditions Générales d'Interoute ou aux dispositions d'un Bon de Commande ;
- le Client effectue des modifications substantiels de l'Espace du Client qui lui a été alloué dans les Locaux d'Interoute, sans l'accord écrit préalable de cette dernière ;
- le Client permet à du personnel ou à des contractants d'entrer dans les Locaux d'Interoute, sans l'accord écrit préalable d'Interoute ; ou
- le Client commet un manquement grave à toutes règles affichées ou communiquées d'une autre manière, concernant l'utilisation des Locaux d'Interoute ou leur accès.

11.2 Le droit d'utiliser les Locaux d'Interoute concédé en vertu du présent Contrat est un simple droit d'occupation. Dans les dix (10) jours calendaires de la résiliation du Contrat, le Client s'engage à retirer des Locaux d'Interoute, à ses propres risques et frais, tous les Equipements du Client. Le Client devra laisser l'Espace Client en bon état et propre et réparera tout dommage résultant de son utilisation des Locaux d'Interoute (à l'exception de l'usure normale).

11.3 Si le Client ne respecte pas ses obligations au titre de l'Article 11.2, Interoute pourra, sans préjudice des autres recours dont elle dispose en vertu du Contrat ou de la, aux risques du Client, retirer l'Equipement du Client de l'Espace du Client, le

conditions supplémentaires des services de co-localisation

retourner au Client à l'adresse indiquée dans le Bon de Commande et remettre l'Espace du Client dans l'état dans lequel il se trouvait à la Date de Mise en Service (à l'exception de l'usure normale). Le Client indemniserà Interoute de tous les frais raisonnablement engagés à cet effet.

12. RESPONSABILITE ET INDEMNITE

- 12.1 Les dispositions de cet Article remplacent ceux de l'Article 16.5 des Conditions Générales Standards Interoute, sous réserve des dispositions de l'Article 16.4, 16.6, 16.7 des Conditions Générales Standards Interoute, la responsabilité de chaque partie en cas de réclamation, perte, frais ou dommage liés à la fourniture ou à l'utilisation du service décrit dans les présentes conditions supplémentaires, sera limitée a (i) 2 000 000 € (deux millions d'Euros) par événement ou série d'événements et (ii) un total de 5 000 000 € (cinq millions d'Euros) sur une période de 12 mois consécutifs. La limitation de la responsabilité sous cet Article 12.1 a l'effet au regard de la responsabilité expressément prévue dans le présent Contrat autant que au regard de la responsabilité découlant du fait de la nullité, invalidité ou inopposabilité de la quelconque disposition du présent Contrat.
- 12.2 Aucune disposition des présentes n'exclut ou ne limite la responsabilité des Parties en cas de fraude, de décès ou de préjudice corporel dû(e) à leur négligence ou concernant l'indemnisation relative à la propriété intellectuelle figurant à l'article 17 des Conditions Générales Standards Interoute.

13. ABSENCE DE BAIL

- 13.1 Le droit d'utiliser les Locaux d'Interoute concédé dans le présent Contrat est une simple mise à disposition d'espace. La relation entre les Parties ne sera pas celle de propriétaire à locataire.
- 13.2 Les Parties reconnaissent et acceptent qu'Interoute ou ses fournisseurs reste(nt) propriétaire(s) des Locaux d'Interoute et qu'aucune disposition du présent Contrat ne transfère, ou n'est destinée à transférer, d'une quelconque manière, ladite propriété au Client.

14. INSPECTION

Interoute se réserve le droit d'inspecter de manière périodique toute partie des Locaux d'Interoute, y compris l'Espace du Client, ou toute chose s'y trouvant ou physiquement attachée aux dits Locaux. Interoute remettra au Client une notification préalable concernant ces inspections, sauf dans les cas où Interoute considère raisonnablement que la sécurité justifie le besoin d'une inspection sans notification préalable. Le fait pour Interoute d'effectuer ou de ne pas effectuer de telles inspections ne créera aucune responsabilité de cette dernière et ne libérera pas le Client de toute responsabilité ou obligation définie dans le présent Contrat.

APPENDICE A : ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE DE CO-LOCATION**1. CREDITS DE SERVICE**

Le Client aura droit aux Crédits de Service, lorsque les objectifs suivants ne sont pas respectés :

- Installation des Services
- Disponibilités de l'Alimentation

1.1 Installation des Services

- Interoute fixera une Date d'Engagement du Client pour l'installation des Services de CO-LOCATION.
- Interoute fournira l'espace, l'équipement et l'alimentation électrique nécessaires conformément aux spécifications figurant dans le Bon de Commande pour la Date d'Engagement du Client.
- Si Interoute ne respecte pas la Date d'Engagement du Client, le Client bénéficiera de Crédits de Service conformément au présent Article.
- Les Crédits de Service seront calculés comme suit :

Nombre de Jours Ouvrés complets pendant lesquels Interoute n'a pas respecté la Date d'Engagement du Client	Crédits de Service en pourcentage du Prix d'Installation
De 0 à 5 jours	10%
De 6 à 10 jours	20%
De 11 à 20 jours	30%
De 21 à 30 jours	50%
31 jours ou plus	100%

- Les Prix d'Installation sont facturés à réception de commande. Tous les Crédits de Service dus en raison du non respect de la seront normalement crédités sur la prochaine facture du Client.
- Si une partie seulement de la commande est retardée, les Crédits de Service valides ne seront payables que pour les seuls Services de CO-LOCATION individuels non livrés à la Date d'Engagement du Client.

1.2 Disponibilité de l'Alimentation

- Les Services de CO-LOCATION sont réputés « Disponibles » à compter de la Date d'Engagement du Client, date à laquelle l'Alimentation sera fournie et maintenue conformément aux spécifications du Bon de Commande.

conditions supplémentaires des services de co-localisation

- L'équation suivante sera également utilisée pour calculer la Disponibilité de l'Alimentation. Les minutes indiquées désignent le nombre de minutes au cours de la Période de Revue Mensuelle applicable :

$$\frac{(\text{Total des minutes} - \text{Total des minutes indisponibles (arrondi à la minute la plus proche)})}{\text{Total des minutes}} \times 100$$

- Pour calculer la Disponibilité, la Disponibilité de l'Alimentation est contrôlée à la sortie du Redresseur DC et des Systèmes AC UPS.

- Lorsque la Disponibilité de l'Alimentation passe sous les objectifs spécifiés pour un Site concerné au cours d'une Période de Revue Mensuelle, le Client aura droit à une remise sur les Redevances Mensuelles de Location applicables, comme suit :

Site	Disponibilité de l'Alimentation pendant la Période de Revue Mensuelle	Crédits de Service en pourcentage des Redevances Mensuelles de Location applicable pour l'Emplacement dans la baie ou l'Armoire
Centre d'hébergement	99.999%.	15%
Fournisseur de Services	99.99%	10%
Infrastructure	99.9%	5%

1.3 Calcul des Crédits de Service

- Les Crédits de Service seront calculés mensuellement, regroupés et crédités au Client chaque trimestre.
- Si un Service de CO-LOCATION est annulé pendant une Période de Revue Mensuelle, aucun Crédit de Service ne sera payable concernant ce Service pour cette Période de Revue Mensuelle.
- Lorsque la Période de Revue Mensuelle comprend un mois incomplet, tout Crédit de Service s'appliquera sur un prorata des Redevances Mensuelles.

1.4 Exclusion du Paiement des Crédits de Service

Interoute ne paiera pas au Client les Crédits de Service liés à la Date d'Engagement du Client ou à la Disponibilité de l'Alimentation, en cas de défaillances ou de dysfonctionnements causés par ce qui suit :

- La faute ou la négligence du Client, de ses employés, mandataires ou entrepreneurs ;
- Les Crédits de Service sont exclusivement applicables si l'alimentation électrique comprend 2 voies séparées, et que ces 2 voies sont indisponibles simultanément.
- Si le Client ne respecte pas les Conditions Générales d'Interoute ;
- Une défaillance ou un problème lié à l'équipement connecté, du côté Client du Point de Démarcation du Service Interoute;
- Tout événement décrit à l'Article 18 des Conditions Générales d'Interoute (Force Majeure) ;
- Si le Client n'a pas donné à Interoute l'accès à tout équipement, suite à la demande de cette dernière ; ou
- Toute Maintenance Programmée décrite à l'Article 10 des Conditions Générales Interoute (Maintenance).

1.5 Limitations Générales pour le Paiement des Crédits de Service

- Les Crédits de Service ne peuvent être payés que pour les Défaillances Affectant le Service engendrant une perte totale de Service de l'Équipement du Client.
- L'Ensemble des Crédits de Service payables au Client ne dépassera pas 50% des Redevances Mensuelles payable par le Client pour le Service.
- Les Crédits de Service ne seront applicables qu'à la valeur des Emplacements dans la baie ou Armoires concernés par l'événement.
- Le Client ne pourra pas revendiquer plus d'une non-conformité à l'objectif d'Engagement de Niveau de Service pour un même événement.
- La responsabilité totale pour les Crédits de Service est limitée à 17% du montant total des Prix payables au titre du Bon de Commande concerné, au cours d'une période de 12 mois.
- Le Client ne pourra pas réclamer des Crédits de Service supérieurs au total des Crédits de Service définis dans le présent Engagement de Niveau de Service.
- Le Client doit réclamer les Crédits de Service dus à un non respect des « Niveaux de Service », par écrit, dans les vingt-et-un (21) jours ouvrés de la date à laquelle le Client est supposé être raisonnablement informé de ladite défaillance. Le Client ne bénéficiera d'aucun Crédit de Service pour une réclamation tant que celle-ci n'aura pas fait l'objet d'une notification écrite reçue par Interoute. Si Interoute a besoin d'informations complémentaires du Client, le Client ne pourra pas bénéficier des Crédits de Service avant la réception par Interoute de toutes les informations raisonnablement demandées.

2. RAPPORT ET GESTION DES DEFAILLANCES

2.1 Défaillances

Toutes défaillances suspectées doivent faire l'objet d'une information au Centre du Service Client Interoute, en appliquant les procédures détaillées dans le Livre de Transfert Client / *Customer Handover Book* fourni par le Service transfert. Lors de la notification d'une défaillance, le Client doit identifier le Service de CO-LOCATION affecté et fournir des détails sur cette défaillance.

2.2 Délai de Réparation (DR)

Interoute fera son possible pour corriger une Défaillance Affectant le Service dans les délais suivants :

- DR de cinq (5) heures pour des Défaillances Affectant le Service dans les Installations de CO-LOCATION pour des Sites disposant de personnel permanent.
- DR de huit (8) heures pour des Défaillances Affectant le Service dans d'autres Installations de CO-LOCATION pour des Sites ne disposant pas de personnel permanent.

2.3 DUREE DE LA DEFAILLANCE

- Toutes défaillances enregistrées par le Système de Gestion du Réseau feront l'objet d'un rapprochement avec les tickets de défaillance correspondant établi par le Centre du Service Client. La durée exacte de la défaillance sera calculée en fonction du temps écoulé entre l'émission du Ticket de Défaillance par le Centre du Service Client et le moment où le service est rétabli.

APPENDICE B: LES SERVICES *HANDS & EYES*

1. Les Services suivantes sont reconnus par Interoute autant que les Services *Hands & Eyes*:
 - Redémarrer logiciel de l'Équipement du Client
 - Redémarrer manuellement par appuie du bouton de mise en marche sur l'Équipement du Client
 - Vérifier, ajouter, supprimer l'étiquette de démarcation
 - Assurer que les câbles sont protégés
 - Transmettre le statut des diodes lumineuses sur l'Équipement du Client sous le contrôle du Client
 - Fournir le numéro de série sur l'Équipement du Client
 - Fournir l'inspection visuelle afin d'assister pendant le traitement des défaillances subis par le Client
 - Fournir les services d'accompagnement à la cage ou au cabinet.
 - Prendre le bon de livraison des équipements du Client
2. Les Services *Hands & Eyes* sont fournis par Interoute avec les meilleurs soins et efforts, sans l'engagement ou la garantie tacite ou expresse que les résultats desdits Services seront atteints.
3. Interoute n'a aucune responsabilité envers le Client de lui fournir ou rendre disponible des outils ou des pièces de rechange. Equipement du Client reste entièrement sous la responsabilité du Client. Il est aussi sous sa responsabilité de donner à Interoute l'accès à tout équipement et pièces de rechange, suite à la demande de ce dernier afin d'accomplir les Services *Hands & Eyes* demandés. La défaillance de la part du Client dégage Interoute de toute responsabilité contractuelle.
4. Les Services *Hands & Eyes* sont exécutés par Interoute sous la direction du Client, par contre une telle prestation desdits Services n'entraîne pas la responsabilité d'Interoute concernant le fonctionnement ou la prestation correcte d'Équipement du Client ni une telle prestation ne dégage pas Client d'aucun responsabilité qui peut survenir résultant du défaut ou de la défaillance d'Équipement du Client. La fiabilité opérationnelle d'Équipement reste à la seule responsabilité du Client. En conséquence, le Client s'engage à indemniser et garantir Interoute contre toutes responsabilités, pertes, coûts, dommages, dépenses et frais subis par Interoute et/ou engagés contre Interoute, résultant ou en relation avec tous les dommages subis par un tiers ou par la propriété d'un tiers en raison de défaut d'Équipement du Client.
5. Afin d'éviter tous les doutes et mal compréhension, Interoute ne doit pas, uniquement parce que elle a assisté aux l'implémentation et/ou maintenance correctif, être responsable de résultats de dédit implémentation, à moins que le dommage peut être exclusivement attribué à la insuffisante performance des Services *Hands & Eyes* par Interoute.
6. Le Client doit fournir communication écrite via e-mail à Interoute NOC décrivant les travaux *Hands & Eyes* requis.
7. Les Services *Hands & Eyes*, loués sur la base mensuelle, ne sont pas cumulables et transmissibles au mois suivant.
8. Les horaires locaux ouvrés désignent les horaires suivants : 9 h 00 – 17 h 00 GMT relatif au Local où les Services *Hands & Eyes* sont requis.
9. Lorsque le Client bénéficie de la couverture du 9 à 5 heures et demande les Services *Hands & Eyes* Services après quatre (4) heure qui nécessitent plus que une heure du travail, Interoute réserve le droit d'ajourner la livraison desdits Services *Hands & Eyes* jusqu'au le suivant jour ouvré.
10. Lorsque Interoute considère que le Client utilise les Services *Hands & Eyes* de manière excessive, Interoute dispose, à sa seule discrétion, du droit de facturer les frais additionnels s'ajutant aux tous frais récurrents existants ou de refuser les Services *Hands & Eyes* demandés de manière excessive. Afin de préciser, la notion « de manière excessive » signifie plus quatre (4) heures des Services *Hands & Eyes* par l'Emplacement pour Cabinets, le Sous - Emplacement pour Cabinets ou le Cabinet par mois.