

Table des matières

1.	DEFINITIONS	2
2.	OBJET DES CONDITIONS PARTICULIERES	2
3.	DOCUMENTS CONTRACTUELS	2
4.	DESCRIPTION DU SERVICE	3
4.1	LE SERVICE OPERA BUSINESS	3
4.2	SPECIFICATIONS TECHNIQUES D'ACCES AU SERVICE (STAS)	3
5.	CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE	3
5.1	ELIGIBILITE AU SERVICE	4
5.2	PRESTATION DE VISITE TERRAIN	4
5.3	INSTALLATION SUR LE SITE UTILISATEUR	4
5.4	CONDITIONS DE RACCORDEMENT D'UN TRONC DE LIVRAISON	5
5.5	CONDITIONS DE RACCORDEMENT D'UN SERVICE	6
5.6	DUREE	7
5.7	AUTRES DISPOSITIONS APPLICABLES	8
6.	MISE EN SERVICE	8
6.1	OBLIGATION D'INFORMATION DE L'UTILISATEUR FINAL PAR LE FOURNISSEUR	8
6.2	PRISE DE COMMANDE D'UN TRONC DE LIVRAISON	8
6.3	PRISE DE COMMANDE D'UN SERVICE	8
6.4	TYPES DE COMMANDE	8
7.	EVOLUTION DU SERVICE	8
7.1	MODIFICATION DES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE	8
7.2	MODIFICATION DES CONDITIONS ET MODALITES DES ECHANGES ELECTRONIQUES	9
8.	CESSION OU FIN DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC	9
9.	modification reglementaire ou legislative	9
10.	CONSEQUENCES DE LA RESILIATION D'UNE COMMANDE	9
11.	DISPOSITIONS FINANCIERES	10
11.1	PRIX DU SERVICE ET FACTURATION	10
11.2	TERMES DE FACTURATION	10
12.	SERVICE APRES-VENTE	10
12.1	ACCUEIL DES SIGNALISATIONS	10
12.2	SIGNALISATION D'UN DYSFONCTIONNEMENT	10
12.3	MOYENS DE DIAGNOSTIC	10
12.4	DOMAINE D'INTERVENTION DU FOURNISSEUR	10
12.5	PROCEDURE D'ESCALADE HIERARCHIQUE	11
12.6	SIGNALISATION TRANSMISE A TORT (STT)	11
12.7	DEPLACEMENT INFRUCTUEUX	11
12.8	MAINTENANCE PROGRAMMEE	11
13.	NIVEAU D'ENGAGEMENT DE SERVICE	11
13.1	ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE	11
13.2	DEFINITION DES INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE SUR LES SERVICES	12
13.3	PENALITES EN CAS DE NON RESPECT DES ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE	13
14.	OBLIGATIONS DES PARTIES	14
14.1	14	
14.2	14	
14.3	14	
14.4	15	
14.5	15	

1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales, les termes suivants, utilisés dans les présentes Conditions particulières, auront la signification qui suit :

« **Commande** » désigne l'ensemble des documents sous format papier ou électronique échangés entre le Fournisseur et le Client, et matérialisant la commande d'une composante du Service.

« **CRI** » désigne le Compte Rendu d'Intervention, document synthétisant l'ensemble des travaux préalables nécessaires sur le Site Utilisateur, avant la date de mise à disposition convenue d'un Service.

« **Desserte Interne** » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc. ...) entre le Point d'Entrée et le Point de Terminaison.

« **Difficultés Exceptionnelles de Construction** » désigne des difficultés, identifiées lors de l'étude préalable au lancement des travaux de raccordement ou pendant leur exécution, pour le raccordement d'un Site. Ces difficultés sont dues à certaines contraintes géographiques, techniques, législatives ou environnementales.

« **Équipements du Fournisseur** » désigne tout équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité du Fournisseur ou de ses fournisseurs utilisé par le Fournisseur pour rendre le Service.

« **Équipement Terminal** » désigne le media converteur installé par le Fournisseur pour livrer un service en Ethernet. Cet équipement sera connecté par le Client aux équipements informatiques de l'Utilisateur Final.

« **Fiche Client** » : est un document propre à chaque Client rédigé en double exemplaire (un exemplaire Client et un exemplaire Fournisseur) ayant pour objet de faciliter le déroulement des échanges administratifs et techniques entre les deux Parties.

« **Heures Ouvrables** » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrables.

« **Heures Ouvrées** » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.

« **Jour Ouvrable** » désigne tout jour à l'exception du dimanche ou de tout autre jour férié en France.

« **Jour Ouvré** » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tout autre jour férié en France.

« **OPERA Business** » désigne la liaison établie par le Fournisseur conformément aux présentes Conditions Particulières et dont le support est un réseau de fibre optique.

« **Point d'Entrée** » désigne la limite entre le domaine public et le domaine privé, à partir duquel la Desserte Interne sera construite.

« **Point de Pénétration Immeuble** » désigne le point, en domaine privé, où la fibre optique utilisée pour la Desserte Interne devient accessible à l'intérieur du bâtiment où est prévue l'installation de l'Équipement Terminal.

« **Point de Terminaison** » désigne l'emplacement situé à l'intérieur du Site Utilisateur sur lequel l'Équipement Terminal est installé.

« **Portail Client** » désigne le portail accessible par Internet et mis à disposition du Client par le Fournisseur pour souscrire, modifier ou résilier un Service.

« **Service** » désigne le service « OPERA Business », composé d'un Produit et d'éventuelles options, fournis par le Fournisseur au Client au titre des présentes Conditions Particulières.

« **Site Raccordé** » désigne un Site Utilisateur déjà raccordé au réseau via Fibre Optique.

« **Site Utilisateur** » désigne le local et/ou la parcelle du domaine privé dans lequel le Client ou un Utilisateur Final est situé et où l'Équipement Terminal sera installé.

« **TDR** » désigne la Tête de Réseau.

« **Tronc de livraison** » désigne l'interface physique sur laquelle le Fournisseur livre le Service au Client.

« **Utilisateur Final** » désigne la personne physique ou morale souscrivant le Service auprès du Client.

« **Visite Terrain** » désigne la prestation de déplacement systématique du Fournisseur sur le Site Utilisateur pour vérifier la nécessité ou non d'effectuer des travaux en domaine privé. Cette prestation fait l'objet de l'émission d'un CRI.

2. OBJET DES CONDITIONS PARTICULIERES

Le Service est un service d'accès en fibre optique qui permet au Client d'offrir sous sa propre marque un service d'accès très haut débit à valeur ajoutée.

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels le Fournisseur assure au Client la fourniture et la maintenance du Service. Sa fourniture donne lieu à la signature des Conditions Particulières du Service.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat du Service, désigné ci-après « le **Contrat** » se compose des documents suivants :

- les Commandes,
- les Conditions Particulières du Service,
- les Annexes aux Conditions Particulières Service,

- la Convention Cadre d'approvisionnement en services de télécommunications du Fournisseur (Conditions Générales).
En cas de contradiction ou de divergence entre plusieurs documents contractuels, les documents prévalent dans l'ordre de leur énumération prévue ci-dessus.

Les Annexes aux Conditions Particulières se décomposent comme suit :

- L'Annexe 1 – Conditions tarifaires
- L'Annexe 2 – Spécifications Techniques d'Accès au Service
- L'Annexe 3 – Bon de commande du Tronc Livraison
- L'Annexe 4 – Bon de commande du Service
- L'Annexe 6 – Règles de gestion des évolutions Fibre Optique Entreprise
- L'Annexe 7 – Difficultés Exceptionnelles de Construction (DEC)

D'autres annexes peuvent être jointes aux présentes Conditions Particulières, si nécessaire.

L'ensemble de ces documents est remis au Client lors de la signature des Conditions Particulières.

4. DESCRIPTION DU SERVICE

Les présentes conditions particulières s'appliquent au Service.

4.1 LE SERVICE OPERA BUSINESS

4.1.1 Le Service

Le Service basé sur la transmission sur fibre optique et le protocole Ethernet, consiste en la fourniture et la maintenance d'une prestation comprenant :

- Le raccordement d'un Site Utilisateur au réseau par l'intermédiaire de liaisons Ethernet
- Le transport des flux correspondant sur le réseau
- La livraison au Client des flux sur le Tronc de livraison

Les deux éléments constitutifs de Service sont :

- Le Service éventuellement associé à une Collecte Nationale.
- Le Tronc de livraison

Le Service est limité par l'Équipement Terminal ou le Point d'Entrée, selon que l'Équipement Terminal est fourni respectivement par le Fournisseur ou par le Client, du côté Utilisateur Final et par le Tronc de livraison du côté Client.

Le Service est mis à disposition de l'Utilisateur Final pour son usage exclusif. En cas d'utilisation non conforme aux dispositions contractuelles, et sauf dispositions contraires mentionnées dans la Commande, le Fournisseur pourra à tout moment et sans préavis interrompre le Service. Le Client ne pourra alors réclamer aucune indemnité et restera, redevable des redevances mensuelles et des options associées jusqu'à l'expiration de la Commande.

4.1.2 Option de sécurisation

Le Client peut souscrire à une option de sécurisation, soit dès la Commande du Service, soit à tout moment pendant la durée du Service.

L'option de sécurisation une fois souscrite est indissociable du Service.

Cette option de sécurisation consiste en la fourniture d'une ligne de secours qui permettra de livrer les flux issus du Site Utilisateur sur deux troncs différents.

Elle se décline en trois offres possibles et exclusives l'une de l'autre :

- Offre Sécurisation Bronze : sécurisation d'un accès par livraison sur deux troncs différents.
- Offre Sécurisation Silver : sécurisation d'un accès par double attachement au réseau, et livraison sur deux troncs différents.
- Offre Sécurisation Gold : sécurisation d'un accès par double raccordement, double attachement, et livraison sur deux troncs différents.

Les options Sécurisation Silver et Gold feront l'objet d'une étude avant-vente. Un devis sera alors proposé au Client avec une validité de 3 mois. Dans le cas où le Service ne serait pas commandé dans un délai de 3 mois suivant l'étude, celle-ci sera facturée au Client au tarif mentionné dans l'Annexe 1.

4.1.3 Option Plus

Le Client peut également souscrire à une option « Plus » en complément d'un Service.

Cette option consiste en la fourniture d'un canal à débit symétrique non garanti et sans GTR, produite en complément d'une ligne OPERA Business existante et livrée côté Utilisateur Final sur le même équipement de terminaison.

Les modalités techniques de cette option sont précisées en Annexe 2.

Les modalités tarifaires sont précisées en Annexe 1.

4.1.4 Qualité de service dans le réseau

Le Service transporte les flux du Client selon la qualité de service définie dans les STAS, ce qui assure un traitement prioritaire des flux du Client.

Les mécanismes de qualité de service mis en œuvre pour le transport des flux sont détaillés dans l'« Annexe 2 » des présentes.

4.2 SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES D'ACCÈS AU SERVICE (STAS)

La STAS (Annexe 2) complète les présentes Conditions Particulières et précise les modalités techniques du Service.

5. CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

5.1 ELIGIBILITE AU SERVICE

5.1.1 Eligibilité à la Ligne OPERA Business

Le Service sera fourni à la condition que le Site Utilisateur puisse être raccordé au réseau au moyen d'une liaison optique.

Le raccordement du Site Utilisateur fera l'objet d'un devis, via l'outil d'éligibilité correspondant mis à disposition par le Fournisseur, qui sera soumis à acceptation du Client. Ce devis, non facturé, précisera les délais, les coûts relatifs à la construction du raccordement et la durée de validité.

L'éligibilité d'un Service reste soumise à validation par le Fournisseur sous réserve de disponibilités techniques sur le réseau.

5.1.2 Eligibilité aux offres de sécurisation

Pour la mise en place de chacune des trois offres de sécurisation, le Client doit avoir au préalable souscrit à deux Troncs de Livraison.

Dans le cas de l'offre Bronze, les deux troncs doivent être de même niveau pour être éligible à l'option.

Dans le cadre des deux offres de sécurisation Silver et Gold, le Service de secours sera fourni à la condition que le Site Utilisateur puisse être raccordé au réseau au moyen d'une deuxième liaison optique.

Le raccordement du Site Utilisateur à une deuxième liaison optique fera l'objet d'un devis qui sera soumis à l'acceptation du Client. Ce devis précisera les délais et les coûts relatifs à la réalisation dudit raccordement.

En sus, pour être éligible aux offres de sécurisation Silver et Gold, le Client devra avoir souscrit pour la ligne nominale de l'Utilisateur Final au « SLA Plus ».

5.2 PRESTATION DE VISITE TERRAIN

Le Fournisseur produira systématiquement une Visite Terrain du Site Utilisateur, sur chaque nouvelle commande de lien OPERA Business.

Le Fournisseur s'engage à contacter l'Utilisateur Final sous 5 Jours Ouvrés suivant l'AR de Commande afin de programmer la date de Visite Terrain. Le rendez-vous intervient dans un délai maximum de 15 Jours Ouvrés suivant l'AR de commande, sous réserve de disponibilité du Client Final.

Cette Visite Terrain fera l'objet de l'émission d'un procès-verbal, dit CRI (Compte-Rendu d'Intervention) qui sera renseigné et signé en séance par le Fournisseur.

Dans le cas où une Difficulté Exceptionnelle de Construction serait identifiée sur le domaine privé, les modalités décrites à l'Article 5.3.2.2 s'appliquent.

Dans le cas où une Prestation de Desserte Interne Complémentaire est identifiée, les modalités décrites à l'Article 5.3.3.1 s'appliquent.

Lors de la commande d'un Service sur Site Raccordé, une Visite Terrain n'est pas nécessaire. Le Fournisseur se réserve le droit de prendre contact avec l'Utilisateur Final.

5.3 INSTALLATION SUR LE SITE UTILISATEUR

5.3.1 Le Service

Le Service est limité, à l'extrémité Utilisateur Final, par l'Équipement Terminal. La nature des interfaces des Équipements Terminaux fournis par le Fournisseur est décrite en Annexe 2 des présentes Conditions Particulières.

Sept (7) Jours Ouvrés avant la Date de Début du Service indiquée sur la confirmation de Commande communiquée par le Fournisseur au Client, le Client mettra à disposition du Fournisseur ou de tout tiers désigné :

- Les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir l'Équipement Terminal.
- L'alimentation électrique nécessaire au fonctionnement de l'Équipement Terminal.
- La Desserte Interne ou les emplacements suffisants et aménagés pour permettre l'installation de la Desserte Interne (cf Article 5.3.3 des présentes conditions particulières).

A défaut, le Fournisseur négociera une nouvelle Date de Début du Service, le Client s'engageant à ce qu'elle n'excède pas de plus de quinze (15) jours calendaires la mise à disposition de la Desserte Interne et des emplacements par le Client. La Redevance Mensuelle sera facturée à compter de la Date de Début effective du Service une fois le PV de Recette effectué. Néanmoins, en cas de retard de Date de Début du Service par rapport à la date initialement indiquée dans le Bon de Commande et que ce retard est imputable au Client, la Redevance Mensuelle sera alors facturée à compter de la Date de Début de Service indiquée initialement sur la confirmation de Commande.

Le Client s'engage à ce que ni lui ni les Utilisateurs Finaux ne modifient les Équipements du Fournisseur et, en particulier, ceux installés sur les Sites Utilisateur. Ni le Client ni les Utilisateurs Finaux ne doivent en aucun cas :

- débrancher ou couper l'alimentation de ces Équipements,
- modifier le câblage des cartes,
- modifier la configuration de ces Équipements.

Le Client assume pour lui-même et les Utilisateurs Finaux, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Équipements du Fournisseur, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Équipements du Fournisseur liés au non respect des présentes Conditions Particulières.

Nonobstant toute question relative à la responsabilité, le Client s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'une compagnie notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les Équipements du Fournisseur. En cas de sinistre, le Client s'engage à affecter intégralement les indemnités perçues à la réparation du dommage. En outre, le Client ne pourra se prévaloir d'une quelconque exclusion ou limitation de cette couverture d'assurance pour se soustraire à sa responsabilité de gardien et à son obligation de couverture financière des dommages affectant les Équipements du Fournisseur.

5.3.2 Difficultés Exceptionnelles de Construction.

Certaines contraintes géographiques, techniques, législatives ou environnementales sont susceptibles de générer des difficultés pour construire le raccordement d'un Site Utilisateur. Elles sont désignées sous le terme « Difficulté Exceptionnelle de Construction ». La liste des cas entrant dans ce périmètre est présentée en Annexe 7.

5.3.2.1 Difficultés Exceptionnelles de Construction en Domaine Public

Les Difficultés Exceptionnelles de Construction en Domaine Public peuvent être identifiées lors de l'étude préalable au lancement des travaux de raccordement ou pendant leur exécution.

Lorsqu'une Difficulté Exceptionnelle de Construction en Domaine Public est identifiée :

- Le Fournisseur avertit le Client dans les plus brefs délais que la cotation initiale et le délai annoncé pour la construction du raccordement optique sont invalidés.
- Après étude, une nouvelle cotation de Frais d'Accès au Service, établie sur-mesure, et un nouveau délai seront proposés au Client par le Fournisseur dans les plus brefs délais et avant la date de mise en service initialement prévue.
- Si une Difficulté Exceptionnelle de Construction est identifiée en Domaine Public, que des travaux de raccordement du Site de l'Utilisateur Final aient déjà été engagés ou non, le Client pourra refuser la nouvelle cotation sans frais de résiliation ni pénalité de résiliation anticipée.

5.3.2.2 Difficultés Exceptionnelles de Construction en Domaine Privé

Les Difficultés Exceptionnelles de Construction en Domaine Privé sont identifiées lors de la Visite Terrain.

Un devis sera alors proposé au Client dans le CRI. Si le Client n'accepte pas la nouvelle cotation, celui-ci disposera de trente (30) jours calendaires pour réaliser lui-même ou faire réaliser par un tiers les travaux requis. Le Client devra prendre contact avec le Fournisseur avant expiration de ce délai pour finaliser la Mise en Service. Une Mise en Service non effectuée à expiration du délai sera considérée par le Fournisseur comme un retard de livraison du fait du Client ou de l'Utilisateur Final tel que défini à l'Article 5.4.8.

Pour les DEC nécessitant l'utilisation d'une nacelle ou d'équipements de sécurité, le Fournisseur utilise toujours son propre matériel et ses propres équipements de sécurité. En conséquence, il refusera systématiquement la mise à disposition de matériels ou d'équipements tiers. Dans ce cas, il appartiendra au Client de résoudre lui-même la DEC identifiée.

Si une Difficulté Exceptionnelle de Construction est identifiée en domaine privé, le Client est libre d'annuler sa commande dans un délai de cinq (5) Jours Ouvrés en s'acquittant de frais d'annulation après Visite Terrain dont le montant est défini dans l'Annexe 1 des présentes Conditions Particulières. Passé ce délai, la Commande suivra son cours et les frais de résiliation mentionnés à l'Article 5.6 s'appliqueront en cas d'annulation.

Le Client est tenu d'informer le Fournisseur, ou les personnes mandatées, de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans le Site Utilisateur.

5.3.3 Desserte Interne

Le Fournisseur ou un tiers mandaté réalise, sur le Site Utilisateur, la Desserte Interne désignée la « Prestation » dans le présent Article.

La Prestation incluse dans les Frais d'Accès au Service comprend en standard :

- la fourniture et pose d'un câble optique d'une longueur maximale de 100 mètres entre le Point d'entrée en Domaine Privé et la PTO sans Difficulté Exceptionnelle de Construction ;
- l'installation d'un Point de Terminaison Optique pour le raccordement du câble et de l'Equipement de Terminaison avec une distance entre le PTO et l'Equipement Terminal mis en place par le Fournisseur de trois (3) mètres maximum.

La Prestation est une offre complémentaire à la fourniture d'un Service et elle est fournie en même temps.

La Prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrées, en parties privatives du Site Utilisateur, hors parties communes d'immeubles multi clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local de l'Utilisateur Final.

La Prestation est strictement limitée à l'installation de la Desserte Interne, cette dernière demeurant de la responsabilité du Client. Toute intervention sur les dessertes internes devra être au préalable notifiée au Fournisseur pour accord.

5.3.3.1 Desserte Interne Complémentaire

Lorsque les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, une prestation de Desserte Interne Complémentaire sera identifiée lors de la Visite Terrain et renseignée dans le CRI. Un devis sera communiqué à cette occasion. Cette prestation est forfaitaire et facturée aux tarifs définis dans l'Annexe 1.

La prestation sera effectuée en même temps que la prestation de raccordement.

Le Client pourra refuser le devis et annuler sa Commande à tout moment, en s'acquittant des frais de résiliation mentionnés dans l'Article 5.6.

5.3.4 Recette du service

Afin de s'assurer que la ligne Fibre Optique a bien été installée, le Fournisseur recense systématiquement le Service et vérifie notamment la fiabilité de la ligne construite avec les équipements du réseau.

A l'issue de ces vérifications, un Procès-Verbal de recette est remis par le Fournisseur au Client ou à son représentant.

5.4 CONDITIONS DE RACCORDEMENT D'UN TRONC DE LIVRAISON

5.4.1 Conditions

Il est entendu que, préalablement à toute Commande, le Client devra souscrire ou avoir souscrit un Tronc de livraison.

Le Tronc de livraison sera localisé sur l'un des points de présence des réseaux exploités par le concessionnaire du Fournisseur mentionnés dans l'Annexe 8.

En option, et sous réserve de faisabilité technique, le Client pourra demander à ce que le Tronc de livraison soit déporté vers un site du Client par le biais d'un raccordement optique distant. Cette prestation n'étant pas standard, elle fera l'objet d'une tarification et d'un délai de mise en service non standards communiqués par le Fournisseur lors de la demande du Client.

A réception d'une Commande ou d'acceptation par le Client d'un devis de Tronc de Livraison, le Fournisseur signalera au Client toute anomalie empêchant son enregistrement dans un délai de quarante-huit (48) heure. Passé ce délai, la Commande sera réputée acceptée.

5.4.2 Date de début du Service

La Date de Début du Service d'un Tronc de livraison intervient à la date de validation et de signature sans réserve de l'avis envoyé par mail ou courrier par le Fournisseur au Client confirmant l'activation dudit Port.

5.4.3 Délai de mise en service

Le délai indicatif d'activation d'un Tronc de livraison est de vingt (20) jours ouvrés à compter de la date d'acceptation de la Commande concernée par le Fournisseur.

5.4.4 Durée

Sauf stipulation contraire expresse dans la Commande, un Tronc de livraison est souscrit pour une durée indéterminée avec un engagement ferme initial de douze (12) mois calendaires minimum à compter de la Date de Début du Service.

En application des dispositions de l'Article 9.3 des Conditions Générales, à l'issue de la période initiale ci-dessus, le Tronc de livraison pourra être reconduit sur demande expresse du Client pour une période d'engagement ferme aux conditions tarifaires en vigueur.

En dehors d'une période d'engagement, le Client peut résilier son Tronc de livraison par Lettre Recommandée avec Avis de Réception adressée au Fournisseur, en utilisant le Portail Client ou par Bon de Commande électronique, en respectant un préavis d'un (1) mois.

Toute résiliation d'une Commande par le Client avant la Date de Début du Service du Tronc de livraison concerné ou avant le terme d'une période d'engagement ferme définie ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période d'engagement ferme.

La résiliation d'un Tronc de livraison sur lequel seraient délivrés des Services entraînera la résiliation automatique des Services concernés. Le Fournisseur pourra exiger les pénalités éventuellement dues par le Client pour la résiliation de ces Services.

5.5 CONDITIONS DE RACCORDEMENT D'UN SERVICE

A réception d'une Commande ou d'acceptation par le Client d'un devis de raccordement, le Fournisseur signalera au Client toute anomalie empêchant son enregistrement dans un délai de quarante-huit (48) heures. Passé ce délai, la Commande sera réputée acceptée.

5.5.1 Délai de mise en service

Une fois la Commande acceptée par le Fournisseur, le délai de mise en service est de quarante (40) Jours Ouvrés.

Ce délai d'activation peut être modifié si :

- Le raccordement du Site Utilisateur comprend des Difficultés Exceptionnelles de Construction
- L'éligibilité du Site Utilisateur est soumise à une étude

Un délai de raccordement sera alors communiqué au Client.

5.5.2 Cas nécessitant une prise de rendez-vous

Dans les cas où la mise en service nécessite une prise de rendez-vous chez l'Utilisateur Final, la date de Mise en Service confirmée par le Fournisseur dans l'accusé réception de Commande ne peut être garantie que dans la mesure où l'Utilisateur Final accepte le rendez-vous proposé dans une plage compatible avec la tenue dudit délai.

5.5.3 Accès au Site Utilisateur

Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien du Service, le Client doit permettre au Fournisseur et à toute personne mandatée par lui la possibilité d'accéder au Point de Terminaison de ce lien pendant les Heures Ouvrées pour une mise en service et 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements.

5.5.4 Déplacement infructueux

Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client et/ou l'Utilisateur Final, le Fournisseur ou tout tiers mandaté ne peut accéder au Site Utilisateur ou au Point de terminaison ou, d'une manière générale, faire l'intervention prévue, le Fournisseur pourra facturer le Client d'un forfait de déplacement infructueux dont le montant est défini dans l'Annexe 1 des présentes Conditions Particulières.

Par ailleurs, les engagements du Fournisseur liés au délai de mise en service (Article 5.6) seront suspendus jusqu'à ce que le Fournisseur ou tout tiers mandaté ait pu accéder au Site Utilisateur ou au Point de Terminaison ou faire l'intervention prévue.

A compter du troisième déplacement infructueux, le Fournisseur adressera par lettre recommandée avec avis de réception au Client son intention de procéder dans un délai de dix (10) jours à la résiliation de la Commande. L'absence de réponse ou d'accès effectif au Site Utilisateur dans le délai imparti sera considérée par le Fournisseur comme une annulation de Commande par le Client telle que définie à l'Article 5.6.

5.5.5 Equipements du Client

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les équipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement du Réseau et/ou des Equipements de l'Utilisateur Final au réseau du Fournisseur. De plus, le Client fera son affaire de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ces équipements et logiciels.

Le Fournisseur ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client ou des Utilisateurs Finaux, ni la conception de l'architecture des installations du Client ou des Utilisateurs Finaux.

Le Client s'engage à ce que ses Equipements ou ceux des Utilisateurs Finaux n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le réseau ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit réseau, ni ne causent aucun préjudice au Fournisseur ou à tout autre utilisateur du réseau.

5.5.6 Date de Début du Service

Le Fournisseur enverra au Client sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service (ci après "l'Avis") une fois la construction du Service réalisée sur le réseau. La date de la Notification envoyée par le Fournisseur au Client constitue la date de recette du Service. Cet Avis vaut également date de recette d'un Service. Cette date fait foi dans tous les échanges entre le Fournisseur et le Client.

Le Client dispose, suite à émission de cet Avis, de cinq (5) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Service. Dans ce cas, le Client motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, un nouvel Avis sera émis par le Fournisseur au Client.

A compter de la réception par le Fournisseur de la notification d'Anomalie Majeure écrite par le Client, le Fournisseur pourra suspendre le Service concerné jusqu'à sa nouvelle recette.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de cinq (5) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation du Service à des fins d'exploitation par le Client, le Service de la Commande concernée sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de l'Avis émis par le Fournisseur.

Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord leur délai de correction. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Service par l'Opérateur.

5.5.7 Retard de livraison du fait du Fournisseur

Si la Date de Mise en Service mentionnée dans l'accusé de réception de la commande ne peut être respectée du seul fait du Fournisseur, le Fournisseur s'engage à prévenir le Client par courrier et/ou courrier électronique au plus tard dans un délai de quinze (15) jours calendaires avant la date de Mise en Service initialement prévue. Il est alors convenu d'une nouvelle date entre les Parties.

Le Client pourra alors réclamer au Fournisseur une pénalité de retard correspondant à cinq pour cent (5%) de l'Abonnement au Service souscrit par jour ouvrable de retard, avec un plafond maximum de deux (2) mois d'Abonnement.

Les pénalités liées au non-respect de la date de Mise en Service initialement prévue ne sont pas dues lorsque :

- Le raccordement du Site de l'Utilisateur Final présente des Difficultés Exceptionnelles de Construction décrites à l'Annexe 7,
- Le raccordement du Site de l'Utilisateur Final nécessite une intervention sur la voirie nécessitant une autorisation administrative,
- Un événement, ne dépendant pas du Fournisseur, du Client ou de l'Utilisateur Final, contraint une modification du délai de raccordement,
- Le Client demande une modification du Service affectant le Raccordement du Site de l'Utilisateur Final,
- Le Client ou l'Utilisateur Final ne respecte pas les modalités de livraison du Service décrites dans les présentes et dans les STAS : défaut d'accès au Site de l'Utilisateur Final, défaut d'équipement ou de local technique conforme aux spécifications du Fournisseur, indisponibilité du Client ou de l'Utilisateur Final,...
- Le raccordement du Site de l'Utilisateur Final nécessite une étude de faisabilité préalable: raccordement nécessitant une prise de rendez-vous, option de Sécurisation Silver et Gold...

5.5.8 Retard de livraison du fait du Client ou de l'Utilisateur Final

Si la Date de Mise en Service confirmée lors de l'envoi de l'Accusé Réception de la Commande par le Fournisseur ne peut être respectée du fait d'un retard ou manquement imputable au Client ou à l'Utilisateur Final, le Client s'engage à prévenir le Fournisseur par courrier et/ou courrier électronique au plus tard dans un délai de quinze (15) jours calendaires avant la Date de Mise en Service initialement prévue. Il est alors convenu entre les Parties d'une nouvelle date négociée de Mise en Service qui n'excèdera pas de plus de trente (30) jours calendaires la Date de Mise en Service initialement confirmée par le Fournisseur.

En cas de non respect par le Client du préavis de quinze (15) jours calendaires la Date de Mise en Service confirmée par le Fournisseur dans l'Accusé de Réception de la Commande sera considérée par le Fournisseur comme Date de Mise en service effective, à compter de laquelle commenceront la facturation ainsi que la période d'engagement initiale même si le Service n'est pas livré.

En cas de respect par le Client du préavis de quinze (15) jours calendaires, passé le délai négocié de trente (30) jours maximum, si la Ligne commandée n'a toujours pas pu être mise en service, la date négociée de Mise en Service sera alors considérée par le Fournisseur comme Date de Mise en Service effective, à compter de laquelle commenceront la facturation ainsi que la période d'engagement initiale.

5.6 DUREE

5.6.1 Durée du Service

Sauf stipulation contraire expresse dans la Commande, le Service est souscrit pour une durée indéterminée avec une période d'engagement ferme initiale de douze (12) mois calendaires minimum à compter de la Date de Début du Service. En application des dispositions de l'Article 9.3 des Conditions Générales, à l'issue de la période initiale ci-dessus, le Service pourra être reconduit sur demande expresse du Client pour une période d'engagement ferme aux conditions tarifaires en vigueur.

En cas de souscription du Client à l'une des trois offres de sécurisation telles que prévues à l'Article 4.1.2, la durée de l'engagement de ladite option est au minimum de douze (12) mois et s'achève au plus tard à l'arrivée du terme de la période initiale du Service associé.

Les Parties pourront résilier le Service par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception en respectant un préavis d'un (1) mois pour le Client et quatre (4) mois pour le Fournisseur.

En dehors d'une période d'engagement, la résiliation s'effectue sans frais.

5.6.2 Résiliation d'un Service avant la Date de Mise en Service

Toute résiliation d'une Commande par le Client au plus tard quatre semaines après la date d'acceptation de la Commande du Service concerné mais antérieure à la Date de Début du Service concerné rendra immédiatement exigibles les montants les plus élevés suivants dus par le Client à la date de résiliation:

- au titre des Frais d'Accès

- ou les éventuels frais engagés par le Fournisseur dûment justifiés

Toute résiliation d'une Commande par le Client plus de quatre semaines après la date d'acceptation de la Commande mais antérieure à la Date de Début du Service concerné rendra immédiatement exigibles les montants dus par le Client au titre des Frais d'Accès ainsi que les montants correspondant à la moitié de la période initiale.

5.6.3 Résiliation d'un Service après la Date de Mise en Service

Toute résiliation d'une Commande par le Client postérieure à la Date de Début du Service et avant le terme d'une période d'engagement ferme rendra immédiatement exigibles cent pour cent (100%) des Abonnements et des Frais d'Accès dus pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période d'engagement, sauf en cas de résiliation pour faute du Fournisseur.

Toutefois, dans le cas d'une Commande engagée sur trente-six (36) mois, lorsque le Client apporte la preuve que la résiliation du Service a été prise à la suite soit d'une décision du liquidateur indiquant qu'il ne reprend pas les obligations de l'Utilisateur Final mis en liquidation judiciaire, soit d'une décision de l'administrateur judiciaire indiquant qu'il ne reprend pas les obligations de l'Utilisateur Final mis en redressement judiciaire, le Client pourra résilier le Service aux conditions suivantes :

- si la résiliation intervient avant douze (12) mois, l'indemnité de résiliation sera égale aux montants dus par le Client jusqu'au terme des douze (12) mois majorés d'une pénalité d'un montant forfaitaire de mille (1000) Euros
- si la résiliation intervient au-delà des douze (12) premiers mois du Service, l'indemnité de résiliation correspondra à une pénalité forfaitaire de mille (1000) Euros.

5.6.4 Résiliation d'un Service associé à une option de sécurisation

En cas de résiliation par le Client du Service, l'option de sécurisation associée sera automatiquement résiliée.

En outre, le Client sera tenu de payer une indemnité de résiliation dans les cas suivants :

- si la résiliation de l'option de sécurisation intervient avant la durée minimum d'engagement de douze (12) mois ; l'indemnité de résiliation sera égale aux montants dus par le Client jusqu'au terme des douze (12) mois.
- si la résiliation de l'option de sécurisation intervient au-delà du délai de douze (12) mois mais avant le terme de la période initiale du Service associé ; l'indemnité de résiliation correspondra aux montants restant à verser par le Client jusqu'au terme de la période initiale du Service.

5.7 AUTRES DISPOSITIONS APPLICABLES

Les dispositions des Conditions Générales relatives au Service et, en particulier, les dispositions des Articles 13 et 14, seront applicables indépendamment au Tronc de livraison et à chaque Service, étant entendu néanmoins que tout élément concernant le Tronc de livraison affectera de la même manière l'ensemble des Services. Par exemple, toute résiliation du Tronc de livraison entraînera automatiquement la résiliation de l'ensemble des Services souscrits.

6. MISE EN SERVICE

6.1 OBLIGATION D'INFORMATION DE L'UTILISATEUR FINAL PAR LE FOURNISSEUR

Le Client fera notamment son affaire de tout dommage subi par l'Utilisateur Final suite à la création du Service qui n'aurait pas été causé par le Fournisseur ou toute personne intervenant à sa demande.

Sur demande du Fournisseur, l'Utilisateur Final doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toutes perturbations du réseau ou des services qui seraient dues à de mauvaises conditions de raccordement ou d'utilisation du service.

L'Utilisateur Final signale les dysfonctionnements du Service auprès du Client.

6.2 PRISE DE COMMANDE D'UN TRONC DE LIVRAISON

La prise de commande d'un Tronc de livraison est réalisée par remplissage du bon de commande initial « Annexe 3 – Bon de commande – Tronc ». Cette commande doit précéder celle des Services à livrer sur le Tronc de livraison.

6.3 PRISE DE COMMANDE D'UN SERVICE

Le service de Prise de commande est manuel, via un extranet client ou par bons de commandes électroniques envoyés par mail vers l'Administration des Ventes du Fournisseur. Cf. « Annexe 4 – Bon de commande ».

6.4 TYPES DE COMMANDE

Le Client peut transmettre des commandes de « Création », de « Migration », de « Modification » ou de « Suppression » dans un périmètre fonctionnel à définir entre les Parties.

La typologie des commandes est la suivante :

- « Création » : demande de mise en service.
- « Modification » : demande de changement des caractéristiques du Service. Exemple : changement de débit, changement de VLAN.
- « Suppression » : demande de résiliation.
- « Migration » : changement de technologie.

7. EVOLUTION DU SERVICE

7.1 MODIFICATION DES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression d'options du Service, le Fournisseur adressera une notification au Client :

Sous réserve d'un préavis de 3 mois pour :

- toute modification de l'Annexe 2

- toute modification à la hausse des tarifs de l'Annexe 1 sans modification de la structure tarifaire ou des pénalités

Sous réserve d'un préavis d'un (1) mois pour :

- toute modification à la baisse des tarifs de l'Annexe 1 sans modification de la structure tarifaire ou des pénalités
- toute modification des Bons de Commande en Annexe 3 et 4
- toute modification de l'Annexe 6
- toute modification de l'Annexe 7

En cas de modification substantielle portant préjudice au Client, ce dernier peut émettre un refus motivé de ladite modification du Service dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la réception de la notification du Fournisseur relative à la modification en cause.

Si le Client émet un tel refus, chaque Partie peut, sous réserve d'un préavis d'un (1) mois à compter du refus du Client, résilier les Commandes en cours sans pénalités. Dans ce cas, le Client ne peut pas passer de nouvelles Commandes. Le Fournisseur s'engage par ailleurs à ne pas appliquer ces évolutions aux liens en service du Client, a minima jusqu'à la fin de la période d'engagement initiale de ces derniers.

Si le Client n'émet pas un tel refus, ce dernier est réputé avoir accepté la(es) modification(s) notifiée(s) par le Fournisseur, qui s'appliquent aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

Il est précisé que, par exception à l'Article 18.4 des Conditions Générales, toutes les communications entre les Parties au titre du présent Article (préavis, refus, acceptation) doivent prendre une forme écrite et intervenir par tout moyen permettant d'attester d'une date certaine (lettre recommandée avec accusé de réception, courrier électronique etc).

7.2 MODIFICATION DES CONDITIONS ET MODALITES DES ECHANGES ELECTRONIQUES

Dans le cas d'une modification majeure des conditions et modalités de transfert pouvant empêcher la prise en compte par le Fournisseur des Commandes du Service par le Client, le Fournisseur notifie à ce dernier ladite modification dans un délai de quarante cinq jours minimum avant la mise en œuvre de la modification.

En cas de modifications mineures des conditions et modalités de transfert, le Fournisseur en informe le Client dans un délai de 7 jours calendaires avant la mise en œuvre de la modification.

8. CESSION OU FIN DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

Sans préjudice des cas de résiliation prévus à l'Article 14 des Conditions Générales de la Convention Cadre :

- En cas de fin normale ou anticipée de la délégation de service public, le Fournisseur s'engage à informer le Client sans délai. La Collectivité Locale Délégante pourra :
 - Soit reprendre le Contrat ;
 - Soit proposer un nouveau contrat de service, en tenant compte des contraintes techniques liées à la migration éventuelle des Services du Client ;
 - Soit fixer des conditions de Fermeture du Service en tenant compte des contraintes techniques liées à la migration éventuelle des Services du Client vers les offres disponibles sur le marché, ce que le Client accepte d'ores et déjà expressément.

En application du principe de continuité du service public, les Commandes seront maintenues pendant une durée permettant de garantir un délai de migration raisonnable au Client. A la date de signature des présentes, les Parties considèrent qu'un délai raisonnable de migration peut être fixé à vingt-quatre (24) mois.

9. MODIFICATION REGLEMENTAIRE OU LEGISLATIVE

En cas :

- d'évolutions du cadre réglementaire, législatif ou jurisprudentiel, national ou communautaire, et notamment en cas d'évolution des lignes directrices de l'ARCEP (ou de toute autorité s'y substituant) ou
- de décision d'une autorité administrative ou judiciaire, ou
- d'avis ou de décision de l'ARCEP (ou de toute autorité s'y substituant) sur le présent Contrat, émis en application des dispositions de l'article L.1425-1 VI du CGCT ou de tout article ou disposition le remplaçant,

ayant une incidence sur l'exécution du Contrat et pouvant notamment entraîner :

- La modification des engagements du Fournisseur,
- La modification de l'équilibre des droits et obligations des Parties tels qu'initialement prévus au Contrat,
- La modification de l'équilibre économique du Contrat,
- L'impossibilité de poursuivre tout ou partie de l'exécution du Contrat.

Les Parties reconnaissent que le Contrat devra être renégocié, en tout ou partie, en vue d'y inclure les adaptations rendues nécessaires.

10. CONSEQUENCES DE LA RESILIATION D'UNE COMMANDE

En cas de résiliation d'une Commande conformément aux dispositions des Conditions Générales, le Client restituera les Equipements du Fournisseur dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de notification de résiliation du Service.

A ce titre, si besoin, le Client mettra tout en œuvre pour permettre au Fournisseur ou à un tiers mandaté de récupérer les équipements qui demeurent la propriété du Fournisseur ou de la Collectivité Délégante. Le Fournisseur ne prend pas en charge les frais de remise en état du Site de l'Utilisateur Final pouvant résulter d'une dépose de ses Equipements.

Si le Client n'a pas permis la restitution dans le délai de trente (30) jours précité, et malgré le rappel adressé par lettre recommandée avec avis de réception quinze (15) jours après la date de notification de résiliation, le Client paiera au Fournisseur, par jour de retard et par Equipement non restitué, une pénalité égale à dix pour cent (10 %) du prix mensuel de la Commande concernée, dans la limite d'un plafond de quatre-cents euros (400 €), sans préjudice de toute action en justice que le Fournisseur pourrait engager.

11. DISPOSITIONS FINANCIERES

11.1 PRIX DU SERVICE ET FACTURATION

En contrepartie du Service défini aux présentes Conditions Particulières, le Client paiera au Fournisseur :

- Les frais de Création ou de Modification d'Accès ou de Tronc exigibles à leur date de réalisation,
- Les abonnements mensuels des Services et des options de SLA facturés conformément aux dispositions de l'Article 5.2 des Conditions Générales relatives au Service.
- Les frais des prestations facturées à l'acte (telles les demandes d'ajout, de suppression ou de modification de VLAN).

Les prix des prestations fournies dans le cadre du Contrat sont précisés dans l'Annexe 1 des présentes. Les prix peuvent être modifiés dans les conditions précisées à l'Article 7 des présentes.

En cas de modification des tarifs par le Fournisseur, les nouveaux tarifs s'appliquent :

- à toute nouvelle Commande ;
- et aux Services existants hors période d'engagement pour lesquels le Client souscrit un nouvel engagement ferme conformément à l'Article 1 de l'Annexe 6.

11.2 TERMES DE FACTURATION

Sauf en cas de retard de livraison imputable au Client ou à l'Utilisateur Final tel que défini à l'Article 5.5.8, la Redevance Mensuelle sera facturée à compter de la Date de Mise en Service effective confirmée par le Procès-Verbal de recette du Service.

Chaque début de mois M+1, le Fournisseur adressera au Client une facture reprenant :

- pour les Services livrés pendant le mois M :
 - les Frais d'Accès et le prix des options de mise en service,
 - l'abonnement mensuel ainsi que le prix des options récurrentes et ponctuelles du mois M,
- pour les Services modifiés pendant le mois M :
 - le prix des modifications,
- pour l'ensemble des Services non résiliés en fin de mois M :
 - les abonnements mensuels ainsi que le prix des options récurrentes du mois M+1.

12. SERVICE APRES-VENTE

12.1 ACCUEIL DES SIGNALISATIONS

Le Fournisseur met à disposition du Client une structure d'accueil des signalisations : le Front Office opérateurs. Le Client peut signaler à cette structure les dysfonctionnements de Services par l'intermédiaire des outils et canaux de communications prévus à cet effet. Le Fournisseur met notamment à disposition du Client une interface d'échange de tickets.

Les modalités d'utilisation du Front Office Opérateurs (coordonnées, horaires d'ouverture, procédure à respecter) seront détaillées au Client par le Fournisseur lors de la remise de la Fiche Client.

Le Client est le seul interlocuteur du Fournisseur pour le service après-vente. Il s'engage à ne pas communiquer les coordonnées de la structure d'accueil des signalisations aux Utilisateurs Finaux. Il assure seul et sous sa responsabilité la fourniture et la gestion des prestations qu'il fournit à ses Utilisateurs Finaux, pour l'ensemble de leurs aspects matériels et logiciels. Le Fournisseur ne prendra en charge aucune demande émanant directement des Utilisateurs Finaux.

12.2 SIGNALISATION D'UN DYSFONCTIONNEMENT

La signalisation d'un dysfonctionnement d'un Service par le Client à la structure d'accueil des signalisations sera dénommée par la suite « Signalisation ».

Le Client s'engage à effectuer la Signalisation conformément au process SAV qui lui aura été transmis par le Fournisseur.

Le Client s'engage notamment à effectuer, avant toute Signalisation, les tests et vérifications préliminaires nécessaires sur tous ses équipements ou sur les équipements de l'Utilisateur Final.

Pour toute Signalisation, le Fournisseur met en place un diagnostic et notifie au Client le résultat de la Signalisation en indiquant un code retour :

- « ERR » pour une Signalisation non compatible avec le formalisme convenu entre les Parties,
- « RET » pour un Service rétabli,
- « STT » si aucun dysfonctionnement n'est constaté sur la ligne (Signalisation Transmise à Tort).

12.3 MOYENS DE DIAGNOSTIC

Le Fournisseur met à disposition du Client un extranet qui présente les informations de remplissage des interfaces de livraison.

Pour l'ensemble de ces fonctionnalités mises à disposition, le Client s'engage à respecter les règles raisonnables de fonctionnement émises par écrit par le Fournisseur, ce dernier étant garant de la qualité de son Réseau et de ses services.

12.4 DOMAINE D'INTERVENTION DU FOURNISSEUR

Le Fournisseur n'assure le pilotage du rétablissement du Service que dans son propre périmètre. Le Client doit donc s'assurer que les dysfonctionnements dans son réseau ou dans l'équipement terminal de l'Utilisateur Final sont correctement traités par les services après-vente concernés.

12.5 PROCEDURE D'ESCALADE HIERARCHIQUE

L'activation de cette procédure peut avoir lieu quand un dysfonctionnement n'est pas rétabli conformément aux engagements de niveau de service.

Le Client doit alors respecter la matrice d'escalade hiérarchique ainsi que les procédures associées prévues dans la Fiche Client.

12.6 SIGNALISATION TRANSMISE A TORT (STT)

Une signalisation peut être facturée par le Fournisseur au Client lorsque le diagnostic établi et communiqué au Client révèle que la source du dysfonctionnement n'est pas liée à la responsabilité du Fournisseur.

Si le nombre de Signalisations Transmises à Tort sans déplacement de technicien est supérieur à vingt pour cent (20%) du nombre total (arrondi à l'entier supérieur) de signalisations transmises au cours du mois, chaque STT sans déplacement de technicien au-delà de ces vingt pour cent (20%) fait l'objet d'une pénalité forfaitaire facturée au Client.

Les STT entraînant un déplacement de technicien ou la sollicitation d'un prestataire extérieur sont systématiquement facturées au Client.

La facturation des STT dépend des moyens mis en œuvre par le Fournisseur et s'effectue selon les forfaits mentionnés à l'Annexe 1 des présentes Conditions Particulières.

12.7 DEPLACEMENT INFRUCTUEUX

Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client et/ou l'Utilisateur Final, le Fournisseur ou tout tiers mandaté ne peut accéder au Site Utilisateur ou au Point de terminaison ou, d'une manière générale, faire l'intervention prévue, le Fournisseur pourra facturer le Client d'un forfait de déplacement infructueux dont le montant est défini dans l'Annexe 1 des présentes Conditions Particulières.

Si, suite à une signalisation d'incident par le Client et/ou l'Utilisateur Final entraînant le déplacement du Fournisseur ou de tout tiers mandaté, il s'avère que la responsabilité ne relève pas du Fournisseur (STT), le Fournisseur pourra facturer le Client d'un forfait de déplacement infructueux dont le montant est défini dans l'Annexe 1 des présentes Conditions Particulières.

12.8 MAINTENANCE PROGRAMMEE

Le Fournisseur pourra être amené à réaliser des opérations de maintenance programmée pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau.

Le Fournisseur s'engage à réaliser les opérations de maintenance programmée de façon à limiter les conséquences des travaux sur le Service et à gêner le moins possible le Client, selon les modalités définies ci-après. L'interruption de Service générée par ces opérations de maintenance programmée ne sera pas prise en compte pour la comptabilisation de l'indisponibilité des Services.

Dans le cas où des travaux programmés sont amenés à produire un impact sur le Service, leur notification par le Fournisseur devra intervenir au moins vingt et un (21) jours avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un fax contenant les indications suivantes :

- date et heure prévue de début de perturbation
- durée prévue
- impact sur le Service
- motif de la perturbation
- interlocuteur en charge

Dans le cas où des travaux programmés n'ont aucun impact sur le Service, leur notification par le Fournisseur devra intervenir au moins douze (12) jours avant la date prévue.

La plage de maintenance en heures non ouvrées (HNO) sera chaque jour de minuit à 6h00, du lundi soir au vendredi matin.

13. NIVEAU D'ENGAGEMENT DE SERVICE

Les engagements du Fournisseur vis-à-vis du Client en matière de disponibilité ainsi que les pénalités en cas de non-respect de ces engagements sont définis ci-après.

13.1 ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE

« SLA Standard »

Le Service est associé au niveau « SLA Standard » :

Engagement de qualité de service	
Disponibilité du Service	99.85%
Temps de Rétablissement du Service en cas de Panne Individuelle	4 Heures Ouvrables Jours Ouvrables

La disponibilité de 99,85% est approximativement équivalente à 4 heures d'indisponibilité par Service et par an. La disponibilité est calculée sur la base du cumul des périodes des Heures Ouvrables et Jours Ouvrables (du lundi au samedi, de 8h à 18h).

« SLA Plus »

Disponibilité du Service	99.90%
Temps de Rétablissement du Service en cas de Panne Individuelle	4 Heures 24h/24 et 7j/7

La disponibilité de 99,90% est approximativement équivalente à 8 heures d'indisponibilité par Service et par an, 24h/24 et 7j/7.

« SLA Sécurisation Silver » :

Lorsque le Client souscrit à l'option Offre Sécurisation Silver, le taux de disponibilité du Service est porté à 99,95%, soit approximativement 4 Heures d'indisponibilité par an.

La GTR est identique à celle du « SLA Plus ».

« SLA Sécurisation Gold » :

Lorsque le Client souscrit à l'option Offre Sécurisation Gold, le taux de disponibilité du Service est porté à 99,98%, soit approximativement 2 Heures d'indisponibilité par an.

La GTR est identique à celle du « SLA Plus ».

13.2 DEFINITION DES INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE SUR LES SERVICES

Les conditions suivantes sont requises pour l'application des engagements du Fournisseur :

- Le Client permet aux agents du Fournisseur d'accéder à ses équipements dans les locaux techniques du Client,
- L'interruption de service n'est pas due à des travaux programmés ou des cas de Force Majeure.

De manière générale, tout délai pendant lequel le Fournisseur est en attente d'une action à effectuer par le Client sera décompté pour le calcul des indicateurs.

Pour une ligne donnée, le Service est réputé disponible si l'Équipement Terminal peut recevoir et envoyer des données selon les Spécifications Techniques prévues à l'Annexe 2.

Le Fournisseur n'est pas responsable en cas d'indisponibilité du Service résultant :

- d'un incident sur un équipement sous la responsabilité du Client ou de l'Utilisateur Final,
- d'un cas de Force Majeure,
- ou d'une période de maintenance programmée.

13.2.1 Garantie de Temps de rétablissement

« SLA Standard »

La GTR individuelle s'applique par Service pour les occurrences de pannes affectant chaque Service. Le Fournisseur s'engage alors à rétablir le Service dans la limite de 4 Heures Ouvrables, les Jours Ouvrables. Le Temps de rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'à l'heure de fermeture du ticket d'incident.

« SLA Plus »

La GTR individuelle s'applique par Service pour les occurrences de pannes affectant chaque Service. Le Fournisseur s'engage alors à rétablir le Service dans la limite de 4 heures 24h/24 et 7j/7. Le Temps de rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'à l'heure de fermeture du ticket d'incident.

13.2.2 Disponibilité du Service

La disponibilité du Service est calculée chaque année pour chaque Service souscrit, selon son niveau de SLA associé, en utilisant la formule suivante :

$$Dispo_service = \frac{Dispo_total}{Periode_de_ref} \times 100$$

Avec, pour un SLA Standard :

Dispo_service	Pourcentage de disponibilité du Service
Dispo_total	Nombre total de minutes pendant lequel le Service a été disponible pendant la période de référence
Periode_de_ref	Nombre total de minutes dans une année calendaire pendant les heures ouvrables, les Jours Ouvrables

Avec, pour un SLA Plus :

Dispo_service	Pourcentage de disponibilité du Service
Dispo_total	Nombre total en minutes pendant lequel le Service a été disponible pendant la période de référence

Periode_de_ref

Nombre total de minutes dans une année calendaire pendant les heures 24h/24 et 7j/7

L'Indisponibilité du Service est calculée à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'au rétablissement du Service.

Dans le cas des SLA sécurisation Silver ou Gold :

- La formule est identique à celle du SLA Plus.
- Pour une paire de lignes donnée (ligne nominale et ligne de secours), le Service est réputé disponible si au moins un des deux Equipements Terminaux sur le Site d'Utilisateur Final peut recevoir et envoyer des données selon les Spécifications Techniques décrites à l'Annexe 2.

13.3 PENALITES EN CAS DE NON RESPECT DES ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE

Les éventuelles pénalités applicables au Fournisseur au titre des présentes Conditions Particulières sont libératoires.

Par Service, en aucun cas, le montant total des pénalités dues au titre de l'ensemble des engagements de qualité de service pour une année civile ne pourra excéder pour chaque année civile :

- six (6) mensualités
- et le nombre de mensualités versées par le Client au Fournisseur au titre du Service pour l'année civile.

La responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non respect des engagements de niveaux de service définis ci-dessus résultera :

- d'un cas de Force Majeure tel que mentionné à l'Article 10 des Conditions Générales,
- du fait direct et exclusif du Client, à savoir du non-respect des Spécifications Techniques fournies par écrit par le Fournisseur pour la mise en œuvre du Service, de la Desserte interne ou d'un élément non installé et exploité par le Fournisseur,
- des périodes de maintenance programmée.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander au Fournisseur le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par le Fournisseur de la prochaine facture du Service au Client.

13.3.1 Au titre de la Garantie de Rétablissement du Service

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute du Fournisseur dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, le Temps de Rétablissement du Service suite à une interruption unitaire de Service serait supérieure à la Garantie de Temps de Rétablissement du Service définie dans l'objectif et où cette Interruption aurait perturbé le service du Client, le Client pourra réclamer au Fournisseur une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée à chaque période de facturation comme suit :

Durée de l'interruption de Service Unitaire	Pénalité SLA Standard
Comprise entre 4 et 7 Heures Ouvrables	$P = 200 \% \times M$
Comprise entre 7 et 24 Heures Ouvrables	$P = 300 \% \times M$
Supérieure à 24 Heures Ouvrables	$P = 400 \% \times M$

Durée de l'interruption de Service unitaire	Pénalité SLA Plus
Comprise entre 4 et 7 heures	$P = 200 \% \times M$
Comprise entre 7 et 24 heures	$P = 300 \% \times M$
Supérieure à 24 heures	$P = 400 \% \times M$

Où :

P = pénalité due pour l'interruption concernée.

M = montant de l'abonnement mensuel pour le Service concerné défini dans la Commande concernée.

Les pénalités SLA Plus sont aussi applicables dans le cas d'une Sécurisation Silver ou Gold.

13.3.2 Au titre de la disponibilité du Service

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute du Fournisseur dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, la disponibilité du Service serait inférieure à celle définie dans l'objectif et où cette interruption aurait perturbé le Service du Client, le Client pourra réclamer au Fournisseur une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée chaque fin d'année calendaire comme suit :

Niveau de disponibilité unitaire
SLA Standard

Pénalité

disponibilité strictement inférieure à 99,5%	$P = 8\% \times A$
disponibilité comprise entre 99,5% à 99,7%	$P = 5\% \times A$
disponibilité comprise entre 99,7% et 99,85%	$P = 3\% \times A$
disponibilité est supérieure ou égale à 99,85%	$P = 0$

Niveau de disponibilité unitaire SLA Plus	Pénalité
Disponibilité strictement inférieure à 99,5%	$P = 8\% \times A$
Disponibilité comprise entre 99,5% à 99,75%	$P = 5\% \times A$
Disponibilité comprise entre 99,75% et 99,9%	$P = 3\% \times A$
Disponibilité est supérieure ou égale à 99,9%	$P = 0$

Niveau de disponibilité unitaire SLA Sécurisation Silver	Pénalité
Disponibilité strictement inférieure à 99,6%	$P = 8\% \times A$
Disponibilité comprise entre 99,6% à 99,8%	$P = 5\% \times A$
Disponibilité comprise entre 99,8% et 99,95%	$P = 3\% \times A$
Disponibilité est supérieure ou égale à 99,95%	$P = 0$

Niveau de disponibilité unitaire SLA Sécurisation Gold	Pénalité
Disponibilité strictement inférieure à 99,7%	$P = 8\% \times A$
Disponibilité comprise entre 99,7% à 99,9%	$P = 5\% \times A$
Disponibilité comprise entre 99,9% et 99,98%	$P = 3\% \times A$
Disponibilité est supérieure ou égale à 99,98%	$P = 0$

Où :

P = pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité.
A = montant de l'abonnement annuel du Service définie dans la Commande concernée.

14. OBLIGATIONS DES PARTIES

14.1

Les Parties conviennent expressément que le Fournisseur ou la Collectivité Délégante demeurera de manière permanente pleinement propriétaire de ses équipements et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur l'un quelconque des éléments mis à sa disposition au titre d'une Commande, y compris les éléments d'accès au Service, leurs logiciels et leurs documentation, livrets et instructions techniques fournis au Client. Par conséquent, le Client s'engage à ce que ni lui-même ni un Utilisateur Final ne procède à tout acte de disposition ou permette tout acte, quel que soit, contraire aux droits de propriété ou de licence du Fournisseur ou de la Collectivité Délégante.

Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation par l'Utilisateur Final des Equipements du Fournisseur, ce dernier concède à l'Utilisateur Final un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur ces logiciels pour ses seuls besoins propres. Ce droit est consenti pour la durée de chaque Commande. Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction de ces logiciels, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits du Fournisseur ou de la Collectivité Délégante. La non-restitution à l'expiration d'une Commande des logiciels constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements du Fournisseur ou de la Collectivité Délégante, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement le Fournisseur afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du Client et/ou de l'Utilisateur Final, le Client avisera immédiatement le Fournisseur.

14.2

Chacune des Parties apportera son assistance et sa collaboration à l'autre Partie afin de permettre à celle-ci d'exécuter ses obligations aux termes de chaque Commande.

De même, le Client et le Fournisseur se préviendront mutuellement, par notification immédiate, de toute question relative à tout événement dont l'une des Parties a connaissance, susceptible de causer un préjudice ou un risque de préjudice imminent ou la perte des Equipements du Fournisseur ou de la survenance (ou de l'imminence) d'un tel événement.

14.3

La responsabilité du Fournisseur ne sera pas engagée en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations aux termes d'une Commande, et, en particulier, de ses obligations de respecter les dates de livraison et les niveaux de Service, dans la mesure où un tel manquement est imputable à un Site Utilisateur Final, aux Equipements du Client ou de l'Utilisateur Final ou à tout élément imprévisible et hors du contrôle du Fournisseur.

14.4

Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités réglementaires compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, et notamment la réglementation applicable en matière de secret et neutralité des correspondances.

14.5

Au regard des obligations du Fournisseur et du Client telles que décrites aux Articles 7 et 8 des Conditions Générales, le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable des informations, données ou messages quelconques qui seraient transmis par le Client et/ou un quelconque Utilisateur Final au moyen du Service.

Le Client reconnaît en conséquence qu'il reçoit et prend directement à sa charge toute action ou réclamation émanant des Utilisateurs Finaux, considérés comme des tiers aux Commandes.

Le contrat conclu entre le Client et ses Utilisateurs Finaux ne sera pas opposable au Fournisseur, aucun lien de droit ne pouvant être créé directement entre les Utilisateurs Finaux et le Fournisseur.

Le Client défendra, indemniser et tiendra le Fournisseur indemne de toute réclamation, plainte, revendication ou attaque de quelque nature que ce soit émanant de tiers résultant de, ou liée à, l'utilisation du Service par les Utilisateurs Finaux et/ou lui.

Enfin, le Client autorise le Fournisseur à interrompre de plein droit et sans délai la fourniture de tout ou partie du Service rendu par le Client à un ou plusieurs Utilisateurs Finaux, après information préalable et écrite du Client, dans les conditions requises par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels ou la jurisprudence et, en particulier, si les Services sont utilisés dans un but ou d'une manière frauduleuse ou contraire à la loi, aux règles de l'Internet ou aux conditions qui pourraient être imposées par une autorité gouvernementale et/ou une autorité de réglementation compétente.

Fait en deux exemplaires, à _____ ,

Le ____ / ____ / ____ ,

Pour le **Client**,

NOM, Prénom :

Qualité :

Pour le **Fournisseur**,

NOM, Prénom :

Qualité :