



CONDITIONS PARTICULIERES ETHERNET ACCESS

1 Définitions

En complément des définitions de la Convention Cadre, les termes suivants, utilisés dans les présentes Conditions Particulières, auront la signification qui suit :

Date de Mise à Disposition Effective : date, notifiée au Client, à laquelle les prestations sont effectivement mises à disposition. La Date de Mise à Disposition Effective correspond à la Date de Mise à Disposition Convenue s'il n'y a pas de retard de mise à disposition dû au fait du prestataire ou du Client.

Date de Mise à Disposition Convenue : correspond à la date de réception, de la commande ferme, par le Prestataire augmentée au minimum du délai de mise à disposition prévue dans le calendrier d'exécution figurant dans l'étude de faisabilité ou, s'il y a un retard du fait de l'une des Parties, correspond à la date portée dans le Plan Opération Client (POC) telle que négociée après le calendrier d'exécution, entre les Parties .

Desserte Interne : câblage fourni par Le Client, afin de relier la tête de câble du réseau public du prestataire aux Equipements d'Accès au Service.

Equipement d'Accès au Service (EAS) : équipement appartenant au prestataire, installé par le Prestataire sur un Site et comprenant une ou plusieurs Interfaces d'Accès au Service permettant de bénéficier du Service.

Equipement du Client: équipement mis à disposition par Le Client ou un tiers et raccordé via une ou plusieurs Interfaces d'Accès au Service à l'Interface d'Accès au Service.

Feuille : liaison sur support optique entre un Site Utilisateur final et un Tronc du Client permettant d'assurer la connexion entre ces deux points.

Interface d'Accès au Service (IAS) : interface physique qui permet l'inter-fonctionnement entre un Equipement du Client et l'Equipement d'Accès au Service ou le Point de Livraison du Tronc.

Chef de Projet Réalisation : interlocuteur technique du Prestataire pour le Client pendant toute la phase de mise en œuvre du Service.

Plage de maintenance : deux plages de maintenance sont disponibles pour la maintenance des prestations et pour le calcul des engagements de disponibilité :

- la plage S2 : du lundi au samedi de 08h00 à 18h00 hors jours fériés au sens du calendrier français,
- la plage S1 : sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

Point de Présence Opérateur (POP) : local d'accueil du Client où le Prestataire raccorde une des extrémités du Tronc.

Point de Livraison du Tronc : extrémité du Tronc du côté de Le Client.

Site : local d'accueil de l'Equipement d'Accès au Service situé chez Le Client, chez l'Utilisateur Final ou un tiers.

Site de Raccordement Haut Débit : adresse géographique d'un site du prestataire sur lequel Le Client peut demander à faire produire le Tronc.

Tronc : lien d'accès haut débit sur support optique entre le Point de Présence Opérateur du Client et un Site de Raccordement Haut Débit.

Tronc co-situé : lien d'accès haut débit sur support optique entre un Site de Raccordement Haut Débit et le Point de Livraison du Tronc situé en salle de cohabitation, espace dédié, espace restreint, baie extérieure, emplacement en espace très petit site ou salle de colocalisation ou sur un câble de dégroupage ou sur un câble de colocalisation. Le Point de Livraison du Tronc se situe dans le même bâtiment que le Site de Raccordement Haut Débit.

VLAN : Virtual Local Area Network ou Réseau Local Virtuel, les VLAN permettent de diviser logiquement un réseau local en plusieurs domaines de diffusion (domaines de broadcast).

2 DESCRIPTION des PRESTATIONS

2.1 OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles Unit Sys fournit au Client des Troncs et Feuilles permettant de collecter à haut débit Ethernet des informations issues de sites des clients finaux.



2.2 Description générale.

Les prestations fournies, installées et mises à disposition au titre du présent contrat, sont :

- des Troncs reliant le Point de Présence Opérateur du Client au Site de Raccordement Haut Débit,
- des Feuilles reliant un site client final et un Tronc, mis à disposition du Client, permettant d'assurer la connexion entre le site client final et le POP.

La fourniture, l'installation et la mise à disposition des Dessertes Internes ne font pas partie des prestations fournies au titre du présent contrat.

Les prestations ne peuvent être fournies par le Prestataire que sur les communes situées sur l'ensemble du territoire français à l'exception des Départements et Territoires d'Outre-Mer, dont la liste est communiquée en Annexe intitulée « zonage » du présent contrat.

3 LES FEUILLES.

3.1 Description.

Une Feuille est composée d'un Equipement d'Accès au Service, et d'un raccordement du site Utilisateur Final au réseau du prestataire et assure la connexion entre le site Utilisateur Final et le Tronc.

Chaque Feuille est caractérisée par :

- son Interface d'Accès au Service,
- son débit,
- sa gestion des VLAN.

La description détaillée des caractéristiques des Feuilles, des débits disponibles ainsi que des objectifs de performance associés sont mentionnés en Annexe intitulée « Spécifications Techniques d'Accès au Service » du présent contrat.

Le Client peut souscrire pour chaque Feuille à une option de maintenance étendue telle que prévue à l'article 7.5 ci-dessous intitulé « Exclusions.».

3.2 Durée des Feuilles.

Une Feuille est fournie par le Prestataire pour une période initiale de un (1) an. A l'issue de cette période initiale, la Feuille est tacitement reconduite pour une durée indéterminée.

La durée court à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la Feuille.

3.3 Résiliation d'une Feuille.

La résiliation d'une Feuille emporte résiliation de l'option de maintenance qui y est associée.

Toute résiliation doit être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de deux mois.

3.3.1 Avant sa Date Convenue de Mise à Disposition.

En cas de résiliation par Le Client d'une Feuille avant sa Date Convenue de Mise à Disposition, Le Client est redevable d'une indemnité de dédit égale à douze redevances d'abonnement mensuelle de la Feuille et de l'option de maintenance éventuellement associée à cette Feuille. Les Frais d'Accès au Service sont dus par Le Client et ne font l'objet d'aucun remboursement.

3.3.2 Après sa Date de Mise à Disposition Effective.

3.3.2.1 Pendant la période minimale.

La résiliation d'une Feuille entraîne la résiliation de l'option de maintenance associée à cette Feuille.



Si Le Client demande la résiliation d'une Feuille pendant la période contractuelle minimale, des pénalités de résiliation sont dues.

Elles sont calculées comme suit : 100% de la redevance mensuelle d'abonnement des Feuilles, et de son option de maintenance éventuelle, résiliées pour la période restant à courir jusqu'à la fin de la première année contractuelle.

3.3.2.2 Après la période minimale.

A l'expiration de la période minimale, Le Client peut résilier chaque Feuille par lettre recommandée avec demande d'avis de réception avec un préavis minimal de trois mois.

Dans ce cas, Le Client n'est pas redevable de pénalités.

3.3.3 Résiliation du présent contrat pour non-respect des obligations contractuelles incombant au Client.

3.3.3.1 Principe.

En cas de non-respect par Le Client de l'une quelconque de ses obligations au titre du présent contrat, excepté le cas du défaut de paiement soumis à des règles propres édictées dans le second alinéa, le Prestataire est en droit de suspendre, quinze jours après la réception par Le Client d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée infructueuse, les prestations pour lesquelles le manquement a été constaté et sans que sa responsabilité ne puisse être mise en cause du fait de la non mise à disposition provisoire des prestations.

Si Le Client n'a pas remédié au manquement dans un délai de trente jours suivant la mise en œuvre de la suspension de tout ou partie des prestations, le Prestataire est en droit de résilier le présent contrat avec effet immédiat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et ce, nonobstant tous dommages intérêts qui pourraient être imputés au Client.

3.3.3.2 Suspension ou résiliation pour défaut de paiement.

Pour le cas particulier du défaut de paiement, il est expressément convenu entre les Parties que le Prestataire est en droit de suspendre, sept jours après la réception par Le Client d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée infructueuse, les prestations pour lesquelles le manquement a été constaté.

Si Le Client n'a pas remédié au manquement dans un délai de quinze jours suivant la mise en œuvre de la suspension de tout ou partie des prestations, le Prestataire pourra résilier le présent contrat avec effet immédiat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et ce, nonobstant tous dommages intérêts qui pourraient être imputés au Client, et en application de l'article 3.3 ci-dessus des pénalités de résiliation seront dues.

3.3.4 Résiliation du présent contrat pour non-respect des obligations contractuelles incombant au prestataire.

En cas d'inexécution par le Prestataire de ses obligations contractuelles, et après mise en demeure de remédier aux causes de ladite inexécution par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet trente jours à compter de sa réception, Le Client peut résilier de plein droit le présent contrat.

3.3.5 Résiliation pour évolution de prix.

En cas de hausse des prix, Le Client peut dénoncer le présent contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans être redevable des pénalités prévues au présent article 3.3.5 ci-dessus du présent contrat, dans un délai de quinze jours suivant la réception du courrier de notification de l'augmentation de prix.

3.3.6 Effet de la résiliation.

En cas de résiliation, les sommes dues par Le Client au titre du présent contrat deviennent immédiatement exigibles.



En cas de résiliation du présent contrat, chacune des Parties s'engage à restituer à l'autre les informations et documents qui sont la propriété de l'autre Partie et lui ont été remis pour les besoins du présent contrat dans le mois suivant la fin du présent contrat.

La résiliation ne met pas fin aux obligations relatives notamment à la confidentialité et à la propriété.

3.3.7 Restitution des EAS.

En cas de résiliation du Présent contrat, Le Client s'engage à restituer les EAS, propriété du prestataire, à sa première demande. A ce titre, il autorise le Prestataire à pénétrer dans les locaux qui hébergent les EAS, aux jours et heures ouvrables du prestataire, pour y récupérer lesdits EAS, en sa présence ou celle d'un de ses représentants.

Le Prestataire ne prend pas en charge les frais de remise en état des locaux pouvant résulter d'une dépose des EAS effectuée dans des conditions normales.

Si, suite à une demande du prestataire, Le Client n'a pas permis la restitution des EAS dans un délai de quinze jours, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze jours, il doit payer au prestataire, par jour de retard et par EAS non restitué, une pénalité égale à 10 % de la redevance mensuelle d'abonnement de la prestation concernée, sans préjudice de toute action en justice que le Prestataire peut engager.

3.4 Modification de débit d'une Feuille.

Le Prestataire peut procéder à la demande de Client et après étude de faisabilité à une augmentation ou une diminution de débit d'une Feuille. Une modification de débit d'une Feuille donnera lieu à une interruption du trafic acheminé sur la Feuille.

Les feuilles sont réparties en 3 tranches de débit suivantes :

- Tranche de débit 1 : 6, 10, 15, 20 Mbit/s,
- Tranche de débit 2 : 30, 40 Mbit/s,
- Tranche de débit 3 : 60, 80, 100 Mbit/s.

Chaque demande de modification de débit ne peut intervenir qu'après un mois minimum à compter de la mise à disposition du débit précédent.

3.4.1 Modifications avec résiliation de la Feuille

Pour demander au prestataire une Modification de la Feuille proposée au présent article, le Client doit résilier sa commande initiale et passer une nouvelle commande en remplissant et signant un bon de commande.

3.4.1.1 Changement d'extrémité des Feuilles coté site client final (à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la Feuille) :

Seul le déplacement, à une nouvelle adresse, de l'extrémité correspondant au client final, peut être réalisé.

En cas de demande de Modification d'extrémité d'une Feuille, le Client doit solliciter la création d'une nouvelle Feuille et s'acquitter de la Mise en Service de la Feuille et des frais forfaitaires, fixés à l'annexe Tarifaire, pour Modification de Feuille.

Le montant de l'abonnement de la nouvelle Feuille est modifié en fonction du zonage de la commune où se situe le nouveau site client final.

3.4.1.2 Modification du débit des Feuilles entre tranches (à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la Feuille) :

En cas de demande d'augmentation du débit d'une Feuille d'une tranche à une autre tranche, le Client doit solliciter la création d'une nouvelle Feuille et s'acquitter de la Mise en Service de la nouvelle Feuille et des frais forfaitaires, fixés à l'annexe Tarifaire, pour Modification de Feuille.

Le montant de l'abonnement de la nouvelle Feuille est modifié en fonction du débit choisi.



3.4.1.3 Autres modifications

Les demandes de modification qui n'entrent pas dans les cas prévus aux précédents articles font l'objet d'une demande écrite de la part du Client et donnent lieu à une Etude de faisabilité en avant-vente.

En cas de demande de Modification d'une Feuille au cours des six premiers mois, le Client doit solliciter la création d'une nouvelle Feuille, résilier la Feuille initiale et s'acquitter des pénalités de résiliation anticipée de la Feuille prévues à l'article 3.3.2 ci-dessus.

En cas de demande de modification d'une Feuille à l'expiration des six premiers mois, le Client doit solliciter la création d'une nouvelle Feuille, résilier la Feuille initiale et s'acquitter de la Mise en Service de la Feuille.

La date de modification de la Feuille sera le point de départ d'une nouvelle durée minimale d'un an d'abonnement, dont le montant sera modifié en fonction des nouvelles caractéristiques de la Feuille choisies par le Client.

3.4.2 Modifications sans résiliation de la Feuille

Pour demander au prestataire une Modification des Feuilles proposée au présent article, le Client doit passer une nouvelle commande en remplissant et signant un bon de commande.

3.4.2.1 Déplacement de l'EAS Feuille

Le Prestataire peut procéder à la demande du Client et après vérifications techniques, à un déplacement physique de l'Equipement d'Accès au Service de la Feuille sur le site client final.

Ce déplacement ne peut se faire que dans une salle ou au bâtiment situé à la même adresse, en respectant notamment les contraintes techniques décrites dans les STAS au chapitre « recommandations applicables aux raccordements physiques ».

En cas de demande de Modification de l'emplacement de l'EAS d'une Feuille, le Client doit remplir un Bon de Commande de Modification de la Feuille et doit s'acquitter de frais forfaitaires, fixés à l'annexe Tarifaire, pour Modification de Feuille.

3.4.2.2 Modification du débit des Feuilles au sein d'une même tranche (à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la Feuille) :

En cas de demande d'augmentation du débit d'une Feuille au sein d'une même tranche, le Client doit remplir un Bon de Commande de Modification de la Feuille et s'acquitter de frais forfaitaires, fixés à l'annexe Tarifaire, pour Modification de Feuille.

Le montant de l'abonnement de la nouvelle Feuille est modifié en fonction du débit choisi.

La demande de Modification du débit, à l'intérieur d'une même tranche, peut également intervenir au plus tard quinze (15) Jours ouvrables avant la date de Mise à Disposition Convenue.

4 PROCESSUS DE COMMANDE.

4.1 Commande d'étude de faisabilité.

Le Client adresse au prestataire un bon de commande pour étude de faisabilité intitulée « bon de commande » du présent contrat. Le bon de commande ne peut porter que sur un Tronc ou Tronc co-situé et sur les Feuilles associées.

Le Prestataire s'engage à répondre à chaque demande du Client dans un délai maximum de deux semaines calendaires à compter de la réception du bon de commande, sous réserve que l'ensemble des commandes d'étude reçues du Client sur une semaine calendaire ne porte pas sur plus de vingt-cinq Feuilles.

Cette étude de faisabilité sera facturée au Client au prix de six cent euros hors taxes, si Le Client ne confirme pas sa commande.

Cette étude de faisabilité en avant-vente a une durée de validité de un (1) mois. Si le Client ne confirme pas cette étude par une commande ferme dans le délai imparti, la commande d'étude de



faisabilité est automatiquement annulée. Le Client reste alors redevable des frais d'étude de faisabilité en avant-vente (1 200 euros HT).

L'étude de faisabilité mentionnera un délai de mise à disposition qui courra à compter de la réception de la commande ferme par le Prestataire. La date de réception de la commande ferme par le Prestataire augmentée au minimum du délai de mise à disposition prévu dans l'étude de faisabilité donnera la Date Convenue de Mise à Disposition

4.2 Commande ferme.

Si le Client souhaite commander les prestations décrites dans l'étude de faisabilité, il adresse au prestataire le bon de commande ferme dûment signé.

Le Client peut commander directement sans étude de faisabilité en avant-vente, si il le souhaite, la(les) Feuille(s) décrite(s) dans le bon de commande, à condition que cette(ces) Feuille(s) soi(en)t sur un Tronc existant et disponible. Dans ce cas, l'accusé de réception du Prestataire valide cette commande ferme et la(les) Date(s) de Mise à Disposition Convenue(s) sera(seront) communiquée(s) suite à la visite sur Site.

4.3 Visite sur Site

La visite sur Site, réalisée par le Prestataire ou son Sous-traitant, aura lieu au plus tard un mois après l'envoi de l'accusé de réception de la commande ferme par le Prestataire.

Lors de la visite du Site, effectuée conjointement entre Le Client et le Prestataire, la Date de Mise à disposition convenue est fixée par les deux Parties.

5 CONDITIONS TECHNIQUES D'INSTALLATION.

5.1 Conditions relatives aux locaux du Client.

Le Client met à la disposition du Prestataire ou de son Sous-traitant, pour la constitution de chacune de ses Feuilles et du Tronc, un ou plusieurs locaux aménagés conformément aux Spécifications Techniques d'Accès au Service pour recevoir les EAS, et ce dans le délai précisé dans l'étude de faisabilité.

Le Client fournit dans le(s) local(aux) l'alimentation électrique nécessaire aux EAS conformément aux Spécifications Techniques d'Accès au Service.

Le Prestataire, ou son Sous-traitant, peut procéder, à titre gratuit, à une visite de pré-installation afin de vérifier la conformité du(des) local(aux) aux Spécifications Techniques d'Accès au Service. Si le local n'est pas jugé conforme, le Prestataire indique au Client par télécopie ou courrier les aménagements complémentaires requis auxquels Le Client doit procéder dans des délais raisonnables convenus entre les Parties.

En cas d'impossibilité pour Le Client de satisfaire à une ou plusieurs des caractéristiques requises, le Prestataire peut accepter le local en l'état, en inscrivant ses réserves sur la notification de mise à disposition de chaque Prestation (Tronc ou Feuille) adressée par télécopie et confirmée par courrier. Dans ce cas, le Prestataire ne peut être tenue responsable en cas de défaillance du Service résultant de la non-conformité des locaux aux Spécifications Techniques d'Accès au Service.

5.2 Installation des Equipements d'Accès au Service.

Le Client permet au prestataire ou son Sous-traitant l'accès aux locaux où sont installés les EAS pendant les Heures Ouvrables. Si Le Client a souscrit à l'option de maintenance étendue (GTR S1), le Prestataire, ou son Sous-traitant, doit pouvoir intervenir vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept.



6 CONDITIONS DE MISE A DISPOSITION DES PRESTATIONS.

Le Prestataire coordonne la mise en place des prestations de façon à fournir au Client lesdites prestations dans des conditions opérationnelles conformes au calendrier d'exécution figurant dans l'étude de faisabilité.

Les Parties désignent respectivement un interlocuteur technique (Chef de Projet de Réalisation pour le Prestataire) afin de s'assurer conjointement du bon avancement de la mise à disposition. Les Parties s'informent par courrier de tout changement concernant l'interlocuteur technique.

6.1 Mise à disposition des prestations.

Le calendrier d'exécution fixe les dates des différentes phases de la mise à disposition des prestations.

Le Prestataire effectue, préalablement à la mise à disposition effective des prestations, des tests de bon fonctionnement. A l'issue de ces tests, pour chaque Feuille et pour le Tronc ou Tronc co-situé désigné dans le bon de commande, la Date de Mise à Disposition Effective est notifiée au Client sous la forme d'un avis de mise à disposition.

6.2 Retard de mise à disposition.

6.2.1 Retard de mise à disposition du fait du prestataire.

Si la mise à disposition d'une prestation est retardée du seul fait du prestataire par rapport à la Date Convenue de Mise à Disposition, le Prestataire s'engage à prévenir Le Client par courrier au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires avant la Date Convenue de Mise à Disposition. Il pourra alors, soit être convenu d'une nouvelle date entre les Parties (cette nouvelle date ne pouvant excéder d'un mois la Date convenue de Mise à Disposition), soit Le Client annulera sa commande sans frais.

Dans le cas où Le Client demande une nouvelle date suite au retard de la mise à disposition d'une prestation, Le Client a droit à une indemnité de retard égale à 5 % de la redevance mensuelle d'abonnement de la prestation concernée par jour calendaire de retard. Le montant de l'indemnité de retard est plafonné à une redevance mensuelle d'abonnement de la prestation concernée.

Ces pénalités forfaitaires et définitives excluent toute autre réclamation en dommages et intérêts pour ce motif.

6.2.2 Retard de mise à disposition du fait de Le Client

Si la mise à disposition est retardée du fait du Client par rapport à la Date Convenue de Mise à Disposition, Le Client doit prévenir le Prestataire par courrier au moins quinze jours avant la Date Convenue de Mise à Disposition. Il pourra alors, soit être convenu d'une nouvelle date entre les Parties (cette nouvelle date ne pouvant excéder d'un mois la Date convenue de Mise à Disposition), soit Le Client annulera sa commande et devra payer au prestataire les frais d'étude de faisabilité et cinquante pour cent des Frais d'Accès au Service des prestations concernées.

En cas de non-respect de cette nouvelle date de mise à disposition, la redevance mensuelle d'abonnement est due dans un délai de cinq jours calendaires après la nouvelle date de mise à disposition convenue expressément entre les Parties.

7 SERVICE APRES VENTE.

Le service après-vente est assuré par le Support Client (SC) du prestataire. Le SC est l'interlocuteur unique du Client pour le service après-vente.

Les prestations bénéficient au titre du service après-vente :

- de la supervision proactive,



- de l'exploitation et de la maintenance,
- de l'accueil des appels du Client 24h/24 7j/7 par le SC,
- du traitement des signalisations,
- du suivi des incidents en ligne,
- d'engagements de disponibilité.

La gestion des incidents est encadré par l'annexe « Procédure de notification des interruptions».

7.1 Conditions d'exploitation et de maintenance.

Le Prestataire assure les opérations de maintenance dans les conditions définies ci-après.

Le présent contrat couvre la maintenance des EAS à l'exclusion de la Desserte interne et des câbles raccordant les Equipements du Client aux EAS. Le Client s'engage à maintenir les locaux hébergeant les EAS dans l'état requis à l'article 5.1 ci-dessus intitulé « Conditions relatives aux locaux du Client.» du présent contrat.

Le Client s'engage à informer sans délai le Prestataire de toute opération susceptible d'affecter le fonctionnement des EAS et notamment des éventuelles coupures de l'alimentation électrique ou de toute intervention effectuée entre les Equipements du Client et les EAS, au niveau du Tronc ou au niveau de la Desserte Interne des Feuilles.

Le Client s'interdit toute intervention sur les EAS.

Le Client conserve l'entière responsabilité de l'utilisation de ses Equipements et demeure pleinement responsable de l'exploitation et de la maintenance de ses Equipements, autres que les EAS mis en place et entretenus par le Prestataire. Le Client conserve par ailleurs l'entière responsabilité du contenu de l'information transmise ou traitée par les prestations.

Le Client supporte les risques en cas de perte, destruction ou détérioration de ces EAS. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes les assurances afin de couvrir tous les dommages qui peuvent résulter de son fait.

Le Prestataire ne peut être tenue responsable d'un dysfonctionnement du Service objet du présent contrat, qui serait dû à une modification matérielle ou logicielle apportée par le Client sur les EAS placés sous sa responsabilité. Si le défaut est localisé au niveau d'un EAS, Le Client doit permettre aux personnes dûment mandatées par le Prestataire l'accès à l'ensemble des EAS installés dans ses locaux ou, le cas échéant, dans les locaux de tiers quelle que soit l'heure et la durée de l'intervention. En cas de défaillance d'un EAS, le Prestataire prend en charge sa remise en état de fonctionnement par les moyens qu'elle juge appropriés. Le respect des engagements de service du prestataire peut conduire le Prestataire à intervenir sur un EAS et à le remplacer, en dehors de tout incident déclaré.

7.2 Gestion des travaux programmés.

Pour assurer le maintien de la qualité de ses services, le Prestataire peut être amenée à réaliser sur son réseau, pendant les heures non-ouvrables, des travaux susceptibles d'entraver temporairement le fonctionnement des prestations. Le Prestataire prend toutes les mesures nécessaires pour réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour Le Client.

Avant chaque intervention, le Prestataire donne au Client un préavis de cinq (5) jours, par téléphone et/ou par écrit, indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption des prestations. Toutefois, chaque fois que cela est possible et en particulier lorsque seules les prestations du Client sont susceptibles d'être affectées par les travaux, le Prestataire convient avec Le Client de la plage horaire d'intervention.

Les interruptions des prestations dues à des travaux qui ont été programmés par le Prestataire ne sont pas considérées comme des dysfonctionnements. A ce titre, elles ne sont pas prises en compte dans les engagements de disponibilité.



7.3 Desserte Interne

La fourniture et l'entretien de la Desserte Interne de la Feuille ou du Tronc, c'est-à-dire de l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à la mise en œuvre du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc...) entre le Point d'Entrée et le local où sont installés les équipements constituant le Point de Terminaison, ne sont pas compris dans les prestations de France Télécom, au titre du Service.

7.4 Engagements de disponibilité des Feuilles.

Les engagements de disponibilité sont :

- la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR), définie à l'article 7.5.1 ci-dessous,
- l'Interruption maximale de Service (IMS), définie à l'article 7.5.2 ci-dessous.

7.4.1 Indisponibilité.

Une Feuille est indisponible quand le trafic est interrompu entre le site Utilisateur Final et le Tronc.

7.4.2 Durée d'une Indisponibilité.

La durée d'indisponibilité est la durée entre l'ouverture d'un ticket d'incident pour indisponibilité d'une Feuille et le retour au fonctionnement nominal matérialisé par la clôture du ticket d'incident.

7.4.3 Exclusions.

Tout dérangement dont la cause n'est pas imputable au prestataire est exclu du champ d'application des engagements de disponibilité.

Les opérations de maintenance programmées sont exclues du calcul des engagements de disponibilité.

Le décompte de la durée de l'incident est gelé en dehors des Plages de Maintenance. Une indisponibilité n'est pas décomptée si elle commence et s'achève en dehors des Plages de Maintenance.

Toute action du Client qui affecte le fonctionnement des EAS ne donne pas droit aux pénalités liées aux engagements de disponibilité.

De même sont exclues, du champ d'application des engagements de disponibilité, les interruptions de trafic sur une Feuille lorsque ces interruptions résultent des travaux rendus nécessaires à la modification de débit de la Feuille considérée.

Dans ces cas, le Prestataire informe Le Client par tout moyen et lui fait part de ses constatations en lui précisant que le rétablissement des prestations n'est pas couvert par les engagements de disponibilité.

7.5 Niveaux d'engagement de disponibilité des Feuilles.

Le niveau d'engagement de disponibilité d'une Feuille est fonction du niveau de maintenance associée : standard ou avec l'option de maintenance étendue.

L'option de maintenance étendue est souscrite pour une durée indéterminée, concomitamment à la commande d'une Feuille ou postérieurement.

7.5.1 Garantie de Temps de Rétablissement.

Le Prestataire garantit la durée maximale d'indisponibilité d'une Feuille : la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR). La valeur de la GTR dépend du niveau d'engagement décrit au présent article.



Maintenance standard : GTR 4H en plage de maintenance S2
Option de maintenance étendue : GTR 4H en plage de maintenance S1

En cas de non-respect de la GTR, le montant des pénalités est égal à un pourcentage de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la Feuille concernée, calculé selon les règles suivantes :

0 < Retard ≤ 1 heure : Pénalité égale à 10 % de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la Feuille

1h < Retard ≤ 2 heures : Pénalité égale à 25 % de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la Feuille

2h < Retard ≤ 3 heures : Pénalité égale à 50 % de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la Feuille

3h < Retard : Pénalité égale à 75 % de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la Feuille

7.5.2 Interruption Maximale de Service.

Le Prestataire garantit la durée maximale de la somme des durées d'indisponibilité d'une Feuille sur la durée cumulée de la plage de maintenance : l'interruption Maximale de Service (IMS).

La durée cumulée de la plage de maintenance se calcule par année civile, soit du 1er janvier au 31 décembre et dépend de la plage de maintenance (S1 ou S2) de la feuille :

- 1 an de maintenance S2 correspond à 52 semaines de 6 jours de 10H, soit 3120 heures.
- 1 an de maintenance S1 correspond à 365 jours de 24H, soit 8760 heures.

Lorsqu'une Feuille est créée ou résiliée en cours d'année, la valeur de l'IMS est calculée au prorata du nombre de jours effectifs de l'abonnement avec un minimum de quatre mois. La valeur d'engagement de l'IMS dépend du niveau d'engagement décrit au présent article.

Niveau standard : IMS = 13 heures d'interruption en plage de maintenance S2, soit 99,58%

Option de maintenance étendue : IMS = 13 heures d'interruption en plage de maintenance S1, soit 99,85%

En cas de non-respect de l'IMS, le montant des pénalités est égal à un pourcentage de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la feuille, calculé selon les règles suivantes :

Dépassement de l'IMS < 2 heures : Pénalité égale à 15 % de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la feuille

2 h ≤ Dépassement de l'IMS < 4 heures : Pénalité égale à 25 % de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la feuille

4 h ≤ Dépassement de l'IMS < 6 heures : Pénalité égale à 50 % de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la feuille

6 h ≤ Dépassement de l'IMS : Pénalité égale à 75 % de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la feuille

Dans le cas de l'IMS 1h, le montant des pénalités est automatiquement égal à 75% du montant de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la Feuille, et ce dès le dépassement de l'engagement.

7.6 Conditions générales d'attribution et de versement des pénalités.

Les pénalités ne sont pas dues lorsque la cause de l'interruption du Service résulte :

- de travaux programmés réalisés sur le réseau du prestataire dans les conditions précisées à l'article 7.27.2 ci-dessus intitulé « Gestion des travaux programmés. » du présent contrat,
- d'un cas de force majeure,
- d'un mauvais fonctionnement de l'installation du Client,
- d'un fait imputable au Client ou à un tiers.



7.7 Plafond des pénalités.

Les pénalités de chaque engagement de disponibilité sont forfaitaires et définitives, et excluent toute autre réclamation en dommages et intérêts pour ce motif.

Les pénalités dues au titre d'une Feuille sont plafonnées à 75% du montant de la redevance mensuelle d'abonnement de la Feuille, et ce par année contractuelle.

Le montant total des pénalités dues au titre des engagements de disponibilité pour une année contractuelle ne peut pas dépasser 3% du montant total facturé par le Prestataire au Client au titre de cette même année contractuelle.

7.8 Résiliation d'une option de maintenance étendue.

La réalisation d'une option de maintenance étendue doit être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de sept jours.

Une résiliation durant la période minimale entraîne l'application de l'article 3.3.2 ci-dessus, et des pénalités de résiliation seront dues.

8 PROCEDURE DE NOTIFICATION DES INTERRUPTIONS

Se reporter à l'article de la Convention Cadre du présent Contrat.

9 OBLIGATIONS DES PARTIES

Se reporter à l'article de la Convention Cadre du présent Contrat.

10 DISPOSITIONS FINANCIERES

Se reporter à l'article de la Convention Cadre du présent Contrat.

10.1 Prix.

Le prix du Service est mentionné en Annexe Tarifaire du présent contrat.

Le prix du Service est majoré de la TVA en vigueur à la date de fourniture des prestations.

Il se compose des éléments suivants :

- Frais d'Accès au Service pour les Feuilles, Tronc ou Tronc co-situé,
- Redevance mensuelle d'abonnement, due pour :
 - les Feuilles,
 - les options, dont l'option de maintenance étendue éventuellement souscrite par Le Client.

Pour l'application du prix des Feuilles :

- Le prix Local est applicable lorsque le SRHD (sur lequel le Tronc ou Tronc co-situé est commandé) dessert directement la commune du site client final, extrémité de la Feuille,
- Le prix Métropolitain est applicable lorsque le SRHD (sur lequel le Tronc ou Tronc co-situé est commandé) dessert la zone métropolitaine dans laquelle est située la commune du site client final, extrémité de la Feuille,
- Le prix régional est applicable lorsque le SRHD (sur lequel le Tronc ou Tronc co-situé est commandé) dessert la région dans laquelle est située la commune du site client final, extrémité de la Feuille.
- Le prix national est applicable lorsque le SRHD (sur lequel le Tronc ou Tronc co-situé est commandé) ne dessert pas la région dans laquelle est située la commune du site client final, extrémité de la Feuille.



10.2 Evolution du prix.

Les prix peuvent faire l'objet d'une modification en cours d'exécution du présent contrat. Toute modification de prix est notifiée par écrit au Client quinze jours avant l'entrée en vigueur des nouveaux prix.

En cas de hausse des prix, Le Client peut dénoncer le présent contrat conformément aux stipulations de l'article 3.3.5 ci-dessus intitulé « Résiliation pour évolution de prix.» du présent contrat.