

## Art. 1\_ Définitions

Toutes les définitions des termes utilisés dans les présentes sont décrites dans l'annexe « définitions applicables ». Le client reconnaît en avoir pris connaissance et que tous les termes sont clairs et ne portent aucune ambiguïté.

## Art. 2\_ Description du service

Le Service Transit IP consiste à assurer une connectivité du Client vers l'Internet. Ce Service inclut, en standard, les points suivants :

- L'accès à Internet par le réseau du prestataire à travers un raccordement décrit plus bas.
  - La fourniture d'adresses IP, à la demande du Client, sous réserve que ce dernier transmette la justification de sa demande au prestataire, qui la soumettra au RIPE (Réseau IP Européen), qui seul a l'autorité d'accorder les adresses demandées.
- Le prestataire assistera le Client dans cette démarche. Le délai d'attribution est de 1 à 4 semaines. Le Client indiquera sur chaque Commande s'il souhaite bénéficier de ces prestations.
- Pour les clients disposant d'un DNS primaire, le prestataire propose un service de DNS secondaire.
  - Pour les clients disposant d'un DNS primaire, à la demande du Client, le prestataire peut mettre en œuvre son service de délégation DNS. La délégation DNS permet au serveur DNS du prestataire de se référer dynamiquement au DNS du Client. Ainsi le Client pourra effectuer à tout moment ses modifications sur ses DNS, le DNS le prestataire propagera automatiquement ces modifications sur l'Internet (le prestataire effectue une « reverse délégation » au Client).

## Art. 3\_ Utilisation du Service

Conformément à la loi n°2000-719 du 1<sup>er</sup> août 2000 modifiant la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication, le Client est informé de l'existence de moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services qui ont été mis à sa disposition par la SOCIETE au moment de la signature du Contrat. A cet égard, les activités suivantes, dont la liste n'est pas exhaustive, sont interdites :

- Toute menace d'atteinte aux personnes, ou d'infraction aux biens ou toute autre forme d'infraction ;
- Toute utilisation du compte du Client pour présenter des produits et/ou services de manière illégale ;
- L'envoi, le téléchargement ou la diffusion de quelque manière que ce soit via les serveurs de la SOCIETE des contenus protégés par des droits de propriété intellectuelle ou industrielle sans au préalable avoir obtenu une autorisation des titulaires de droits ;
- La mise à disposition d'autres types de contenus tels que notamment des virus informatiques ou « chevaux de Troie », des outils susceptibles de porter atteinte à la sécurité des sites Internet, ou encore des outils utilisés pour collecter des adresses électroniques afin d'effectuer du publipostage ou des envois massifs de courriers ;
- L'envoi de « contenu illicite », c'est-à-dire un contenu contraire à l'ordre public tels que notamment les contenus de caractère pédophile, d'incitation à la haine raciale, de négation de crimes contre l'humanité, d'appel au meurtre, de proxénétisme et de trafic de stupéfiants, d'atteintes à la sécurité nationale ;
- L'envoi de mailings publicitaires non sollicités, qu'ils soient de nature commerciale ou informationnelle à des personnes qui n'ont pas manifesté leur consentement à cet effet ;
- L'envoi, la diffusion, ou la réponse à des courriers électroniques accompagnés de bombes électroniques, c'est-à-dire des copies d'un message unique à plusieurs destinataires, ou l'envoi de fichiers ou messages longs ou multiples à un seul destinataire dans le but de nuire à celui-ci.

Le CLIENT s'engage à ne pas utiliser le Service, de quelque manière que ce soit, en particulier lorsqu'il accède à Internet via les services proposés, pour :

- télécharger, envoyer, transmettre par tout moyen, tout contenu qui soit illégal, nuisible, menaçant, abusif, constitutif de harcèlement, diffamatoire, vulgaire, obscène, menaçant pour la vie privée d'autrui, haineux, raciste ou autrement répréhensible ;
- transmettre tout Contenu qui pourrait être constitutif, sans que ce qui suit ne soit limitatif, d'incitation à la réalisation de crimes et délits ; de provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation ; de fausse nouvelle ; d'atteinte à l'autorité de la justice ; d'informations relatives à l'adoption, au procès, au suicide de mineurs ou à une situation fiscale individuelle ; de diffamation et injure ; d'atteinte à la vie privée ; ou encore d'acte mettant en péril des mineurs notamment par la fabrication, le transport, et la diffusion de message à caractère violent ou pornographique ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine... ;
- contrefaire des en-têtes ou manipuler de toute autre manière l'identifiant de manière à dissimuler l'origine du Contenu transmis via le Service ;
- télécharger, afficher, transmettre par tout moyen tout Contenu violent tout brevet, marque déposée, secret de fabrication, droit de propriété intellectuelle ou tout autre droit de propriété (ci-après dénommés collectivement les "Droits") appartenant à autrui ;
- télécharger, afficher, transmettre par tout moyen toute publicité ou tout matériel promotionnel non sollicités ou non autorisés (notamment se livrer à des "spam", à la transmission de "junk mail", de chaîne de lettres ou toute autre forme de sollicitation) ;
- entraver ou perturber le Service, les serveurs, les réseaux connectés au Service, enregistrer ou transmettre des fichiers et données contenant des virus ou des programmes destinés à écraser des données en mémoire ou toute autre fonction contaminatrice ou refuser de se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales ou aux dispositions réglementaires applicables aux réseaux connectés au Service ;
- violer, intentionnellement ou non, toute loi ou réglementation nationale ou internationale en vigueur et toutes autres règles ayant force de loi ;
- harceler de quelque manière que ce soit un autre ou plusieurs autres Utilisateurs ;
- collecter et stocker des données personnelles afférentes aux autres Utilisateurs.

La Société se réserve la possibilité de limiter, voire interdire, tout usage non-conforme à l'activité poursuivie ou de nature à mettre en péril la mise à disposition des ressources aux utilisateurs, notamment sans que la liste soit exhaustive et limitative :

- Téléchargement de fichier volumineux (Fichiers vidéo type DivX ou équivalents, fichiers MP3...)
- Ecoute et/ou Visionnage en streaming de vidéo ou musique
- Vidéo conférence en ligne (skype par exemple)

### Sect. 3.01 Accès à Internet

Le prestataire ne restreint l'accès d'aucune destination du réseau Internet. Le Client reconnaît cependant que d'autres fournisseurs de services Internet peuvent à l'occasion filtrer ou restreindre un tel accès et que le prestataire n'est nullement responsable de tels actes de la part de ces tiers. Le prestataire ne sera en aucun cas responsable des pertes, charges ou dommages (y compris, sans restriction les dommages directs, indirects et consécutifs) subis par le Client dans le cadre de l'utilisation de l'accès Internet.

Le prestataire n'est pas responsable envers le Client des pertes ou des dommages subis par ce dernier, les opérateurs de télécommunications assurant son interconnexion ou ses utilisateurs finaux en raison d'une défaillance ou d'une panne des installations de télécommunications du prestataire, du Client ou de tiers participant à la prestation d'accès à Internet, ni de toute interruption ou détérioration de service, peu importe la durée ou la cause de la défaillance, de la panne, de l'interruption ou de la détérioration.

**Paraphe Client :**

En cas d'interruption de l'accès à Internet attribuable à une défaillance relative à une composante matérielle ou logicielle du routeur du prestataire auquel le Client est directement connecté ou à une défaillance des installations de transmission sous-sous-jacentes qui relèvent du contrôle direct du prestataire et qui servent à assurer le raccordement de l'Espace du Client au routeur du prestataire auquel le Client est directement connecté, le prestataire accordera un crédit applicable à ce Service selon le barème défini ci-après. Le crédit ne sera accordé que si le Client a signalé le dérangement au Centre de Support du prestataire au cours des trois (3) heures suivant le début de l'interruption de l'accès Internet. Le prestataire détermine la durée de l'interruption de l'accès Internet à son entière discrétion en fonction de ses documents internes.

### Sect. 3.02 Utilisation illégale

Le client s'engage à utiliser les services de la SOCIETE conformément aux dispositions légales en vigueur, notamment celles qui régissent le commerce électronique, l'information, la protection des mineurs, le respect des personnes, la propriété intellectuelle, le chiffrement des données, les jeux et concours.

Le Client collaborera à toute enquête sur l'utilisation prétendument illégale par le Client des installations de la société ou d'autres réseaux auxquels l'accès se fait par le Réseau de la société. Le Client est informé que tout manquement aux présentes stipulations est susceptible d'engager sa responsabilité pénale et/ou civile. La société pourra interrompre le Service du Client si ce dernier ne collabore pas à cette enquête.

### Sect. 3.03 Utilisation applicable : SPAM

Le Client se conformera à tout moment, et mettra l'utilisation du Service en conformité avec les directives d'utilisation acceptable de la société et avec la politique de la société de lutte contre les messages parasites (SPAM). Si le Client ou un de ses clients viole les directives d'utilisation acceptable de la société et que le réseau ou les activités de la société pourraient s'en trouver affectés, la société aura le droit d'interrompre immédiatement et sans préavis le Service. La société ne sera en aucun cas tenue pour responsable des conséquences de cette interruption des Services.

Dans les autres cas de violation des directives d'utilisation acceptable de la société et de la Politique de lutte contre les messages parasites, la société en notifiera le Client et lui donnera la possibilité d'y remédier, selon la nature et la récurrence de la violation et la disponibilité du Client. La société rétablira les Services une fois qu'il aura estimé que toutes les violations ont cessé, et qu'elles ne se reproduiront pas à l'avenir. Le cas échéant, la société pourra facturer une somme forfaitaire H.T à titre de frais d'investigation réalisée.

Conformément à la loi, si le client héberge les sites web de ses clients, il est tenu de détenir et conserver les données de nature à permettre l'identification de toutes les personnes ayant contribué à la création d'un contenu mis à la disposition du public.

### Sect. 3.04 Autres réseaux :

Le Client est tenu de payer tous les prix des Services, d'obtenir tout agrément nécessaire, et de se conformer à toute loi ou politique d'usage applicable à la transmission de données au-delà du Réseau de la société et/ou par l'intermédiaire d'autres réseaux publics et privés. La société n'est pas responsable des performances ou défaillances de ces réseaux ou de leurs points d'interconnexion.

## Art. 4\_ Gestion

### Sect. 4.01 Raccordement

L'interface d'accès au Service Transit IP est effectuée au travers d'un raccordement cuivre de type RJ45. Le protocole d'accès est Ethernet ou Fast Ethernet (Interface électrique seulement). Le débit souscrit par le Client est compris entre 1 et 100 Mbps.

Dans le cas où le Client utilise un sous-réseau inférieur à 16 adresses IP (/28 ou masque de sous-réseau en 255.255.255.240), lui permettant de connecter un maximum de 13 machines, le Client pourra connecter son LAN directement à la prise RJ45 Ethernet ou Fast Ethernet fournissant Transit IP et mise à disposition par le prestataire.

Dans tous les autres cas, le Client devra mettre en œuvre un équipement de niveau 3, tel qu'un routeur ou un firewall, conformément à l'article 4, pour raccorder son LAN à la prise RJ45 Ethernet ou Fast Ethernet fournissant Transit IP et mise à disposition par le prestataire. La Commande précisera la solution de raccordement, le protocole et le débit finalement retenus.

### Sect. 4.02 Routage

Le routage utilisé supporte le protocole BGP4. Le Client sera raccordé sur l'AS du prestataire : l'AS 25540. Le Service Transit IP est optimisé par les nombreux accords de peering et de transit dont le prestataire dispose en Europe. Le débit de Transit IP, tel que défini dans une Commande, est garanti par un engagement de Qualité de Service (SLA pour Service Level Agreement) détaillé au paragraphe **Erreur ! Source du renvoi introuvable. Erreur ! Source du renvoi introuvable.** des présentes Conditions spécifiques.

### Sect. 4.03 Dépassement et augmentation de débit

Toute demande pour un débit supérieur de Transit IP devra faire l'objet d'un avenant à la Commande du Client ou d'une nouvelle Commande. La modularité de modification est le Mbps pour des débits inférieurs à 10 Mbps. Les demandes pourront être effectuées au service commercial du prestataire par mail ou par courrier R-AR.

## Art. 5\_ Niveau d'engagement de service

### Sect. 5.01 Définition des indicateurs de qualité de service

La société n'assure pas la surveillance dynamique de la perte de paquets ni de la latence de transmission de clients spécifiques. La société assure en revanche de manière dynamique une surveillance de la perte cumulée de paquets et des latences de transmissions sur ses réseaux LAN et WAN. Après la découverte ou l'information émanant du Client de pertes de paquets dépassant un pour cent (1 %) (la « Perte de Paquets Excédentaire ») ou d'un temps d'attente dans la transmission (« Latence »), sur la base des mesures de la société, supérieure à l'une des valeurs suivantes :

- 100 millisecondes d'acheminement aller - retour entre deux routeurs situés sur la portion du territoire continental des Etats-Unis du Réseau de la société,
- 40 millisecondes d'acheminement aller - retour entre deux routeurs situés sur la portion européenne du Réseau de la société,
- 100 millisecondes d'acheminement aller - retour entre deux routeurs situés sur la portion New York - Londres ou Washington - Paris du Réseau de la société,

La société déploiera des efforts commercialement raisonnables pour déterminer la source de cette perte de Paquets Excédentaire ou de Latence, et pour corriger ce problème dans la mesure où la source du problème réside dans le Réseau de la société. Si le client rencontre des perturbations sur le réseau de la société, il doit en informer son support.

### Sect. 5.02 Perte de Paquets

La perte de paquets se mesure pour le Service de manière régulière pendant le mois à des périodes représentatives.

**Paraphe la société :**

**Page 1/2**

**5.02.1 Temps de Transit Réseau**

L'engagement de temps de transit réseau des flux sur le backbone du Réseau du prestataire se mesure d'un routeur backbone à un autre routeur backbone. Le calcul de ces temps de Transit sera fait en prenant en compte l'ensemble des routes empruntées par les paquets IP entre les nœuds primaires de Réseau du prestataire.

**Sect. 5.03 Engagements de qualité de service**

Le prestataire propose des engagements de qualité de service assortis de pénalités en cas de non-respect de ces engagements.

Engagement de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Service	99.80%
Temps de transit réseau	40 ms
Perte de paquets	0,1%

La disponibilité de 99.86% est approximativement équivalente à une IMS de 30 heures par an.

**Sect. 5.04 Interruption maximum du Service**

La disponibilité du Service est calculée sur une base mensuelle pour chacune des connexions en utilisant la formule suivante :

$$Dispo_{service} = \frac{dispo_{total}}{Période_{ref}} \times 100$$

Avec :

Dispo Service	Pourcentage de disponibilité du Service
Dispo_total	Durée, en minutes, pendant laquelle le Service a été exempt d'Interruptions pendant la période de référence
Période_ref	Nombre total de minutes dans un mois calendaire

En cas de non-respect de la disponibilité, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées :

$$P = I \times \left( \frac{1}{895} \right) \times M$$

où :

**P** est la pénalité due pour le mois concerné, P ne pourra en aucun cas excéder 20 % de M.

**I** est l'indisponibilité calculée comme le nombre de minutes d'interruption au-delà du nombre de minutes tolérées par l'objectif de disponibilité, sur une base mensuelle.

**M** est le montant de la redevance mensuelle pour le Service de Transit Internet définie dans la Commande concernée relative au mois au cours duquel intervient la fin de l'Interruption.

**Sect. 5.05 Modalités de calcul des temps d'Interruption**

Les Interruptions seront décomptées entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client au prestataire, conformément à la procédure décrite à l'article Art. 8\_ ci-dessous, et l'heure à laquelle le prestataire notifie au Client le rétablissement de la connexion concernée, conformément à l'article Art. 8\_ ci-dessous.

**Sect. 5.06 Modalités de versement des pénalités**

Les pénalités mentionnées ci-dessus constituent la seule obligation et indemnisation due par le prestataire, et l'unique compensation et recours du Client au titre de la qualité du Service.

La responsabilité du prestataire ne pourra être engagée et les pénalités ne sont pas dues lorsque l'Interruption ou le non-respect de l'IMS résultent :

- d'une modification du Service demandé par le Client,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné dans la Convention Cadre,
- du fait d'un tiers ou du fait du Client,
- d'un élément non installé et non exploité par le prestataire,
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementés, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels),
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
- d'une utilisation anormale ou frauduleuse du Service par le Client et/ou par l'Utilisateur Final,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations du prestataire, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,

- de modifications dues à des prescriptions au prestataire par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

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

Lorsque le Client demande l'application des pénalités pour non-respect de l'IMS dans le respect de la procédure susmentionnée et que le prestataire conteste l'application de telles pénalités, les services techniques des Parties se rapprocheront afin de confronter leurs systèmes respectifs de mesure de l'IMS.

En cas de désaccord persistant à l'issue de ces confrontations techniques après un délai de quinze (15) jours suivant la contestation du prestataire, le Client pourra saisir la direction générale du prestataire de ce conflit.

**Art. 6\_ Equipements du client**

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les Equipements, logiciels et installations que nécessite le raccordement à l'accès à Internet. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Equipements, logiciels et installations.

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

**Art. 7\_ Recette**

La présente procédure de Recette s'appliquera à chaque Commande.

Le prestataire effectuera ses Tests de Recette standard mesurant le bon fonctionnement du Service. Si ces Tests de Recette ne font pas apparaître d'Anomalies Majeures, le prestataire procédera à la mise en place du Service.

A compter de la réception de l'avis de mis en service, le Client disposera de cinq (5) Jours Ouvrés pour :

- Accepter la mise en service : Cette acceptation interviendra par l'utilisation, par le Client, du service. La Date de Début du Service sera alors la Date de la première utilisation,
- Refuser la mise en service : Dans l'hypothèse où le Client démontre par écrit que les Tests ont fait apparaître des Anomalies Majeures, le prestataire corrigera alors lesdites Anomalies Majeures dans les meilleurs délais. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, une nouvelle recette sera convoquée et réalisée dans les conditions du présent article. Seuls les Tests de Recette ayant fait apparaître les Anomalies Majeures seront effectués.

A compter de la réception par le prestataire de la notification écrite du Client, le prestataire pourra suspendre le Service jusqu'à la Recette du Service par le Client.

A défaut de notification écrite du Client dans le délai de réponse de cinq (5) jours susmentionné ou en cas d'utilisation commerciale du Service par le Client, la Recette sera réputée acceptée tacitement et la Date de Début du Service sera celle qui figure sur l'avis de mis en service émis par le prestataire. Au cas où les Tests de Recette ont fait apparaître des Anomalies Mineures, les Parties définiront d'un commun accord le délai de correction des Anomalies Mineures. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à l'acceptation de la recette par le Client.

**Art. 8\_ Procédure de notification des interruptions**

Se reporter à l'article des Conditions Particulières DoFAI du présent Contrat.

**Art. 9\_ Obligations des parties**

Se reporter à l'article des Conditions Particulières DoFAI du présent Contrat.

**Art. 10\_ Dispositions financières**

Se reporter à l'article des Conditions Particulières DoFAI du présent Contrat.

**Sect. 10.01 PRIX**

En contrepartie du Service défini dans les présentes Conditions Spécifiques, le Client paiera au Prestataire :

- les frais d'accès au service et
  - la redevance mensuelle d'un montant forfaitaire
- Définis dans chaque Commande.

Les frais d'accès seront facturés par la société au Client à la date de signature de chaque Commande par les Parties.