



CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVICE TRANSIT IP

1 Définitions

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

« **Internet** » signifie le regroupement mondial de réseaux à routeurs, privés et publics, qui sont interconnectés au moyen de passerelles et de points d'échanges, et qui utilisent tous ensemble le protocole TCP/IP.

« **Interruption** » désigne une période de coupure signalée par le Client, pendant laquelle la connexion ne peut recevoir ni envoyer des données vers Internet pour des raisons liées aux Equipements du prestataire.

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).

Les clients ne disposant pas d'un serveur de mails pourront souscrire au service de serveur de mail du prestataire.

Il est possible, en option, de disposer d'une capacité supérieure de stockage sur le relais de mails.

Le Client indiquera sur chaque Commande s'il souhaite bénéficier de ces prestations.

3 Gestion

3.1 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.

3.2 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 3.8 des présentes Conditions Particulières.

3.3 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.

3.4 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 Client reconnaît que, s'il n'est pas satisfait de l'accès à Internet, par dérogation aux dispositions de la Convention Cadre, son recours se limitera exclusivement à résilier la Commande du Service Transit IP concernée sans pénalités ou compensation d'aucune sorte. 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.

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 quatre (4) 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.

3.5 Niveau d'engagement de service

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

3.6 Engagements de qualité de service

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.

3.7 Définition des indicateurs de qualité de service

3.7.1 Perte de Paquets

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



3.7.2 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.

3.7.3 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.

3.8 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 6 ci-dessous, et l'heure à laquelle le prestataire notifie au Client le rétablissement de la connexion concernée, conformément à l'article 6 ci-dessous.

3.9 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 le responsable Exploitation du prestataire de ce conflit.

4 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.

5 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.

6 PROCEDURE DE NOTIFICATION DES INTERRUPTIONS

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

7 OBLIGATIONS DES PARTIES

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

8 DISPOSITIONS FINANCIERES

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



8.1 PRIX

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

- les frais d'accès au service des Liens d'Accès XDSL,
- les redevances mensuelles des Liens d'Accès XDSL,
- le prix des options de mise en service et des options ponctuelles,
- le prix des options récurrentes, tel que précisé sur la commande.