

# CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE SDSL

## 1. DEFINITIONS

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

« **Accès** » désigne la ligne de cuivre mono, bi ou quatre paires pour la technologie SDSL ou SDSL EFM

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

« **Connexion nationale** » est une composante logique du Service qui permet de collecter une Région distante sur un raccordement.

« **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.

« **Equipements du Prestataire** » désigne tout équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité du Prestataire ou de ses fournisseurs et, en particulier, l'opérateur historique, utilisé par le Prestataire pour rendre le Service.

« **Equipement Terminal** » désigne l'ensemble des matériels - propriété du Prestataire du Client, de l'opérateur historique ou d'un tiers mandaté - installés par ces derniers sur le Point de Terminaison.

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

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

« **Interruption** » désigne une période de coupure signalée par le Client, selon les procédures de notification définies à l'Article 4.6 ci-après, pour des raisons liées aux Equipements du Prestataire.

Une dégradation d'un Lien d'Accès, signalée par le Client, est une altération sans rupture du service. Elle ne constitue pas une interruption et n'entre pas dans le calcul des GTR et IMS.

« **Interruption Maximum du Service** » ou « **IMS** » correspond au cumul des temps d'Interruption du Service sur une année calendaire.

« **Jours Ouvrables** » désigne tout jour à l'exception du dimanche et de tous jours fériés en France.

« **Jours Ouvrés** » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tous jours fériés.

« **Lien SDSL EFM** » ou « **Lien d'Accès** » désigne la liaison établie par le Prestataire entre un Point de Terminaison et la Porte de Livraison et dont le support est en partie une liaison SDSL EFM France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage.

« **Point de Terminaison** » désigne l'emplacement situé à l'intérieur du Site Utilisateur et matérialisé par l'Equipement Terminal installé qui constitue la limite de responsabilité du Service fourni par le Prestataire au Client.

« **Point d'Entrée** » désigne le dispositif installé chez l'Utilisateur Final et matérialisant la limite de responsabilité entre la boucle locale cuivre de l'opérateur historique et l'Utilisateur Final.

« **Porte de Livraison** » Interface physique sur laquelle le Prestataire livre le Service au Client et qui matérialise la limite de responsabilité du Service fourni par le Prestataire.

« **Site d'extrémité** » désigne le site du client final sur lequel est raccordé l'accès.

« **Site Utilisateur** » désigne le(s) bâtiment(s) ou espaces dans lesquels le Client ou un Utilisateur est situé et où l'Equipement Terminal sera installé.

« **Utilisateur** » ou « **Utilisateur Final** » désigne un utilisateur du Client.

## 2 DESCRIPTION DU SERVICE

### 2.1 LE SERVICE CONSISTE EN LA FOURNITURE D'UNE PRESTATION COMPRENANT :

1. Le raccordement d'un ou plusieurs Sites au réseau de données ATM du Client par l'intermédiaire de liaisons xDSL de France Télécom ou d'opérateurs de dégroupage ;

2. Le transport des flux ATM correspondant sur le réseau de données ATM du Prestataire ;

3. La livraison au Client des flux ATM sur la Point de Livraison.

Les deux éléments constitutifs du Service sont :

les Liens d'Accès xDSL & le Point de Livraison.

Le Pack Internet, proposé en option, permet la gestion du transit internet (IP) sur les accès DSL du Prestataire.

Il comprend : 4 adresses IP publiques, les transports des flux IP (internet), le relais SMTP, DNS et NTP.

Des adresses IP supplémentaires peuvent être fournis à la condition sine qua non pour le Client de justifier de l'attribution de la totalité des adresses IP publiques allouées.

Le Service est limité par le Point de Terminaison ou le Point d'Entrée, selon que l'Equipement Terminal est fourni respectivement par le Prestataire ou par le Client, du côté Utilisateur Final, par la Porte de Livraison du côté Fournisseur.

La fourniture du Service dépend de la fourniture par France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage de son service de liaisons xDSL, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage.

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, le Prestataire adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Le Client pourra alors résilier la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception et dédommagera le Prestataire des éventuelles pénalités appliquées par France Télécom ou les Opérateurs de dégroupage à cette dernière.

### 2.2 MODIFICATION DES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

Pour des raisons commerciales et/ou techniques, le Prestataire peut modifier les caractéristiques de son Service. Le Prestataire s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais.

En cas de modification des caractéristiques du Service conformément aux modalités précisées dans l'alinéa précédent, les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour intégrer les modifications du Service.

En cas de modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions Particulières, le Client peut motiver son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès du Prestataire dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par le Prestataire. Les Parties peuvent alors résilier les Commandes en cours sans pénalité.

Si le Client n'a pas motivé son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès du Prestataire en respectant le préavis mentionné ci-dessus, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par le Prestataire qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

La modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions Particulières dans les conditions précisées dans le présent Article ne peut engager la responsabilité du Prestataire ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit du Client.

## 3 Liens d'Accès xDSL

### 3.1 CONDITIONS SUSPENSIVES



Paraphe du Client



Paraphe de l'Entreprise

# CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE SDSL

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si le Client dispose d'une ligne téléphonique analogique isolée et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec France Télécom ou d'un Opérateur de dégroupage. Cette ligne servira de ligne support à la mise à disposition du Lien d'Accès. En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par France Télécom ou l'Opérateur de dégroupage ou par le Client, le Lien d'Accès ne pourra être fourni.

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si le Client a procédé à l'installation en bonne et due forme de la Desserte Interne entre le Point d'Entrée et l'emplacement souhaité du Point de Terminaison.

Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site Client soit inclus dans la Couverture DSL du Prestataire. Le Client est réputé avoir pris connaissance de la Couverture DSL du Prestataire à la date des présentes Conditions Particulières.

L'accès d'un Client au Service proposé par le Prestataire sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage (ci-après dénommée « Eligibilité »). Ainsi, le Prestataire ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité d'un Client, cette décision ne relevant que de l'opérateur historique.

## 3.2 DÉBITS DES LIAISONS

Une Liaison SDSL est constituée d'un Accès SDSL 1 paire, 2 paires ou 4 paires et d'un VC de Collecte, ces deux éléments étant indissociables.

- Lien d'accès SDSL 500Kbps (burst jusqu'à 2Mbps)
- Lien d'accès SDSL 1Mbps (burst jusqu'à 2Mbps)
- Lien d'accès SDSL 2Mbps (pas de burst)
- Lien d'accès SDSL 4Mbps (burst jusqu'à 8Mbps)
- Lien d'accès SDSL 8Mbps (pas de burst)

Le Prestataire vous garantit 100% du débit 95% du temps.

## 3.3 Désaturation des Liens xDSL

Cas d'une commande d'une Liaison mono-paire SDSL :

Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité DSL préalable.

En cas d'absence de ressources dans le réseau, pour les seuls cas de commandes d'Accès mono-paire, le Prestataire pourra traiter la commande en réalisant des opérations de désaturation du réseau mais moyennant un délai supplémentaire et dans la limite d'une paire à l'adresse. Le Client sera averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande.

Les études de désaturation du réseau cuivre se feront selon les règles d'ingénierie appliquées dans le cadre de la fourniture du service téléphonique. Si la solution de désaturation qui s'impose, suite à l'application de ces règles, s'avère non compatible avec un service haut-débit (comme la pose d'un système à gain de paire), la commande d'Accès sera refusée.

Le délai contractuel de livraison commencera à courir dès la fin des travaux qui auront permis l'ajout de ressources dans le réseau.

Cas d'une commande d'une Liaison multi-paire SDSL :

Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité DSL préalable.

En cas d'absence de ressources dans le réseau, le Prestataire ne sera pas en mesure de traiter la Commande, et le choix des possibilités suivantes sera laissé au Client :

- annuler sa commande, ou
- passer une nouvelle commande avec un nombre de paire inférieur à sa commande initiale (à titre d'exemple, le Client peut demander à passer d'un Accès 4 paires à un Accès 2 paires, si l'éligibilité le permet).

Toute commande d'un Lien d'Accès nécessitant une Prestation de Désaturation de la liaison sera soumise à un coût supplémentaire, défini en Annexe Tarifaire.

## 3.4 PROCÉDURE DE MISE EN SERVICE D'UN LIEN D'ACCÈS xDSL

Par dérogation des Conditions Générales d'Abonnement, le Prestataire enverra au Client sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès (ci-après «la Notification») une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau du Prestataire. La date de la Notification envoyée par le Prestataire au Client constitue la date de recette du Lien d'Accès xDSL. Cette date fait foi dans tous les échanges entre le Prestataire et le Client.

Le Client dispose alors de cinq (5) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Lien d'Accès à compter de la date de Notification. Dans ce cas, le Client motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, une nouvelle Notification sera émise par le Prestataire au Client dans les conditions du présent Article.

A défaut d'accord des Parties sur cette seconde notification de mise en service, les dispositions des Conditions Générales d'Abonnement s'appliqueront.

A compter de la réception par le Prestataire de la notification écrite du Client, le Prestataire pourra suspendre les Liens d'Accès jusqu'à la recette du Lien d'Accès xDSL.

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 Lien d'Accès xDSL à des fins d'exploitation par le Client, le Lien d'Accès xDSL sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par le Prestataire.

Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord le délai de correction des Anomalies Mineures. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Lien d'Accès xDSL par le Client.

## 3.5 DÉLAI DE MISE EN SERVICE

Le délai de mise en service d'un Lien d'Accès xDSL est de vingt et un (21) Jours Ouvrés après acceptation par le Prestataire de la Commande. Le Prestataire effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès xDSL, notamment auprès de l'opérateur historique. Le Prestataire lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès xDSL sur la foi des informations reçues du Client. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus de la part de l'opérateur historique et/ou à un retard de mise à disposition du Service, le Prestataire ne saurait en être tenue responsable.

## 3.6 CONDITIONS DE RACCORDEMENT

L'Équipement Terminal d'un Lien d'Accès xDSL est un équipement connecté aux équipements informatiques de l'Utilisateur lui permettant d'utiliser le Lien d'Accès xDSL.

### 3.6.1 EQUIPEMENT TERMINAL FOURNI PAR LE CLIENT

Dans ce cas, le Service est limité, à l'extrémité Utilisateur Final par le Point d'Entrée.

Si l'Équipement Terminal est fourni par le Client, celui-ci est en charge de la gestion de l'Équipement Terminal.

Les Équipements Terminaux ainsi fournis devront interfonctionner avec les Équipements du Prestataire et, de ce fait, nécessitent une validation préalable des Équipements Terminaux ainsi qu'un engagement de pérennité de l'interfonctionnement. Les tests d'interfonctionnement menés par le Prestataire constituent les conditions minimales pour assurer l'interfonctionnement d'un Équipement Terminal avec le Service, mais ils ne peuvent reproduire la totalité des situations rencontrées lors de l'exploitation du Service.

### 3.6.2 EQUIPEMENTS TERMINAUX VALIDÉS PAR LE PRESTATAIRE

La liste des équipements validés des présentes Conditions Particulières est consultable sur demande. Elle comprend le nom des équipements et leurs versions logicielles et matérielles.

### 3.6.3 EQUIPEMENTS TERMINAUX NON VALIDÉS PAR LE PRESTATAIRE.

Le Prestataire préconise fortement l'utilisation d'Équipements Terminaux validés mais ne peut l'imposer.

Le Client peut décider de raccorder des Équipements Terminaux non validés. Il n'a rien à fournir au Prestataire dans ce cas.

Le Prestataire ne peut être tenue responsable du non interfonctionnement de l'Équipement Terminal avec le Service et de son impact sur la qualité de service fournie aux Utilisateurs.



Paraphe du Client



Paraphe de l'Entreprise

# CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE SDSL

Si un Equipement Terminal non validé perturbe le réseau, et si le Client ne peut y remédier dans un délai raisonnable, le Prestataire peut, après mise en demeure, suspendre la connexion de l'Equipement Terminal.

## 3.6.4 INSTALLATION CHEZ LE CLIENT

Le Client fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès xDSL côté Utilisateur Final. Il supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne.

Les Equipements Terminaux validés, commandés auprès du Prestataire sont expédiés sur site, configurés et prêts à l'installation. Lors de l'installation, un accompagnement téléphonique du Client est prévu, si nécessaire.

## 3.6.5 EQUIPEMENT TERMINAL FOURNI PAR LE PRESTATAIRE

Dans ce cas, le Service est limité, à l'extrémité Utilisateur Final par le Point de Terminaison.

La nature des interfaces des Equipements Terminaux est fournie par le Prestataire. Sept (7) Jours Ouvrés avant la Date de Début du Service indiquée sur la confirmation de Commande communiquée par le Prestataire, le Client mettra à disposition du Prestataire ou de tout tiers désigné les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir l'Equipement Terminal, et permettre, le cas échéant, l'installation de la Desserte Interne

A défaut, le Prestataire négociera une nouvelle Date de Début du Service qui ne pourra excéder de quinze (15) jours 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 du Service indiquée initialement sur la confirmation de Commande.

## 3.6.6 LA RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE

ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès xDSL liée au non-respect du présent Article par le Client. Le Prestataire reste étranger à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire de l'emplacement de l'Equipement Terminal ou tout prestataire à l'intérieur du Site Client, à l'occasion de la mise à disposition dudit Lien.

## 3.6.7 POUR TOUTE INTERVENTION JUSTIFIÉE

par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès xDSL, le Client doit permettre au Prestataire et à toute personne mandatée par elle, la possibilité d'accéder au Site dans les locaux où est situé le Point de Terminaison de ce Lien pendant les Heures Ouvrables pour l'installation et pour la relève des dérangements en cas de GTR standard 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements en cas de souscription, par le Client, à l'option GTR avancée.

Il est ici entendu que si le Client ne fournit pas l'accès requis par le Prestataire dans les conditions susmentionnées, la computation du délai de rétablissement sera alors suspendue, jusqu'à la fourniture, par le Client, de l'accès au Site.

## 3.6.8 LE CLIENT SUPPORTERA LES FRAIS

et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne et au Site dans lequel est installé l'Equipement Terminal.

## 3.6.9 LE CLIENT EST TENU D'INFORMER LE PRESTATAIRE

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 où est installé le Point de Terminaison du Lien d'Accès xDSL.

## 3.6.10 LE CLIENT S'ENGAGE À NE PAS MODIFIER

les Equipements du Prestataire et, en particulier, ceux installés sur le Site. Le Client ne doit en aucun cas :

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

## 3.6.11 LE CLIENT ASSUME, EN QUALITÉ DE GARDIEN,

les risques correspondant aux Equipements du Prestataire, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Equipements du Prestataire 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'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les Equipements du Prestataire et de telle sorte que cette dernière soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de co-assurée, étant précisé que le Client restera débiteur à l'égard du Prestataire au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

## 3.7 CONSÉQUENCES DU TERME OU DE LA RÉSILIATION D'UNE COMMANDE

Au terme d'une Commande ou en cas de résiliation d'une Commande conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Abonnement, le Client restituera les Equipements du Prestataire à sa première demande. A ce titre, il autorise le Prestataire ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites concernés, aux Heures Ouvrables, pour y récupérer lesdits Equipements. Le Prestataire ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites pouvant résulter d'une dépose des Equipements de le Prestataire effectuée dans des conditions normales.

Si, suite à une demande du Prestataire, le Client n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, le Client paiera au Prestataire, par jour de retard et par Equipement non restitué, une pénalité égale à dix pour cent (10 %) du prix mensuel de la Commande concernée, sans préjudice de toute action en justice que le Prestataire pourrait engager.

## 3.8 EQUIPEMENTS DU CLIENT

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

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.

Le Client s'engage à ce que ses Equipements n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau du Prestataire ou ne porte atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau ni ne causent aucun préjudice au Prestataire ou à tout autre utilisateur du Réseau du Prestataire.

## 3.9 DURÉE

Un lien d'accès est souscrit pour une durée initiale de 12 à 36 mois suivant les dispositions stipulées dans le bon de souscription aux services.

A l'échéance de cette période, il se renouvellera par tacite reconduction d'année en année sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception trois mois avant l'expiration de la période en cours.

## 3.10 RÉSILIATION

La résiliation d'un Lien d'Accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès commandés par le Client auprès du Prestataire.

Toute résiliation d'une Commande par le Client avant le terme de la période initiale définie à l'Article 2.9 ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.

## 4 Engagements de Niveaux de Services

### 4.1 DÉLAI DE RÉTABLISSEMENT D'UN LIEN D'ACCÈS XDSL

Le Prestataire s'engage à rétablir le service d'un Lien d'Accès xDSL en moins de quatre (4) heures (ci-après «le Temps de Rétablissement») à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client pendant les Heures Ouvrables, selon la procédure. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.



Paraphe du Client



Paraphe de l'Entreprise

# CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE SDSL

Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Avancée, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par le Client ci-après sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien d'Accès xDSL, le Prestataire versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h00 < Temps de Rétablissement <= 6h00 : 25 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné ;
- 6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 50 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné ;
- 8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h : 75 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné ;
- 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné.

## 4.2 IMS D'UN LIEN D'ACCÈS XDSL

Le Prestataire s'engage à maintenir l'IMS d'un Lien d'Accès xDSL inférieure à trente (30) Heures Ouvrées. Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non Ouvrable, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrable qui suit.

Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Avancée, le Prestataire s'engage à maintenir l'IMS du Lien d'Accès xDSL inférieure à vingt (20) heures.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées par Lien d'Accès xDSL concerné :

### Lien d'Accès sans souscription de l'option GTR Avancée :

- 30h <= IMS < 33h : 25 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné ;
- 33h <= IMS < 36h : 50 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné ;
- 36h <= IMS < 39h : 75 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné ;
- 39h <= IMS : 100 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné ;

### Lien d'Accès sans souscription de l'option GTR Avancée :

- 20h <= IMS < 23h : 25 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné ;
- 23h <= IMS < 26h : 50 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné ;
- 26h <= IMS < 29h : 75 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné ;
- 29h <= IMS : 100 % de la somme forfaitaire pour le Lien d'Accès xDSL concerné.

## 4.3 CALCUL DES TEMPS D'INTERRUPTION ET DES TEMPS DE RÉTABLISSEMENT

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client au Prestataire, conformément à la procédure décrite ci-après, et l'heure à laquelle le Prestataire notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès xDSL concerné.

## 4.4 MODALITÉS DE VERSEMENT DES PÉNALITÉS

Les éventuelles pénalités dues par le Prestataire au Client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par le Prestataire, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

Les pénalités seront calculées par année calendaire. Dans le cas où la date de Début de Service d'un Lien d'Accès xDSL intervient en cours d'année, les pénalités seront appliquées prorata tempo ris.

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

- d'une modification de la Prestation demandée par le Client,
  - d'un cas de force majeure
  - du fait d'un tiers,
  - du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par le Prestataire pour la mise en oeuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
  - d'un élément non installé et exploité par le Prestataire,
  - de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en oeuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputable au Prestataire,
  - d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
  - 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 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.

## 4.5 PROCÉDURE DE NOTIFICATION DES INTERRUPTIONS

Le Prestataire fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions.

Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables, ou bien, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si le Client a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel du Client, le Prestataire qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service souscrit,
- identification des sites impactés (pré localisation de l'incident).

Une fois l'appel qualifié, le Prestataire ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration par écrit par fax ou email dans les trente (30) minutes après l'appel.

Le Client fournira au Prestataire toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption.

En cas de dysfonctionnement d'un Lien d'Accès xDSL livré sans Equipement Terminal à la demande du Client, le Prestataire peut demander au Client, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

## 4.6 GESTION DES INTERRUPTIONS

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements, ses Sites et/ou sur la Desserte Interne.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par le Prestataire, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité du Prestataire et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation.

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, le Prestataire réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription par le Client de l'Option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite Interruption.



Paraphe du Client



Paraphe de l'Entreprise

# CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE SDSL

Dès lors que le Prestataire a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que le Prestataire obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

## 4.7 CLÔTURE DE L'INCIDENT

La clôture d'une signalisation sera faite par le Prestataire comme suit :  
Information du Client (par téléphone, ou e-mail),  
Détermination de la durée de l'Interruption,  
Clôture et archivage de l'incident.

Pour chaque incident signalé, le Client dispose d'un délai de quarante-huit (48) heures à compter du signalement de sa clôture par le Prestataire, pour envoyer au Prestataire sa contestation (dûment motivée) de la clôture. Dès réception par le Prestataire de cette contestation, le Prestataire devra poursuivre la résolution de l'incident sans ouvrir un autre ticket.

En l'absence de contestation du Client passé le délai de quarante-huit (48) heures susmentionné, la clôture sera réputée acceptée tacitement. Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par télécopie par le Prestataire au Client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

## 4.8 GESTIONS DE TRAVAUX PROGRAMMÉS

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, le Prestataire peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients.

Les Interruptions Programmées de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus.

Le Prestataire devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

La notification de travaux programmés par le Prestataire devra intervenir au moins sept (7) jours calendaires 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. Pendant ces périodes de travaux programmés, le Prestataire s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

## 5 Dispositions financières

### 5.1 PRIX

En contrepartie du Service défini dans les présentes Conditions Particulières, le Client paiera au Prestataire :  
des Liens d'Accès xDSL,  
le prix des options de mise en service et des options ponctuelles.

### 5.2 RÉVISION DES PRIX

Le Prestataire procédera, au 1er janvier de chaque année (N), à une révision annuelle des tarifs sur la base des tarifs en vigueur au 1er décembre de l'année précédente (N-1).

Les prix indiqués en annexe peuvent être révisés en cours d'exécution d'une Commande. Ces révisions sont applicables aux Liens installés. Toute modification de prix est notifiée par écrit au Client dès que possible. En cas de hausse de prix, le Client peut résilier les Commandes pour les Liens concernés uniquement, sans pénalité si la résiliation intervient moins de un (1) mois après la date effective de la hausse des prix.

### 5.3 TERMES DE FACTURATION

Chaque mois M, le Prestataire adressera au Client une facture correspondant au mois M et reprenant :  
les Liens d'Accès xDSL commandés pendant le mois M-1,  
le prix des options de mise en service des Liens d'Accès mis en service pendant le mois M-1,  
les redevances mensuelles ainsi que le prix des options récurrentes et ponctuelles pour l'ensemble des Liens d'Accès non résiliés en fin de mois M.



*Paraphe du Client*



*Paraphe de l'Entreprise*