

Conditions Particulières – Service de Connectivité Internet

En application des conditions Générales

1. DEFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service :

La « **Date de Mise en Service** » : signifie la date à laquelle le Service fourni par le prestataire Communications est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

La **technologie « DSL »** signifie Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique), technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Lorsque le débit est asymétrique (« **ADSL** »), cette technologie permet d'avoir un haut débit en direction du Client et/ou des Utilisateurs (ci-après « **Débit Descendant** ») et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau du Prestataire (ci-après « **Débit Ascendant** »).

L'« **Installation d'Accès** » signifie les installations d'accès locales dédiées au Client et/ou aux Utilisateurs permettant la fourniture dans le cadre du Service d'Accès les liaisons de télécommunication mentionnées par le Bon de Commande.

L'**Éligibilité de la ligne téléphonique** : mesure de la capacité d'une ligne téléphonique à accepter un débit DSL maximum. Cette mesure peut varier en fonction de la qualité de la ligne téléphonique et notamment de la distance de l'équipement du Client au central téléphonique, et de l'infrastructure. La mesure peut enfin varier en fonction du nombre de lignes téléphoniques connectées au DSL sur la zone géographique du Client.

La « **Ligne** » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la- ou les-quelles le Service a été souscrit.

Le « **Port du Réseau du Prestataire** » signifie le port du réseau du Prestataire concentrant le trafic généré par le Client et/ou les Utilisateurs.

Une « **Défaillance** » : signifie une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plate-formes de gestion des communications du prestataire.

« **France Telecom** » signifie la société France Telecom S.A., opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.

Un « **Code d'accès** » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par le prestataire.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service Principal comprend un accès à Internet un accès permanent et illimité au réseau Internet par l'intermédiaire de Prises, l'allocation et la gestion d'adresses IP publique (1 adresse IPv4 ou 1 bloc /48 d'adresses IPv6) et des statistiques réseaux.

Afin de bénéficier du Service d'Accès, les Sites Client et/ou les Utilisateurs pourront être reliés par des liaisons de télécommunication mise en œuvre directement par le Prestataire, ou bien souscrit par le Prestataire auprès d'un ou plusieurs opérateurs de télécommunications (ci-après les « **Opérateurs** ») habilités à fournir des services de télécommunication au public. A ce titre, le Client désigne, par les présentes, le Prestataire comme son représentant pour passer des commandes pour son compte mais au nom du Prestataire (ci-après désignée « **Commande à l'Opérateur** ») auprès d'un ou plusieurs Opérateurs, et traiter l'installation et l'exploitation des liaisons de télécommunication mentionnées dans le Bon de Commande. Au titre de la souscription du Service d'accès, le Client s'engage à accepter les Opérateurs choisis par le Prestataire (dont la liste sera communiquée sur demande du Client avec leurs conditions contractuelles et de qualité de service) et reconnaît qu'il ne dispose d'aucune faculté de changement d'Opérateurs.

Le Service d'accès peut comprendre des liaisons de télécommunication de trois types :

- Les liaisons de télécommunication fournissant des connexions permanente dédiées au réseau de l'Opérateur (hors technologie DSL) à partir des Sites Client en utilisant les Installations d'Accès (désigné « **Service d'accès Liaison Louée** »). Les équipements du Client situés sur le Site Client à partir duquel des données sont émises, regroupent lesdites données sous forme de paquets de données conforme au protocole Internet et donnent à chaque paquet une adresse de terminaison. Le Service transfère alors ces paquets par l'intermédiaire des Installations d'Accès au réseau de l'Opérateur. Ces paquets sont ensuite transportés à leur adresse de terminaison. Pour ces liaisons de télécommunication l'Opérateur mettra en place des Ports d'Accès N°64 Kbit/s, E1 (2 Mbit/s), E3 (34 Mbit/s), DS-3 (45 Mbit/s), STM-x (x*155 Mbit/s), 10BT (10 Mbit/s), 100 BTX (100 Mbit/s) conformément aux indications figurants dans le Bon de Commande.
- Les liaisons de télécommunication fournissant des connexions permanentes sur le réseau d'accès téléphonique existant (technologie DSL) à partir des Sites Client ou des Utilisateurs en utilisant l'Installations d'Accès (désigné « **Service d'accès DSL** »). Pour des raisons techniques, le service d'accès DSL n'est pas accessible à partir de la totalité du Territoire. Par ailleurs, dans une zone au sein de laquelle le Prestataire fournit le Service, toutes les lignes téléphoniques analogiques ne sont pas éligibles au service d'accès DSL. Le Prestataire ne fournit le Service d'accès DSL qu'à la condition que le Client et/ou l'Utilisateur, donne un mandat écrit préalable au Prestataire de procéder à la mise en œuvre du Service d'accès DSL sur les lignes téléphoniques concernées. Pour ces liaisons de télécommunication l'Opérateur mettra en place des Débits Ascendant et des Débits Descendants conformément aux indications figurants dans le Bon de Commande. La mise en œuvre du Service d'accès fournissant des connexions DSL entraînera techniquement la suppression – s'il existe – de tout autre service précédemment supporté par la liaison de télécommunication concernée par le Service. Le Client et l'Utilisateur font leur affaire des conséquences, notamment en terme de facturation, du maintien ou de la suppression des liens contractuels avec un autre fournisseur relatif au Service. Par ailleurs, le Client s'engage (i) à maintenir pendant toute la durée du Contrat, une ligne téléphonique avec France Telecom (sauf indication contraire du Prestataire) ; (ii) à n'utiliser que des matériels de télécommunication agréés, conformément au code des postes et télécommunications ; (iii) en cas de changement d'adresse ou de l'un des ses numéros de téléphone, ou de suspension de son contrat d'abonnement téléphonique avec France Telecom, à prévenir immédiatement et par tous moyens (confirmés par lettre recommandée avec avis de réception dans les dix jours) en joignant, le cas échéant, les justificatifs adéquats. Dans l'éventualité où tout ou partie de ces modifications rendrait la fourniture des Services impossible, il sera alors procédé à la résiliation du Service par le Prestataire, sans que le Prestataire puisse voir sa responsabilité engagée pour quelque motif que ce soit.
- Les liaisons de télécommunication utilisant le réseau téléphonique commuté analogique (désigné « **Service d'accès Dial** »). Il est destiné au Client qui ont besoin de fournir aux Utilisateurs un accès à un nœud du réseau du Prestataire. Ce type de liaison fournit l'accès au réseau de télécommunication du Prestataire en tarification locale ou gratuite pour l'Utilisateur. Le Service d'accès Dial est facturé sur la base d'un coût à la minute d'utilisation du Service par les Utilisateurs. Le prix des minutes est fonction de la grille horaire suivante : Les heures comprises entre 8H00 et 19H00 du lundi au vendredi sont désignées « **Heures Pleines** » ou « **HP** » ; les heures comprises entre 19H00 et 22H00 et entre 7H00 et 8H00 du lundi au vendredi ainsi qu'entre 7H00 à 22H00 les samedis, dimanches et jours fériés sont désignées « **Heures Creuses** » ou « **HC** » ; et les heures comprises entre 22H00 et 7H00 le lendemain tous les jours sont désignées « **Heures Super Creuses** » ou « **HSC** ».

Les liaisons de télécommunication utilisant le réseau hertzien (GPRS, Boucle Locale Radio, WiFi...) (désigné « **Service d'accès Wireless** »).

Si le Client choisit dans le Bon de Commande l'option selon laquelle le Prestataire fournit un routeur et ou un modem comme équipement de l'Installation d'Accès, le Prestataire configurera ledit routeur et/ou modem, et mettra en œuvre l'adresse IP d'accès au LAN.

Si par ailleurs le Client choisit dans le Bon de Commande l'option selon laquelle l'authentification des Utilisateurs ayant été autorisée par le Client à bénéficier du Service d'Accès est assurée par les équipements « RADIUS » du Prestataire (pour le Service d'Accès Dial et le Service d'Accès DSL), le Prestataire donnera au Client un accès à l'interface http lui permettant d'accorder, de retirer et de modifier les droits d'accès des Utilisateurs au Service.

Le Client sera responsable de l'installation, de la maintenance, de la performance et de la compatibilité de tout équipement ou logiciel non fourni par le Prestataire et qu'il connectera ou utilisera dans le cadre d'un Service (ci-après désigné « **Autre Equipement** »). Si le Prestataire estime raisonnablement qu'un Autre Equipement est susceptible de causer une interférence ou créer une situation risquée, il en informera le Client, le Client prendra alors toutes les mesures nécessaires pour y remédier. Indépendamment de toute solution possible, si le Client ne résout pas le problème rapidement, le Prestataire peut suspendre immédiatement le Service.

3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

A la demande du Client, le prestataire accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « **Equipements** »), ou souscrits en ligne sur l'Interface du prestataire.

Le prestataire fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par le prestataire, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par le prestataire.

Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.

A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés le seront dans un « sur-emballage », sur lequel apparaîtra clairement le nom du Client.

Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix du prestataire :

- La vente au Client des Equipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par le prestataire est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.
- La reprise de possession des Equipements par le prestataire ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès au prestataire ou à son mandataire aux Equipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

La mise à disposition des Equipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements du prestataire prêts sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai le prestataire, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du prestataire sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Articles 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7 et 3.8 ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquière les Equipements auprès du prestataire. Dans cette hypothèse, les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service au prestataire et bénéficie d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

Le prestataire prendra en charge cinq jours sur sept (5/7) de 08h00 à 18h00 les Défaillances de fonctionnement du Service signalées par le Client (ci après désignés indistinctement « **la Notification de Défaillance** ») qui devra apporter sa pleine coopération au prestataire pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse support@dcom-solutions.fr ou toute autre adresse ou numéroté ultérieurement communiqué au Client par le prestataire. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, le prestataire s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « **Objectif de Qualité de Service** ») :

Sur un mois, le prestataire s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « **Objectif de Disponibilité du Service** »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au prestataire au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès du prestataire d'un avoir égal à un pourcentage :

- des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et de la moyenne des Frais d'Installations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :
-

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

Le prestataire s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante huit (48) heures à compter de la constatation par le prestataire de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « **Objectif de Rétablissement du Service** »). Aucune pénalité ne sera due par le prestataire si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Événement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par le prestataire (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Telecom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec le prestataire afin de rétablir le Service.

L'émission par le prestataire d'avoires est soumise aux limites suivantes :

- a) le montant d'avoires pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant;
- b) les avoires résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

5. DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. L'ensemble des services est soumis à un engagement minimal de durée de 12 mois ou 36 mois selon l'option choisie dans le Bon de Commande (période initiale) avec un préavis de 30 jours.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suit :

- soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale:
 - a) le nombre de mois restants dans la première année de la Période Initiale

6. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

Les Frais Initiaux ;
Les Redevances Mensuelles ;

7. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement au prestataire la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

8. OPTION VPN

La mise en place d'un service VPN permet d'assurer une communication sécurisée en utilisant le réseau internet et de renforcer la sécurité du système d'information de l'entreprise. Le VPN IPsec utilise le protocole IPsec ou Internet Protocol Security. Il s'agit d'un protocole permettant de sécuriser les communications IP en cryptant ces dernières à l'aide de clés de chiffrement. Il est utilisé pour sécuriser la connexion. Si le Client choisit dans le Bon de Commande l'option VPN le Prestataire fournit un équipement de type firewall. Cet équipement est installé, exploité et maintenu par le prestataire.