

&

contrat

CONTRAT N° 10112294

Entre : SOC NATIONALE ELECTRICITE ET THERMIQUE – ENDESA FRANCE
(siège social) 2 R JACQUES DAGUERRE
92500 RUEIL MALMAISON
Code APE : 401E

Représenté par : Monsieur Alberto Martin RIVALS, Directeur Général

Ci-dessous désigné : **le Client**

d'une part,

et : **France Télécom** : Société Anonyme, au capital de 10 412 239 188 €
(siège social) 6, place d'Alleray 75505 PARIS Cedex 15,
SIREN : 380 129 866 RCS PARIS
N° de TVA intra-communautaire : FR 89 380 129 866
Code APE : 642C

représentée par : Monsieur Frédéric ALLARD, Directeur d'Agence

ci-dessous désignée : **le Fournisseur ou France Télécom**

d'autre part,

ci-après collectivement désignés « **les parties** ».

Il est convenu ce qui suit :

Sommaire

Les conditions particulières

1	Date de prise d'effet de la période minimale du contrat	3
2	Services fournis	3
3	Prix et modalités de facturation	3
3.1	Minimum de facturation cumulé (si période minimale de 3 ans souscrite)	3
3.2	Facturation en Euro	3
4	Description du réseau	3
1	Définitions	4
2	Documents contractuels	4
3	Objet	4
4	Durée du contrat et des commandes	4
4.1	Durée du contrat	4
4.2	Durée d'une Commande	4
5	Mise en service	5
6	Annulation, modification ou ajournement de la commande	5
6.1	Annulation, modification et ajournement de la Commande du fait du Client	5
6.2	Ajournement de la date de mise en service contractuelle du fait du Fournisseur	5
7	Matériels	5
7.1	Approvisionnement dans les locaux du Client	5
7.2	Assurance	6
7.3	Propriété	6
7.4	Restitution des Matériels	6
8	Propriété intellectuelle	6
9	Qualité de service	6
10	Disponibilité – Maintenance	7
11	Prix	7
12	Facturation et modalités de paiement	7
13	Responsabilité	8
14	Résiliation	8
14.1	Résiliation du contrat	8
14.2	Résiliation d'une Commande en Phase de Fonctionnement	8
15	Manquement d'une partie à ses obligations	9
16	Force majeure	9
17	Confidentialité	9
18	Sous-traitance	9
19	Cession	9
20	Droit d'accès aux fichiers informatisés	10
21	renonciation	10
22	Titres	10
23	Non validité partielle	10
24	Références	10
25	Convention de preuve	10
26	Domiciliation	10
27	Droit applicable	10
28	Attribution de compétence	10

LES CONDITIONS PARTICULIERES

SM

&

LES CONDITIONS PARTICULIERES

Le présent contrat se substitue au précédent contrat n° 48311, signé le 20/09/2004 par les parties, dans le cadre du renouvellement de ce dernier.

1 DATE DE PRISE D'EFFET DE LA PERIODE MINIMALE DU CONTRAT

La date de prise d'effet de la période minimale du contrat est le premier jour du Bimestre qui suit la signature du contrat.

2 SERVICES FOURNIS

Les Services fournis au titre du présent contrat sont définis en annexe dans les Descriptifs de service correspondants.

3 PRIX ET MODALITES DE FACTURATION

Les prix applicables dans le cadre du présent contrat sont ceux définis dans les Fiches Tarifaires jointes en annexes. Une synthèse financière récapitulative figure également en annexe. En cas de contradiction entre les prix définis dans la synthèse financière récapitulative et ceux figurant dans les Fiches Tarifaires, ces dernières prévalent.

3.1 Minimum de facturation cumulé (si période minimale de 3 ans souscrite)

Dans le cadre du présent contrat, le Client s'est engagé sur une période minimale de contrat de 3 ans. Le montant du minimum de facturation cumulé est fixé à 800 000 € HT, soit huit-cent mille euro Hors Taxes. Les dispositions relatives au minimum de facturation ne s'appliqueront pas à certains Services sous réserve que cela soit expressément précisé dans les annexes (descriptifs de services) relatives auxdits Services.

3.2 Facturation en Euro

L'ensemble des prestations est facturé par le Fournisseur au Client, en euro.

4 DESCRIPTION DU RESEAU

Le réseau envisagé par le Client au moment de la signature du contrat est constitué des Accès et des Equipements tels que définis en Annexe (Tableau récapitulatif « Périmètre initial »).
Chaque Service doit faire l'objet d'une Commande.

Fait en autant d'exemplaires que de parties.

A Paris, le 31/1/07

A RUEIL, le 1-3-07

Le Fournisseur
Monsieur Frédéric ALLARD
Directeur d'Agence

Le Client
Monsieur Alberto Martin RIVALS
Directeur Général

La signature des présentes conditions particulières signifie l'acceptation des conditions générales.

S. Allard

France Telecom
2, Avenue Pierre Mendès-France
75653 PARIS Cédex 13

endesa france
Société Nationale d'Electricité et de Thermique
2, rue Jacques Daguerre
92565 RUEIL MALMAISON

SN

LES CONDITIONS GENERALES

1 DÉFINITIONS

Dans le présent contrat :

- **Service** signifie le service et les prestations associées, fournis par le Fournisseur au titre du présent contrat ;
- **Bimestre** signifie une période de 2 mois consécutifs décomptée par année civile à partir du mois de janvier. Pour un calcul prorata temporis, le Bimestre sera considéré comporter 60 jours ;
- **Commande** signifie la fourniture au Client par le Fournisseur d'un service ou d'une prestation dans le cadre du présent contrat. Une Commande doit être formalisée par un document écrit, daté et signé par le signataire du présent contrat ou par le correspondant technique qu'il aura désigné ;
- **Logiciel** signifie tous les logiciels, progiciels, configurations, paramétrages et la documentation associée, mis à disposition du Client par le Fournisseur ;
- **Phase de Fonctionnement** signifie la période débutant à la date de mise en service effective pour une durée correspondant à la durée de la Commande du Service concerné ;
- **Matériel/Équipement** désigne tous les matériels ou équipements et la documentation associée, mis à disposition du Client par le Fournisseur ;
- **Descriptif de Service** désigne le document décrivant un Service et précisant ses conditions de fourniture. Ce document figure en annexe du présent contrat ;
- **Fiche Tarifaire** désigne la liste des prix de chaque Service, figurant en annexe du présent contrat.

2 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent contrat est composé des présentes conditions générales et particulières, des annexes et des Commandes.

Les conditions générales s'appliquent à défaut de conditions particulières venant les modifier ou les remplacer.

En cas de contradiction entre les stipulations des documents énumérés ci-dessus, et sauf dispositions contraires figurant dans le présent document, ces documents prévalent entre eux selon l'ordre décroissant suivant : conditions particulières, conditions générales, annexes, Commandes.

Le présent contrat exprime l'intégralité des obligations des parties.

De convention expresse entre les parties, les correspondances, demandes d'offres ou propositions antérieures relatives au même objet que le présent contrat, conditions générales d'achat du Client, n'ont pas de valeur contractuelle.

Toute modification au présent contrat devra, pour être valable, faire l'objet d'un avenant signé par les responsables habilités des deux parties.

3 OBJET

Par le présent contrat, le Fournisseur s'engage à fournir au Client qui accepte un ou plusieurs Services, dont la liste figure en annexe, dans les conditions et limites définies dans le présent contrat.

Tout Service doit faire l'objet d'une Commande pour pouvoir être fourni par le Fournisseur au Client.

4 DUREE DU CONTRAT ET DES COMMANDES

4.1 Durée du contrat

Le présent contrat prend effet à compter de sa date de signature par les deux parties. Il est conclu pour une durée indéterminée, pouvant être assortie d'une période minimale de trois ans choisie par le Client à la signature du présent contrat. Dans ce cas, la date de prise d'effet de la période minimale de trois ans est définie dans les conditions particulières.

4.2 Durée d'une Commande

Chaque Service fourni au titre des Commandes passées dans le cadre du présent contrat est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale de douze mois à compter de sa date de mise en service effective, à l'exception des Services bénéficiant d'une durée spécifique visée dans les conditions particulières et/ou dans les annexes.

5 MISE EN SERVICE

Le Client mentionne sur chacune de ses Commandes une date de mise en service souhaitée qui doit tenir compte des délais de mise en service indiqués. Cette date ne peut pas être postérieure de plus d'un an à la date du jour de la Commande. A réception de la Commande, le Fournisseur retourne au Client un bordereau indiquant la date contractuelle de mise en service. Sans remarque de la part du Client dans les huit jours suivant la réception de ce bordereau, cette date contractuelle est réputée acceptée par le Client.

Pour le Service Equant IP VPN, lorsque le Client a souscrit le Service de Déploiement, la date contractuelle de mise en service est définie dans le Tableau de bord Réseau d'Entreprise remis par le Fournisseur au Client et se substitue, pour chaque Accès Equant IP VPN concerné, à celle indiquée sur le bordereau ou le Bon de Commande du Service Equant IP VPN.

Dans le cas où l'installation des Matériels incomberait au Fournisseur, la mise en service est effective lorsque le Fournisseur en a vérifié le bon fonctionnement contradictoirement avec le Client.

Dans le cas où l'installation des Matériels incomberait au Client, la mise en service est effective à la date contractuelle de mise en service.

La date de mise en service effective constitue le point de départ de la facturation et de la Phase de Fonctionnement (et ce, indépendamment de l'activation du Nom de Domaine lorsque ce dernier est fourni par le Fournisseur).

6 ANNULATION, MODIFICATION OU AJOURNEMENT DE LA COMMANDE

6.1 Annulation, modification et ajournement de la Commande du fait du Client

Sur demande du Client, formulée par lettre recommandée avec accusé de réception, le Fournisseur peut modifier les données initiales de la Commande. A cet effet, le Client peut demander au Fournisseur :

- > d'annuler toute Commande avant sa mise en service moyennant paiement des frais de mise en service, et ce, à titre d'indemnité forfaitaire ;
- > de modifier toute Commande, moyennant paiement des frais de modification, à titre d'indemnité forfaitaire ;
- > de reporter la date de mise en service contractuelle ou d'ajourner toute Commande. Dans ce cas, le Fournisseur déclenche la facturation des frais de mise en service et de l'abonnement au plus tard un mois après la date contractuelle de mise en service, et ce, à titre d'indemnité forfaitaire.

En outre, le Fournisseur se réserve la possibilité de facturer au Client tous les frais qui lui seraient facturés par ses fournisseurs, Partenaires ou sous-traitants du fait de l'annulation, de la modification ou de l'ajournement de toute Commande.

Les annexes au présent contrat pourront préciser, en fonction des Services concernés, les modalités spécifiques applicables à la mise en œuvre des dispositions du présent article.

6.2 Ajournement de la date de mise en service contractuelle du fait du Fournisseur

Si, pour des raisons imputables au Fournisseur, la date contractuelle de mise en service ne peut être respectée pour l'ensemble ou une partie d'une Commande, le Fournisseur le notifie au Client dès que l'information lui est connue.

Dans ce cas, le Fournisseur propose au Client une nouvelle date contractuelle de mise en service.

Si cette nouvelle date est fixée plus d'un mois après la date contractuelle initiale, le Client peut demander au Fournisseur le paiement d'une pénalité de retard dont le taux applicable est d'un trentième de la redevance mensuelle d'abonnement relative à la Commande ou à la partie de Commande concernée, par jour calendaire de retard, au-delà d'un délai de franchise d'un mois débutant à la date contractuelle initiale. Cette pénalité est plafonnée à trois mois d'abonnement et constitue une indemnité forfaitaire définitive.

Si cette nouvelle date est fixée plus de quatre mois après la date contractuelle initiale, le Client peut annuler sa Commande et dans ce cas le Fournisseur ne verse aucune pénalité.

7 MATÉRIELS

7.1 Approvisionnement dans les locaux du Client

Le Client installe ou met à disposition du Fournisseur, dans le délai précédant la date contractuelle de mise en service et précisé dans les Descriptifs de Service, les matériels dont la fourniture n'incombe pas au Fournisseur.

Tous les matériels et fournitures mis en place par le Client entrant dans la catégorie des installations privées et nécessitant l'agrément de l'organisme compétent devront être en conformité avec la réglementation en

vigueur dans le pays dans lequel les prestations sont fournies. Le Client fournit l'alimentation électrique (y compris de secours) nécessaire au bon fonctionnement des Matériels.

Les Matériels livrés et installés chez le Client par le Fournisseur restent la propriété du Fournisseur et le Client assume vis-à-vis de lui les obligations inhérentes à la qualité de gardien à partir de la livraison de ces Matériels chez le Client et jusqu'à leur reprise en charge par le Fournisseur. En conséquence, le Client s'interdit tout acte de disposition ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété du Fournisseur et avisera le Fournisseur de tout atteinte à son droit. En cas de tentative de saisie, le Client doit en aviser immédiatement le Fournisseur, élever toute protestation contre la saisie et prendre toutes mesures pour faire connaître le droit de propriété en cause.

7.2 Assurance

A partir de la livraison des Matériels chez le Client et jusqu'à leur reprise en charge par le Fournisseur, le Client assume l'ensemble des risques liés aux Matériels dont il a la garde et est seul responsable de tout dommage causé par ces Matériels à lui-même, à son personnel ou aux tiers, sauf si le Client démontre que lesdits dommages ont été exclusivement causés par un défaut de fabrication ou un vice propre des Matériels.

Le Client, en tant que gardien et détenteur du Matériel, est responsable de tout dommage, perte, vol, avarie causés audit Matériel. A ce titre, il lui est conseillé de souscrire une assurance couvrant lesdits dommages. Le Fournisseur lui indique, à sa demande, la valeur des Matériels installés chez lui.

En cas de dommage aux Matériels, le Client s'engage à en informer le Fournisseur dans les quarante huit heures et à faire la déclaration de sinistre auprès de sa compagnie d'assurance.

7.3 Propriété

Le Client s'oblige à maintenir les mentions de propriété apposées sur le Matériel. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers sur les Matériels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement le Fournisseur afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, le Client est tenu d'en aviser immédiatement le Fournisseur.

7.4 Restitution des Matériels

Lors de la résiliation d'une Commande ou du présent contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client s'oblige à laisser au personnel du Fournisseur le libre accès de ses locaux pour retirer les Matériels et installations appartenant à ce dernier. En cas d'obstacle, de refus, de destruction ou de perte du Matériel imputable au Client, le Matériel lui sera facturé à sa valeur nette comptable.

8 PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Fournisseur concède au Client un droit d'usage personnel, non exclusif, non transférable sur les Logiciels pour ses seuls besoins propres d'utilisation du Service. Ce droit est consenti pour la durée du présent contrat.

Lorsque des supports physiques comprenant des Logiciels sont remis au Client, lesdits supports restent la propriété pleine et entière du Fournisseur, sauf dérogation expresse et écrite.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement, indirectement ou par l'intermédiaire de tiers auxquels il serait associé, aux droits de propriété ou de licence en cause.

En conséquence, le Client ne peut, sans autorisation préalable et écrite du Fournisseur, nantir, céder, louer, donner en licence, communiquer ou prêter, à titre onéreux ou gracieux, les Logiciels ou les Matériels.

Le Client s'engage en particulier à n'effectuer aucune reproduction des Logiciels, à l'exception d'une copie de sauvegarde. Le Client s'interdit de les installer sur d'autres équipements, de leur apporter, ou de leur faire apporter, toute modification, y compris pour corriger d'éventuelles erreurs.

Le Client s'interdit tout acte d'ingénierie inverse, de modification, de traduction, d'adaptation, de désassemblage, de décompilation, d'utilisation à des fins d'analyse concurrente, de distribution ou de création d'oeuvres dérivées, à partir de tout ou partie des Logiciels, des manuels utilisateurs ou de toute copie, sauf dans les conditions et limites strictement définies par la loi.

La non-restitution à l'expiration du présent contrat des Logiciels constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon.

9 QUALITE DE SERVICE

Afin de permettre le maintien de la qualité de service, le Client s'engage à :

- > utiliser le service et les Matériels du Fournisseur conformément aux Descriptifs de Service. Ainsi pour chaque Matériel installé par le Fournisseur chez le Client, ce dernier s'engage à effectuer les

opérations d'entretien prévues par les Descriptifs de Service ou les opérations simples d'exploitation que le Fournisseur peut être amené à lui demander de réaliser ;

- > exécuter les modifications des Matériels et logiciels décidées par le Fournisseur en vue de l'amélioration de la qualité de service. Les modifications qui pourraient avoir une répercussion sur les matériels du Client ou sur l'utilisation du Service, seront portées à la connaissance du Client, avec un préavis suffisant pour lui permettre d'adapter ses matériels aux spécifications nouvelles.

10 DISPONIBILITÉ – MAINTENANCE

Le service de transmission de données est accessible au Client 24 heures sur 24, sous réserve des interventions de maintenance.

Ce service de maintenance, inclus dans le ou les Services, comprend les opérations de réparation relatives aux divers constituants du réseau ou des Matériels livrés et installés par le Fournisseur chez le Client qui s'avèrent nécessaires, soit à la demande du Client, soit à la suite d'opérations de maintenance préventive effectuées par le Fournisseur.

Dans tous les autres cas, les interventions de maintenance du Fournisseur font l'objet d'une facturation complémentaire et notamment dans les cas d'interventions sur appel du Client dont la cause n'est pas imputable au Fournisseur.

Pour certains Services, l'indisponibilité peut donner lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire, à titre de clause pénale, dont la formule de calcul figure dans le Descriptif de Service correspondant. Il appartient au Client d'en demander le paiement au Fournisseur.

Cette pénalité ne peut être acquise par le Client que si l'indisponibilité est imputable au Fournisseur.

Cette pénalité est imputée sur la facture du Bimestre suivant l'acceptation par le Fournisseur de la pénalité réclamée.

11 PRIX

Les prix du Service choisi par le Client figurent dans la Fiche Tarifaire correspondante et sont exprimés en hors taxes.

Si le Client a opté pour une période minimale de trois ans, le Fournisseur lui consent des conditions tarifaires spécifiques, en contrepartie d'un minimum de facturation cumulé sur cette période minimale, dont le montant est convenu entre les parties.

Si le montant total facturé au terme de la période minimale ou à la date de résiliation anticipée du présent contrat n'atteint pas ce minimum, une facturation complémentaire, d'un montant égal à la différence entre ce minimum et le montant total facturé, est établie dans le courant du 1er bimestre qui suit la date d'échéance de la période minimale ou la résiliation anticipée du contrat.

Les dispositions susvisées relatives au minimum de facturation ne s'appliqueront pas à certains Services sous réserve que cela soit expressément précisé dans les annexes (descriptifs de services) relatives auxdits Services.

12 FACTURATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Les Services sont facturés par le Fournisseur au Client tous les Bimestres.

Les Services tarifés au volume sont facturés à terme échu. Les abonnements et forfaits mensuels sont facturés d'avance.

Les Services sont facturés avec application des droits et taxes en vigueur à la date de facturation.

A la première facturation, les abonnements afférents à la période écoulée depuis la mise en service effective sont décomptés prorata temporis.

Les factures sont payables à trente jours date d'établissement de facture. En cas de prélèvement automatique, le délai est augmenté de 5 jours.

En cas de non paiement à son échéance, toute somme due portera intérêts à compter de cette échéance, à un taux égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de ladite échéance.

Tout désaccord ou toute demande d'éclaircissement concernant une facture doivent être notifiés par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de douze mois à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, le Client est réputé d'accord avec la facture qui lui a été présentée et aucune contestation ne sera admise par le Fournisseur.

Sous réserve que cela soit expressément prévu dans les annexes au présent contrat, le délai de contestation mentionné ci-dessus pourra être réduit pour certains Services lorsque le Fournisseur fait appel à des Partenaires ou prestataires tiers pour la réalisation de ses prestations.

L'obligation de paiement n'est suspendue que pour la partie contestée de la facture. Le Client reste tenu de payer la partie non contestée de la facture en respectant le délai contractuel. Si à l'issue de la contestation et au titre de celle-ci le Client reste redevable d'une somme au Fournisseur, cette somme devient immédiatement exigible.

13 RESPONSABILITÉ

Dans le cadre de l'exécution du présent contrat, le Fournisseur veille à mettre en œuvre les moyens techniques d'intervention et d'assistance en vue d'assurer un fonctionnement régulier du Service. Dans le cas où la responsabilité du Fournisseur serait retenue pour faute prouvée, il est expressément convenu qu'il ne serait tenu à réparation que du préjudice direct et immédiat. Les Parties renoncent à tout recours entre elles au titre des dommages indirects et/ou immatériels, notamment les pertes d'exploitation, le manque à gagner, les augmentations de frais généraux, la perte de profit, de clientèle ou d'économies escomptées. En tout état de cause, la responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant facturé au titre des six derniers mois au moment de la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice. Le montant total des dommages et intérêts versé au cours d'une année civile ne pourra excéder un montant égal au minimum de facturation cumulé divisé par trois, ou le montant facturé au titre des neuf derniers mois si aucune période minimale n'est prévue. Ces plafonds ne sont pas applicables en cas de dommages corporels.

Les Parties conviennent expressément que le présent article peut être complété et que des dérogations peuvent être apportées aux principes susvisés lorsque le Fournisseur est conduit à faire appel à des Partenaires ou prestataires tiers pour la réalisation de ses prestations. Le cas échéant, ces modalités seront dans les annexes au présent contrat. Dans une telle hypothèse, et par dérogation à l'article 2 des présentes, les Parties conviennent que ces annexes prévaudront sur les conditions générales.

Le Fournisseur décline toute responsabilité concernant le contenu et la nature des données transportées ainsi qu'en cas d'utilisation des Matériels non conforme aux conditions d'utilisation normales telles que décrites dans les Descriptifs de Service.

14 RÉSILIATION

14.1 Résiliation du contrat

Le présent contrat peut être résilié par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis de six mois et sous réserve du respect de l'article 14.2 ci-après.

Si le Client a opté pour une période minimale de contrat, en cas de résiliation par le Client avant la fin de la période minimale, le montant du minimum de facturation restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période minimale sera facturé au moment de la résiliation, sauf si la résiliation est motivée par un manquement du Fournisseur dans les conditions de l'article « Manquement d'une partie à ses obligations ».

La résiliation du contrat entraîne de plein droit la résiliation des Commandes en cours. De même, la résiliation de l'ensemble des Commandes entraîne de plein droit la résiliation du contrat.

14.2 Résiliation d'une Commande en Phase de Fonctionnement

Chaque partie peut dénoncer une Commande par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au moins un (1) mois avant l'arrivée du terme de la période minimale de la Commande, pour un Service fourni en France métropolitaine, à Monaco et dans les Départements d'Outre-Mer. Ce préavis est porté à trois (3) mois pour un Service fourni à l'étranger (y compris dans les Territoires d'Outre Mer).

A l'issue de la période minimale, chaque Commande peut être résiliée à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois pour un Service fourni en France métropolitaine, à Monaco et dans les Départements d'Outre-Mer. Ce préavis est porté à trois (3) mois pour un Service fourni à l'étranger (y compris dans les Territoires d'Outre Mer).

En cas de résiliation d'une Commande avant la fin de la période minimale, le montant des abonnements et forfaits restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période sera facturé au moment de la résiliation, à titre d'indemnité forfaitaire et définitive sauf si la résiliation est motivée par un manquement du Fournisseur dans les conditions de l'article « Manquement d'une partie à ses obligations ».

&

15 MANQUEMENT D'UNE PARTIE À SES OBLIGATIONS

En cas de manquement d'une partie à l'une de ses obligations, l'autre partie peut :

- > dans un premier temps, suspendre la (ou les) Commande(s) concernée(s) huit jours après mise en demeure de remédier aux causes du manquement, par lettre recommandée avec avis de réception postal, restée infructueuse ;
- > dans un second temps, résilier de plein droit et sans formalités supplémentaires la (ou les) Commande(s) concernée(s) passé un délai supplémentaire de quinze jours, resté sans effet et ce, sans préjudice de toute autre action.

En cas de suspension à l'initiative du Fournisseur due à un manquement du Client, le Fournisseur continue de facturer le Service.

16 FORCE MAJEURE

De façon expresse, sont considérées par les parties comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les incendies, la foudre, les dégâts des eaux, les catastrophes naturelles, les tempêtes, les inondations, les tremblements de terre, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, l'état de guerre, l'émeute, les grèves, l'impossibilité d'être approvisionné ou tout autre cause entravant l'activité du Fournisseur, ainsi que tous les autres faits indépendants de la volonté des parties empêchant l'exécution des obligations, objet du présent contrat.

Le cas de force majeure suspend les obligations de la partie concernée pendant le temps où jouera la force majeure. Néanmoins, les parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences. Les obligations contractuelles reprennent dès que la force majeure cesse.

La partie qui invoque un cas de force majeure doit avertir l'autre partie par tout moyen dans les meilleurs délais. Cette même partie doit avertir l'autre partie selon la même procédure de la date à laquelle la force majeure a cessé.

Aucune partie ne sera tenue pour responsable d'un manquement ou d'un retard dans l'exécution de ses obligations si un tel manquement ou retard est dû à un cas de force majeure.

17 CONFIDENTIALITÉ

Les parties s'engagent à ne pas divulguer à des tiers le présent contrat ainsi que les informations afférentes à la politique commerciale, au savoir-faire, à la stratégie et à l'activité de l'entreprise communiquées par l'une des parties à l'autre partie ou toutes autres informations expressément présentées comme étant de nature confidentielle et dont elles auraient connaissance lors de l'exécution du présent contrat.

Les parties ne sont pas tenues pour responsables de divulgations si les éléments divulgués étaient dans le domaine public ou si elles en ont eu connaissance ou les ont obtenus de tiers par des moyens légitimes.

Les parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée du présent contrat et pendant les trois ans suivant son expiration.

18 SOUS-TRAITANCE

Le Fournisseur peut librement sous-traiter une partie de ses obligations à un ou plusieurs sous-traitants de son choix mais il demeure responsable de leur bonne exécution.

19 CESSION

Le Client ne peut en aucun cas transférer à un tiers le bénéfice du présent Contrat sans l'accord préalable et écrit du Fournisseur et sans que le solde du compte du Client n'ait été préalablement apuré.

Cette cession ne peut prendre effet qu'après la signature d'un avenant de cession par les trois parties.

Le Fournisseur peut librement céder le présent contrat à toute société appartenant au Groupe France Télécom sous réserve que cette dernière assure vis-à-vis du Client tous les droits et obligations souscrits par le Fournisseur dans le présent contrat. Le Fournisseur sera libéré de ses obligations à la date de la cession du contrat.

SM

&

20 DROIT D'ACCÈS AUX FICHIERS INFORMATISÉS

Les informations concernant les Clients et contenues dans les fichiers du Fournisseur ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître. Tout Client peut demander la communication des informations le concernant auprès de l'agence commerciale du Fournisseur et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 sur l'informatique, les fichiers et les libertés.

21 RENONCIATION

La renonciation à se prévaloir de tout manquement au présent contrat ne vaut pas renonciation à se prévaloir de tout autre manquement ultérieur identique ou différent.

22 TITRES

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres sont déclarés inexistantes.

23 NON VALIDITÉ PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations du présent contrat sont déclarées nulles ou caduques par application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations gardent leur force et leur portée.

24 RÉFÉRENCES

Sauf avis contraire du Client à la signature du présent contrat, le Fournisseur aura la possibilité de faire figurer le nom du Client sur une liste de références pouvant être utilisée pour les besoins de communication du Fournisseur.

25 CONVENTION DE PREUVE

Les Parties conviennent de considérer les messages électroniques et plus généralement les documents, informations ou demandes électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine sous forme électronique au sens de l'article 1316-1 du Code civil.

Chaque Partie s'interdit de modifier le contenu des messages électroniques qu'elle a reçus ou émis.

Le Fournisseur et le Client conviennent de conserver les éléments qu'ils s'échangent de manière qu'elles puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du Code civil.

Chaque Partie procède ainsi à la sauvegarde immédiate des messages transmis et procède à son archivage électronique.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Fournisseur sont considérés comme des preuves des communications et des commandes intervenues.

26 DOMICILIATION

Les parties élisent domicile à leur siège social respectif.

27 DROIT APPLICABLE

Le présent contrat est soumis à la loi française.

28 ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du présent contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, aux Tribunaux de Paris, auquel les parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur. Cette clause, par accord exprès des parties, s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Sn

Annexes :

Fiche de Renseignements

Synthèse financière

Fiche (s) tarifaire(s)

Descriptif Commun des Services

Glossaire

Descriptif(s) de Service

Bon(s) de commande



FICHE DE RENSEIGNEMENTS

RAISON SOCIALE CLIENT : SNET

COMPTE DE FACTURATION

Compte N° : 48311 05

Raison sociale : SOC NATIONALE ELECTRICITE ET THERMIQUE
Civilité :
Nom / Service / Fonction : SERVICE COMPTABILITE
Bât./Résidence :
N°/Libellé voie : 2 R JACQUES DAGUERRE
Lieu dit/B. Post. :
Code postal / Commune : 92500 RUEIL MALMAISON
Email :

SIRET : 399361468 00040
Tél. : 01 47 52 39 74
Fax :

Pays : FRANCE

Mode de règlement : 60 JOURS FIN DE MOIS
Devise : EURO
Type de relevé : Global sur tous les abonnés
Numéro d'identification TVA CEE :

RIB :
Langue : FRANCAIS

SIGNATAIRE DU CONTRAT

Raison sociale : SOC NATIONALE ELECTRICITE ET THERMIQUE
Civilité : M
Nom / Service / Fonction : MOREL
Bât./Résidence :
N°/Libellé voie : 2 R JACQUES DAGUERRE
Lieu dit/B. Post. :
Code postal / Commune : 92500 RUEIL MALMAISON

SIRET : 399361468 00040
Tél. : 01 47 52 39 74
Fax : 01 47 52 39 99

Pays : FRANCE

Inscription registre du commerce :
Code APE : 401E
Type de relevé : Global sur tous les abonnés
Réf. de la commande client :

RESPONSABLE TECHNIQUE

Raison sociale : SOC NATIONALE ELECTRICITE ET THERMIQUE
Civilité : M
Nom / Service / Fonction : PARDAL
Bât./Résidence :
N°/Libellé voie : 2 R JACQUES DAGUERRE
Lieu dit/B. Post. :
Code postal / Commune : 92500 RUEIL MALMAISON
Email :

Tél. : 01 47 52 39 74

Fax : 01 47 52 39 52

Pays : FRANCE

RESPONSABILITE DE GFA

Fait à Paris le, 31/4/17

Fait à Rueil Malmaison
le, 1-3-07

Le FOURNISSEUR
Frédéric ALLARD
Directeur d'Agence
Ile de France/Normandie Centre

Le CLIENT

INTERLOCUTEURS ORANGE BUSINESS SERVICES

Direction Grands Comptes : AE DEFENSEOUESTFRANCIEN
IA/Business manager : IA DEFENSEOUESTFRANCIEN
AC/Expert gestion commerciale : ADV RENNES
Vendeur France Telecom : ACCUEIL AE DEFENSE

France Telecom

2, Avenue Pierre Mendès-France
75653 PARIS Cédex 13

endesa france
Société Nationale d'Electricité et de Thermique
2, rue Jacques Daguerre
92565 RUEIL MALMAISON

&

SN

Synthèse tarifaire

			Synthèse tarifaire		Abonnement mensuel
Site	Ville	Type du service	FAS		
VoIP	Agence Lille	Multiservice 1M Always-on + Switch 470	200,00 €		297,00 €
	Agence Lyon	Multiservice 1M Always-on + Switch 470	200,00 €		297,00 €
	Agence de Metz	Multiservice 1M Always-on + Switch 470	200,00 €		297,00 €
	Centrale Hornaing	Multiservice 2M Dual+2821 (OM05)	1 380,00 €		1 048,00 €
	Central Huchet	Multiservice 4M Always-on+2821+1841 (OM02+OM07)	1 205,00 €		1 088,00 €
	Centrale Lucy	Multiservice 4M Always-on	75,00 €		693,00 €
	Centrale Provence	HD 4M+ secours Multiservice 2M + 2821 (OM01+OM04)	3 775,00 €		2 225,00 €
	Centrale Cerchar	Multiservice 2M Always-on	425,00 €		371,00 €
	Codap	Multiservice 4M Always-on (OM02+OM07)	1 205,00 €		1 088,00 €
	Siège Rueil	Multiservice 4MPlus Dual	2 400,00 €		1 584,00 €
Sous-total			11 065,00 €		8 988,00 €
DATA	EDS 1 et 2	Multiservice 4MPlus + Multiservice HD 4M+2821 (OM01+OM04)+connectivité internationale	4 206,00 €		4 730,00 €
	EDS Supervision	Multiservice 500K Always-on	75,00 €		222,00 €
	EDS réplication	LL 2M+ routeurs			1 236,00 €
	EDS Internet	BI 500K			180,00 €
	Codap dispatching	Multiservice 1M Always-on	75,00 €		275,00 €
	MADRID	Accès permanent 2M			2 765,00 €
		Pass custom 4Mplus			4 908,00 €
	Service	Service client Conseil			2 335,00 €
	EDS Global Intranet	GI 128K			587,00 €
			4 356,00 €		17 238,00 €
Sous total			4 760,00 €		
Service		Service Deploiement	4 760,00 €		0,00 €
Sous total			4 760,00 €		
Total			20 181,00 €		26 226,00 €

fiche tarifaire pour la SNET

Equant IP VPN

les prix sont indiqués en euro hors taxes

1. structure tarifaire

La structure tarifaire du service Equant IP VPN comporte :

1. la mise en service :
 - > de chaque Site ;
 - > de chaque fonction additionnelle appliquée à chaque Site.
2. un abonnement mensuel au service :
 - > de chaque Site;
 - > de chaque fonction additionnelle appliquée à chaque Site.
3. des frais de modification :
 - > de chaque Site;
 - > de chaque fonction additionnelle appliquée à chaque Site.

2. mise en service

2.1 mise en service des Accès

La mise en service de chaque Site est fonction :

- > de l'Accès Equant IP VPN installé (type et débit) ;
- > de la localisation du Site (France; hors de France) .

&

2.1.1 en France

2.1.1.1 Accès Equant IP VPN Light Extended Light 1MMax, Light 8MMax, Light 18MMax, Multiservice et MultiservicePlus

		France					
		mise en service de l'Accès					
		Nouvelle Installation	Migration ⁽¹⁾ vers Equant IP VPN	Modification du type d'accès Equant IP VPN ⁽¹⁾⁽²⁾			
				De GI ou Global IP VPN (accès xDSL)	De ADSL Light Extended, Light 1MMax, Light 8MMax, Light 18MMax	De Equant IP VPN ADSL	De Equant IP VPN SDSL ou Multiservice MultiservicePlus Disponibilité standard
Accès Equant IP VPN							
Light Extended							
Light 1MMax							
Light 8MMax							
Light 18MMax							
Multiservice/Multi servicePlus 500K et 1M	disponibilité standard (Non secouru)	450 €	300 €	300 €	300 €	0 €	
	Always-on	600 €	400 €	400 €	400 €	150 €	
	Dual	900 €	630 €	630 €	630 €	450 €	
	Continuity	3000 €	1800 €	1800 €	1800 €	1800 €	
Multiservice /MultiservicePlus 2M	disponibilité standard (Non secouru)	700 €	350 €	350 €	350 €	0 €	
	Always-on	850€	565 €	565 €	565 €	150 €	
	Dual	1400 €	980 €	980 €	980 €	700 €	
	Continuity	4200 €	3000 €	3000 €	3000 €	3000 €	
Multiservice /MultiservicePlus 4M	disponibilité standard (Non secouru)	900 €	400 €	400 €	400 €	0€	
	Always-on	1050 €	700 €	700 €	700 €	150 €	
	Dual	1800 €	1260 €	1260 €	1260 €	900 €	
	Continuity						

1) La mise en service s'applique sans garantie de non interruption du Service et d'intervention en Heures non Ouvrables.

2) Pour tous les cas non présents ou grisés dans le tableau (ex : Accès permanent vers Accès Multiservice), la mise en service complète (nouvelle installation) du nouvel Accès s'applique.

50

- 3) Les Frais de modification d'un Accès Equant IPVPN Multiservice / MultiservicePlus Always-on vers un Accès Equant IPVPN Multiservice / MultiservicePlus Dual ou Continuity sont identiques aux Frais de modification d'un Accès Equant IPVPN Multiservice / MultiservicePlus standard vers un accès Equant IPVPN Multiservice / MultiservicePlus Dual ou Continuity.
- Les Frais de modification d'un Accès Equant IPVPN Multiservice / MultiservicePlus Dual vers un accès Equant IPVPN Multiservice / MultiservicePlus Continuity sont identiques aux Frais de modification d'un Accès Equant IPVPN Multiservice / MultiservicePlus Standard vers un Accès Equant IPVPN Multiservice / MultiservicePlus Continuity. Pour tous les autres cas non cités, les frais de mise en service complets (nouvelle installation) du nouvel accès s'appliquent.

2.1.1.2 Accès Multiservice HD

La mise en service d'un Accès Equant IP VPN Multiservice HD est composée de [a] + [b] avec :

a- mise en service de la Porte d'accès et de la liaison d'accès :

Nom du Site Client	Débit d'accès	Référence* de facturation	Frais de mise en service
Centrale Provence (Meyreuil)	4 Mbit/s	VHD001	2745 €
Freyring Merlebach (EDS1)	4 Mbit/s	VHD002	3076 €

* : La facturation de la mise en service de la Porte d'accès et de la liaison d'accès et du routeur est assurée à l'aide des références de facturation.

b- mise en service du routeur :

Se référer à la mise en service de la fonction additionnelle « Routeur à la carte » en France (voir §.2.2.1).

2.1.2 hors de France

2.1.2.1 Accès permanents et Multiservice haut débit

La mise en service de chaque Site est composée de [a] + [b] avec :

a- mise en service de la Liaison d'accès qui est fonction :

- > du débit de la Liaison d'accès ;
- > de la distance entre le Site Client et le PoP du Fournisseur ;
- > du pays dans lequel se situe le Site Client.

Cela ne concerne pas Monaco.

Nom du Site Client	Débit de la Liaison d'accès	Référence de cotation	mise en service
MADRID	2048 Kbit/s	863131	0 €

b- mise en service de la porte d'accès qui est fonction :

- > du débit de la Porte d'accès ;
- > du pays dans lequel se situe le Site Client.

Nom du Site Client	Débit de la Porte d'accès	mise en service de la porte d'accès	Référence* de facturation	Total pour la mise en service
MADRID	2 Mbit/s	1519 €	PSE001	1519 €

* : La facturation de la mise en service est assurée à l'aide de références de facturation.

La facturation du secours par NAS pour un Site hors de France est assurée par la référence de facturation de la porte d'accès hors de France pour laquelle ce secours est commandé.

La mise en service de la porte d'accès inclue la mise en service du routeur.

2.2 mise en service des fonctions additionnelles

2.2.1 Routeur à la carte

La mise en service des routeurs à la carte est fonction :

- > de la configuration du routeur installé.

2.2.1.1 en France

La mise en service ci-dessous s'applique pour un Site situé en France. Pour un Site situé hors de France, elle est incluse dans la mise en service de la porte d'accès Equant IP VPN.

Type de logiciel/carte/routeur	Code	mise en service
Cisco 2821 – CCD3 + SB66 + NCJO + NCD0	OM01	680 €
Cisco 2821 – CCD3 + SB66 + NCJO + NCD0 + ACKY + NCKB	OM02	680 €
Cisco 2821 – CCD3 + SB66 + NCD0	OM03	680 €
Cisco 2821 – CCD3 + SB66 + NCJO	OM04	680 €
Cisco 2821 – CCD3 + SB66 + NCJO + NCD0 + ACKW + NCKB	OM05	680 €
Cisco 2811 – CCD2 + SB50 + NCD0	OM06	680 €
Cisco 1841 – CTZ3 + SB50	OM07	380 €
Cisco 2611 – CCM9 + NCAD + SC37	OM08	680 €

2.2.1.2 hors de France

La mise en service des Routeurs à la carte pour les Sites situés hors de France est incluse dans la mise en service de la porte d'accès Equant IP VPN du Site Client considéré (voir § 2.1.3 [b]).

2.2.2 installation terminale par le Fournisseur

Le forfait d'Installation Terminale par le Fournisseur est indépendant du débit de l'Accès Equant IP VPN considéré.

Installation Terminale par le Fournisseur	Forfait par Accès
Prestation conforme au Descriptif Commun de Service	275 €
Prestation au delà des conditions décrites dans le Descriptif Commun de Service	facturation des frais complémentaires

La facturation de l'Installation Terminale est assurée par la référence de facturation de l'Accès Equant IP VPN pour lequel est commandée l'Installation Terminale.

3. abonnement mensuel

3.1 abonnement mensuel des accès

Le montant de l'abonnement d'un Site équipé d'Accès Equant IP VPN est fonction :

- > de l'Accès sélectionné ;
- > de la localisation du Site (France ; hors de France) .

3.1.1 en France et à Monaco

3.1.1.1 Accès Equant IP VPN Light Extended, Light 1MMax, Light 8MMax, Light 18MMax, Multiservice, MultiservicePlus et permanents

Il y a **2 types d'abonnement** aux Accès Equant IP VPN Light Extended, Light 1MMax, Light 8MMax, Light 18MMax, Multiservice, MultiservicePlus et permanents:

1. l'abonnement pour les Accès Equant IP VPN avec Routeur standard :

en France :

Accès		Abonnement mensuel de l'Accès (Connectivité Métropole et Intra-DOM)			
		Disponibilité standard (non secouru)	Disponibilité accrue		
			Always-on	Dual	Continuity
Multiservice500K	Nominal/Secours		222 €		
Multiservice 1M	Nominal/Secours		275 €		
Multiservice 2M	Nominal/Secours		371 €		
Multiservice 4M	Nominal/Secours		693 €		
MultiservicePlus 4M	Nominal/Secours			1584 €	

Le montant de l'abonnement mensuel des Options Connectivité DOM-Métropole et Connectivité internationale s'appliquant aux Accès Multiservice/MultiservicePlus et permanents se trouvent au paragraphe 3.2.6.

2. l'abonnement pour les Accès Equant IP VPN avec la fonction additionnelle « Routeur à la carte ».

L'abonnement mensuel d'un Accès Equant IP VPN est alors composé de [a] + [b] avec :

a- abonnement mensuel de la porte d'accès et de la liaison d'accès :

en France :

Accès		Abonnement mensuel de l'Accès (Connectivité Métropole et Intra-DOM)			
		Disponibilité standard (non secouru)	Disponibilité accrue		
			Always-on	Dual	Continuity
Multiservice 2M	Nominal/Secours	321 €		484 €	
Multiservice 4M	Nominal/Secours		688 €		
MultiservicePlus 4M	Nominal/Secours	1052 €			

Le montant de l'abonnement mensuel des Options Connectivité DOM-Métropole s'appliquant aux Accès Multiservice/MultiservicePlus et permanents se trouvent au paragraphe 3.2.6.

b- abonnement mensuel du Routeur :

Se référer à l'abonnement mensuel de la fonction additionnelle « Routeur à la carte ».

3.1.1.2 Accès Equant IP VPN Multiservice HD

L'abonnement mensuel d'Equant IP VPN Multiservice Haut Débit est composé de [a] + [b] avec :

a- abonnement mensuel de la porte d'accès et de la liaison d'accès Multiservice HD est fonction du débit de l'accès.

Site Client	Débit	Référence de facturation ^(*)	Abonnement mensuel de l'Accès (service standard)
Centrale Provence (Meyreuil)	4 Mbit/s	VDH001	1584 €
Freyding Merlebach (EDS1)	4 Mbit/s	VDH002	3118 €

* :La facturation est portée par la référence de facturation précisées au paragraphe 2.1.1.2. dans le tableau de Frais de mise en service des portes d'accès, dans la colonne « référence de facturation ».

b- abonnement mensuel du Routeur :

Se référer à l'abonnement mensuel de la fonction additionnelle « Routeur à la carte ».

3.1.2 Hors de France

3.1.2.1 Accès permanents et Haut débit

L'abonnement mensuel des Accès Equant IP VPN permanents situés hors de France est composé de [a] + [b] + [c] avec :

a- abonnement de la liaison d'accès qui est fonction :

- > du pays dans lequel se situe le Site Client ;
- > du débit de la liaison d'accès ;
- > de la distance entre le Site Client et le PoP du Fournisseur.

Nom du Site Client	Débit de la liaison d'accès	Référence de cotation	Abonnement mensuel
MADRID	2048 Kbit/s	863131	474 €

- b- abonnement mensuel de la porte d'accès qui est fonction :
- > du pays dans lequel se situe le Site Client ;
 - > du débit de la porte d'accès ;
 - > du type de connectivité (Domestique ou internationale).

Nom du Site Client	Débit de la porte d'accès	Connectivité D=Domestique, I=Internationale	Abonnement mensuel	Référence de facturation ^(*)	Abonnement mensuel de l'Accès
			Porte d'Accès		
MADRID	2 Mbit/s	I	2155 €	PSE001	2155 €

* : Se référer aux références de facturation indiquées dans le tableau de frais de mise en service des portes d'Accès hors de France.

La facturation du secours par NAS et de la fonction additionnelle Classe voix pour un Site hors de France est assurée par la référence de facturation de la porte d'accès hors de France pour laquelle ce secours est commandé.

- c- abonnement mensuel du routeur installé sur le Site Client.
Voir l'abonnement mensuel de la fonction additionnelle « Routeur à la carte ».

3.2 abonnement mensuel des fonctions additionnelles

3.2.1 Routeur à la carte

L'abonnement mensuel de la fonction additionnelle « Routeur à la carte » est fonction :

- > de la configuration du Routeur ;
- > de la localisation du Site (France ; hors de France).

3.2.1.1 En France

Type de logiciel/carte/Routeur	Code	Abonnement mensuel
Cisco 2821 – CCD3 + SB66 + NCJO + NCD0	OM01	171 €
Cisco 2821 – CCD3 + SB66 + NCJO + NCD0 + ACKY + NCKB	OM02	319 €
Cisco 2821 – CCD3 + SB66 + NCD0	OM03	161 €
Cisco 2821 – CCD3 + SB66 + NCJO	OM04	149 €
Cisco 2821 – CCD3 + SB66 + NCJO + NCD0 + ACKW + NCKB	OM05	282 €
Cisco 2811 – CCD2 + SB50 + NCD0	OM06	138 €
Cisco 1841 – CTZ3 + SB50	OM07	81 €
Cisco 2611 – CCM9 + NCAD + SC37	OM08	120 €

3.2.1.2 Hors de France

Type de logiciel/carte/Routeur	Référence de facturation	Abonnement mensuel
Cisco 2811 SP Service	CPE001	136 €

* : Compléter la référence de facturation utilisée pour assurer la facturation de l'abonnement mensuel du routeur à la carte hors de France.

3.2.2 connectivité DOM-Métropole et Internationale

L'abonnement mensuel dépend du type d'Accès Equant IP VPN.

L'abonnement est identique sur les accès Multiservice et MultiservicePlus quel que soit le type de disponibilité (standard ou accrue).

Accès Equant IP VPN	Abonnement mensuel	
	Connectivité DOM-Métropole	Connectivité internationale
MultiservicePlus 4M	€	240 €
Multiservice HD 4 Mbit/s		240 €

3.2.3 classe Voix

L'abonnement mensuel dépend du nombre maximum de canaux voix choisi. Les canaux voix seront facturés dans le contrat BTIP ou BTIP Centrex.

Nombre maximum de canaux voix	Abonnement mensuel
2	12 €
4	24 €
6	35 €
8	45 €
10	55 €
12	65€
15	80€
20	105€
25	130 €
30	160 €
40	210 €
50	260 €
60	310 €
70	360 €
80	410 €

La facturation de la fonction additionnelle Classe voix pour un Site situé Hors de France est portée par la référence de facturation de l'Accès.

3.2.4 classe Visio

L'abonnement mensuel dépend du nombre maximum de canaux visio choisi.

Nombre maximum de canaux visio	Abonnement mensuel
1	60 €
2	120 €
3	180 €
4	240 €
5	300€
6	360€

&

4. frais de modification

4.1 Service de base

Type de modification	Frais de modification	
	France et Monaco	Hors de France
Augmentation du débit d'accès		
Evolution du débit d'un Accès permanent (entre 64 kbit/s et 1920 kbit/s) ou d'un accès Multiservice/MultiservicePlus sans changement de support	Pas de frais de modification ni de frais de mise en service pour l'Accès. Frais de modification du Routeur à la carte si cette fonction additionnelle est souscrite	Sans reconstruction de la liaison d'accès Frais de mise en service de : la porte d'accès + le routeur à la carte
Evolution d'un Accès permanent ou Multiservice/MultiservicePlus vers un Accès Multiservice HD	Frais de mise en service de l'Accès Multiservice HD + Frais d'installation ou de modification du Routeur à la carte	Avec reconstruction de la liaison d'accès Frais de mise en service de : la porte d'accès + le routeur à la carte + la liaison d'accès
Augmentation du débit d'un Accès Multiservice HD entre 4 Mbit/s et 30 Mbit/s	Pas de frais de modification ni de frais de mise en service pour l'Accès. Frais de modification du Routeur à la carte	
Modification d'un Accès ADSL Light en Light 1MMax	Sans changement de routeur : Pas de frais de modification Avec changement de routeur : 75€	Non applicable
Modification d'un Accès Light 1MMax en Light 8MMax	Pas de frais de modification	Non applicable
Modification d'un Accès Light 8MMax en Light 18MMax	Pas de frais de modification	Non applicable
Evolution d'un Accès Multiservice HD, Multiservice/MultiservicePlus ou Permanent vers un Accès Datacenter	Frais de mise en service de l'Accès Datacenter à 1 Gbit/s + Frais de la connectivité Ethernet (si souscrite) + Frais de modification du routeur à la carte	Non disponible
Augmentation du débit d'un Accès Datacenter de 100 Mbit/s vers 1Gbit/s	Pas de frais de modification ni de Frais de modification du routeur à la carte	

50

&

Type de modification	Frais de modification	
	France et Monaco	Hors de France
Augmentation du débit d'une Connectivité souscrite sur un Accès Datacenter existant (jusqu'à limitation du débit de l'accès)	Pas de frais de modification ni de frais de mise en service pour l'Accès. Frais de modification du routeur à la carte	Non disponible
Diminution du débit d'accès		
Evolution du débit d'un Accès permanent (entre 64 kbit/s et 1920 kbit/s) ou d'un accès Multiservice/MultiservicePlus	Frais de mise en service du nouvel Accès	Sans reconstruction de la liaison d'accès Frais de mise en service de : la porte d'accès + routeur à la carte
Evolution d'un Accès Multiservice HD vers un Accès Multiservice ou MultiservicePlus	Frais de mise en service du nouvel Accès Multiservice ou MultiservicePlus + Frais de modification du routeur à la carte si cette fonction additionnelle est souscrite	Avec reconstruction de la liaison d'accès Frais de mise en service de : la porte d'accès + routeur à la carte + liaison d'accès
Diminution du débit d'un Accès Multiservice HD entre 30 Mbit/s et 4 Mbit/s	Frais de mise en service de l'Accès Multiservice HD + Frais de modification du Routeur à la carte	
Evolution d'un Accès Datacenter vers un Accès Multiservice HD ou Multiservice/MultiservicePlus	Frais de mise en service du nouvel accès Multiservice HD ou Multiservice/MultiservicePlus + Frais de modification du routeur à la carte si cette fonction additionnelle est souscrite	Non disponible
Diminution du débit d'un Accès Datacenter de 1Gbit/s vers 100 Mbit/s	Frais de mise en service de l'accès Datacenter à 100 Mbit/s + Frais de modification du routeur à la carte	
Diminution du débit d'une Connectivité souscrite sur un Accès Datacenter existant	Pas de frais de modification ni de frais de mise en service pour l'Accès. Frais de modification du routeur à la carte	Non disponible
Autres modifications		
Changement d'adresse géographique d'un Accès Multiservice HD ou d'un Accès Datacenter, avec ou sans changement de débit, sans garantie de recouvrement de service et d'intervention en heures non ouvrables	Frais de mise en service de l'Accès Multiservice HD + Frais de modification du Routeur à la carte	Frais de mise en service de : la porte d'accès + la liaison d'accès
Changement d'adresse géographique d'un Accès permanent, Multiservice ou MultiservicePlus, avec ou sans changement de débit, sans garantie de recouvrement de service et d'intervention en heures non ouvrables	Pas de frais de modification ni de frais de mise en service	

En cas de changement de support (ex : permanent vers xDSL), les Frais de mise en service complets du nouvel accès s'appliquent.

50

&

4.2 fonctions additionnelles

4.2.1 Routeur à la carte

Type de modifications	Par routeur
Modification de configuration d'un Routeur à distance au delà du forfait <i>cf. article du Descriptif Commun de Service : « centre de production du Centre Support Client »</i>	45 €
Modification d'un Routeur avec déplacement sur Site	335 €

57

fiche tarifaire

LAN-WLAN Managés

Service avec mise à disposition des équipements par le Fournisseur

les prix sont indiqués en euro hors taxes

1. service standard

1.1 frais d'intervention

Les frais d'intervention sur site sont définis forfaitairement par site indépendamment de l'infrastructure installée et sont applicables pour toutes les interventions sur site:

- Installation (création d'un site)
- Modification (ajout, retrait, déplacement de commutateurs sur un site)
- Résiliation (retrait de tous les commutateurs d'un site)

Frais d'intervention par site	380 €	MES 5796
--------------------------------------	--------------	----------

Les frais d'intervention sur site à l'installation ne sont pas facturés si les Equipements sont installés en même temps que l'accès WAN.

1.2 abonnement mensuel

L'abonnement mensuel du Service Standard est défini par Equipement et dépend de sa configuration (voir l'annexe Configuration des Equipement à la fin de ce document).

Configuration	Prix mensuel par équipement	
Distribution 1 (Switch 470)	22 €	ABO 5785

2. option de service

L'unité de facturation retenue est l'Équipement indépendamment de sa catégorie (Point d'Accès Wifi, Distribution, Concentration ou Backbone), de sa configuration et de sa localisation. Les prix des options de service sont donc fonction du nombre d'Équipements qui bénéficient de ces options. Les options de service peuvent être souscrites par site indépendamment les uns des autres. Tous les Équipements d'un site bénéficient des options de services souscrites pour ce site.

Les sites disposant de 1 à 3 Équipements (de la catégorie, Distribution, Concentration et Point d'accès Wifi) peuvent bénéficier, sous conditions particulières, d'une optimisation tarifaire. Ces conditions particulières sont définies ci-dessous dans les paragraphes concernés.

2.1 abonnement mensuel du Service Niveau 1

Le prix de l'abonnement mensuel du Service Niveau 1 est dégressif en fonction du nombre total (tous sites confondus) des Équipements concernés par cette option de service.

Le prix mensuel par Équipement du Service de Niveau 1 est réactualisé par avenant:

- En cas d'évolution du périmètre couvert par une des options de service (modification du nombre d'Équipements) entraînant une évolution de plus de 10% de son abonnement mensuel par Équipement
- En fonction du nombre total de commutateurs concerné par ces options de service au 1^{er} janvier de chaque année

	Prix mensuel par équipement	
Service Niveau 1	9 €	ABO 5793

2.2 abonnement mensuel du Service de Niveau 2

Le prix de l'abonnement mensuel du Service de Niveau 2 est fixe quelque soit le nombre d'Équipements concernés par cette option de service

Pour les sites répondant aux conditions générales de l'optimisation, l'abonnement du Service Niveau 2 est réduit si le Client bénéficie déjà des prestations du Service Client Conseil suivantes sur les accès WAN des sites concernés:

- Prestation de base
- Gestion des sites

	Prix mensuel par équipement	
Service Niveau 2	10,20 €	ABO 5794
Service Niveau 2 avec optimisation	7,70 €	ABO 5795

2.3 Abonnement du Module 24/24

Le prix de l'abonnement mensuel du Module 24/24 est fixe quelque soit le nombre d'Equipements concernés par cette option de service.

Pour les sites répondant aux conditions générales de l'optimisation tarifaire, l'abonnement du module 24/24 est réduit si le Client bénéficie des prestations du Service Client Conseil suivantes ou équivalentes:

- Prestation de base
- Gestion des sites
- Service 24/24

	Prix mensuel par équipement	
Module 24/24	15,40 €	ABO 5790
Module 24/24 avec optimisation	10,40 €	ABO 5791

2.4 abonnement du Module Performance

Le prix de l'abonnement mensuel du Module Performance est fixe quelque soit le nombre d'Equipements concernés par cette option de service.

	Prix mensuel par équipement	
Module Performance	14,00 €	ABO 5792

&

3. annexe – configuration des équipements

Distribution 1

Constructeur	Référence	Libellé constructeur	Nb
Nortel	AL2012B37	Ethernet Switch 470-24T	1

50

fiche tarifaire

Pass Custom France avec période minimale de 3 ans

Tous les prix de la fiche tarifaire sont exprimés en euros hors taxes. Les prix sont fermes pendant la durée du Contrat. Le service n'est disponible qu'en France (en Métropole, et dans les DOM avec un surcoût). Le service inclut la fourniture des 2 premiers Noms de Domaine, les suivants étant facturés en sus.

1. Structure tarifaire

La structure tarifaire du service Passerelle Internet comporte :

Pour le service de base et les fonctions additionnelles de sécurité du Pass Custom :

- Des frais de mise en service ;
- Un abonnement mensuel au service ;
- Des frais de modification.

Pour les fonctions additionnelles applicatives du Pass Custom :

- Un abonnement mensuel au service ;
- NB : il n'y a pas de frais de mise en service ni de frais de modification.

2. Frais de mise en service

Les frais de mise en service **du service de base et des fonctions additionnelles de sécurité** sont fonction du débit de l'accès. Ils comprennent l'installation et la configuration des éléments du service Pass Custom dans les locaux du Fournisseur.

Débit du Pass Custom		Frais de mise en service en € HT						
		Service de Base	Fonctions additionnelles de sécurité					
	Nombre de licences incluses (*)	Accès sécurisé à l'Internet	1 ^{er} Relais SMTP antivirus & antispam	Relais vers autre serveur	Filtrage d'url	Gestion utilisateurs	Antivirus http	Filtrage de protocole
4 M Plus	1000 licences	1843€	480€	54€	1260€	140€	1010€	140€

3. Abonnement Mensuel

L'abonnement mensuel **du service de base et des fonctions additionnelles de sécurité** est fonction du débit de l'accès. Cet abonnement comprend l'exploitation et la maintenance des éléments du service Pass Custom dans les locaux du Fournisseur.

Débit du Pass Custom		Abonnement Mensuel en € HT								
		Service de Base	Fonctions additionnelles de sécurité						Suppléments éventuels	
		Accès sécurisé à l'Internet	1 ^{er} Relais SMTP antivirus & antispam	Relais vers autre serveur	Filtrage d'url	Gestion utilisateurs	Antivirus http	Filtrage de protocole	Pack 20 licences filtrage d'url(*)	Pack 20 licences Antivirus http(*)
4 M Plus		1843€	480€	54€	1260€	140€	1010€	140€		

(*) Les fonctions additionnelles « Filtrage d'url » et « Antivirus http » sont définies pour un nombre d'utilisateurs maximal, fonction du débit de l'accès souscrit : par exemple : 100 utilisateurs avec un accès de 500 K. Si ce nombre maximum d'utilisateurs autorisé par France Telecom pour un débit donné est dépassé, le client devra obligatoirement souscrire à des packs de 20 licences utilisateurs supplémentaires pour « Filtrage d'urls » et/ou des packs de 20 utilisateurs supplémentaires pour « Antivirus http ».

(**) Le service Pass Custom depuis des accès Intra-DOM entraîne, pour le Client, un **"Surcoût DOM"** au niveau de l'abonnement.

Ce surcoût étant calculé comme suit : "Surcoût DOM" = "Prix Mbs DOM" X "somme des débits des accès Intra-DOM" / "somme des débits de l'ensemble des accès du réseau".

4. Frais de modification

4.1 Changement de débit de l'accès

Dans le cas d'une augmentation du débit de Pass Custom, il n'y a pas de frais de modification.

&

Dans tous les cas de diminution de débit de Pass Custom, les frais de modification sont identiques aux frais de mise en service d'un Pass Custom au nouveau débit.

4.2 Demande d'ouverture de ports sortants autorisés

En dehors des protocoles autorisés par l'article " Protocoles supportés " du Descriptif, une procédure exceptionnelle d'ouverture de ports est mise en place afin de permettre au client l'utilisation de protocoles IP autres, via un formulaire de demande " Ouverture Exceptionnelle de Ports ". Si elle est offerte à la souscription du service, cette demande fait l'objet d'une facturation à l'acte si elle est demandée lors de la vie du service :
150 €HT/demande, quel que soit le débit et quel que soit le type de contrat (3 ans ou sans période minimale).

4.3 Modification des règles de filtrage de protocoles

La fonction additionnelle « filtrage de protocoles » inclut 3 demandes de modification des règles de filtrage de protocoles, afin de permettre au client de mettre au point ses règles de gestion de ses sites à la souscription du service Pass Custom. Au-delà des 3 demandes, chaque nouvelle demande de filtrage de protocole est soumise à facturation à l'acte :
150 €HT/demande, quel que soit le débit et quel que soit le type de contrat (3 ans ou sans période minimale).

50

&

5. Prix des fonctions additionnelles applicatives

5.1 Option : Espace Web Internet et/ou INtranet 50Mo

L'option ne comporte pas de frais de mise en service. L'abonnement est un forfait fixe par espace WEB de 50Mo.

Web Internet	Abonnement mensuel en € HT
Espace WEB Internet de 50Mo	35 €

50

Cas de la Passerelle Internet : L'engagement de rétablissement s'applique uniquement au service de base de l'accès sécurisé à l'Internet du Service à l'exception de toute fonction additionnelle et uniquement si le lieu d'implantation de cette passerelle est localisé en France.

4.3 Principes de mesure

Tout incident survenu doit être signalé par le Client au Fournisseur dans les conditions prévues à l'article 3.2.1 du présent Descriptif.

Dès que l'incident est confirmé avec le Client, le Fournisseur l'enregistre dans son système de gestion des incidents. Cette heure est considérée comme l'heure d'enregistrement de la signalisation de l'incident. Le délai entre l'heure d'enregistrement de signalisation de l'incident et l'heure de rétablissement expire à la clôture de l'incident constatée par le Fournisseur dans les conditions prévues à l'article 3.2.1 du présent Descriptif.

4.4 Conditions d'exclusion

Le Fournisseur ne pourra être tenu responsable du non-respect de cet engagement de rétablissement, dans les cas suivants :

- cas de force majeure tels que définis dans le corps du Contrat ;
- fait de tiers ;
- fait du Client ;
- inaccessibilité du Client en cas d'incident : Si, pour quelque raison que ce soit, le Client ne peut être joint, la durée d'Indisponibilité sera gelée jusqu'à ce que le Fournisseur (ou son représentant) puisse établir un contact avec le Client afin de résoudre l'incident identifié. Cette mesure s'applique également aux cas dans lesquels le Client refuse au Fournisseur (ou à son représentant) l'accès au Site pour rétablir la disponibilité du Service.
- maintenance préventive : Les interruptions de service dues à des travaux qui ont été programmés par le Fournisseur ne sont pas considérées comme incidents entraînant une Indisponibilité.

4.5 Pénalités

Dans le cas de dépassement de l'engagement de rétablissement, le Client peut demander le paiement d'une pénalité calculée comme suit :

$$P = M/4$$

avec P = Montant de la pénalité.

M = Redevance mensuelle d'abonnement au Service considéré sur le Site considéré.

Cette pénalité est plafonnée à P par Bimestre.

Le non-respect d'un engagement garanti par le Fournisseur ne dispense pas le Client de son obligation de s'acquitter du prix des Services ou prestations souscrits auprès du Fournisseur.

Toute pénalité ne peut être réclamée par le Client que dans un délai d'un an à compter de la notification par le Fournisseur au Client de l'incident ouvrant droit à réclamation d'indemnité.

Les pénalités sont imputées sur la facture du bimestre qui suit leur acceptation par le Fournisseur.

Par convention expresse, le paiement de ces pénalités constitue pour le Client une indemnité forfaitaire et définitive couvrant le préjudice subi et exclut toute autre réclamation en dommages- intérêts pour quelque motif que ce soit.

1 ABREVIATIONS

ADSL (Asymetrical Digital Subscriber Line) : technologie permettant le transfert de données à débits asymétriques, sur les paires de cuivre du réseau téléphonique. La mise en oeuvre de l'ADSL est compatible avec celle du service téléphonique sur la même paire de cuivre.

AFNIC (Association Française pour le Nommage de l'Internet en Coopération) : organisme officiel de gestion et d'attribution des noms de domaine ".fr".

ASP (Application Service Provider) : prestataire de service fournissant des applications hébergées qui sont utilisées à distance par ses Clients.

BAS (Broadband Access Server) : équipement d'accès supportant la terminaison des accès ADSL.

BAL (Boîte Aux Lettres) : également dénommées comptes de messagerie, elles permettent d'échanger des courriers électroniques avec les autres utilisateurs de l'Internet et au sein du Réseau du Client.

Bc (Committed Burst) : quantité de données (en kbit) que le réseau du Fournisseur garantit de transférer, dans des conditions normales, pendant un intervalle de mesure T_c , pour un CVP particulier. La quantité de donnée garantie est réallouée toute les T_c secondes.

Be (Excess Burst) : quantité de données (en kbit) au-delà de Bc que le réseau du Fournisseur essaiera de transmettre pendant l'intervalle de temps T_c . Toutes les trames faisant partie de l'Excess Burst sont marquées avec le bit DE par le Fournisseur.

BECN (Backward Explicit Congestion Notification) : ce bit est positionné par le réseau du Fournisseur pour indiquer au Matériel en réception que les trames émises vers le réseau du Fournisseur peuvent être confrontées à une congestion.

CBR (Constant Bit Rate) : Classe de Service ATM offrant un débit constant garanti, permettant de transporter des flux, tels que la vidéo ou la voix (ex : émulation de circuits), qui requièrent un contrôle strict de synchronisation et de hautes performances en qualité de service.

CE (Customer Edge router) : Matériel de type routeur installé sur le site du Client par le Fournisseur.

CERT (Computer Emergency Response team) : un CERT centralise des demandes d'assistance suite aux incidents de sécurité (attaques) sur les réseaux et les systèmes d'informations; traite des alertes et réaction aux attaques informatiques; établit et maintient une base de donnée des vulnérabilités ; diffuse des informations sur les précautions à prendre pour minimiser les risques d'incident ou leurs conséquences.

CGI (Common Gateway Interface) : spécifications d'interface pour les scripts appelés depuis une page HTML.

CHAP (Challenge-Handshake Authentication Protocol) : protocole d'échange de données chiffrées d'identification / authentification standardisé par l'IETF.

CIR (Committed Information Rate) : débit minimum de transfert d'information que le réseau du Fournisseur s'engage à assurer dans des conditions normales pour chaque CVP.

$$CIR = \frac{Bc}{T_c} \text{ (avec CIR en kbit/s, Bc en kbit et } T_c \text{ en}$$

secondes)

CLUSIF (Club de la sécurité des systèmes d'information français) : le CLUSIF est un club professionnel, un lieu d'échange et de réflexions sur les thèmes liés à la Sécurité des Systèmes d'Information.

CoS (Classes of Service) : Classes de Service.

CSC (Centre Support Client) : entité de l'organisation du Fournisseur dédiée à la prise en compte des signalisations et le traitement des dérangements.

CVP (Circuit Virtuel Permanent) : circuit virtuel établi en permanence entre deux Matériels à travers le réseau du Fournisseur.

DE (Discard Eligibility) : les Matériels peuvent positionner ce bit pour indiquer qu'une trame Frame Relay doit être éliminée en priorité lorsque la congestion du Réseau du Fournisseur exige de telles suppressions. Le Réseau du Fournisseur utilise aussi ce bit pour marquer les trames en excès du CIR.

DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) : protocole d'allocation dynamique d'adresses, qui permet à un équipement distant (qui n'est pas sur le même Site géographique), d'obtenir les informations nécessaires pour faire aboutir la connexion (notamment adresse IP) d'un client, auprès d'un serveur résident sur le réseau auquel il se connecte.

DLCI (Data Link Connection Identifier) : le DLCI permet à l'utilisateur et au Fournisseur d'identifier quel est le CVP support d'une trame Frame Relay donnée. Il autorise également le multiplexage de plusieurs CVP sur un même accès Frame Relay.

DNS (Domain Name Server) : serveur de noms de domaine, effectuant la traduction du nom alphanumérique d'une machine (ex. : www.transpac.fr) en son adresse Internet.

EIR (Excess Information Rate) : Débit non garanti

$$\text{additionnel au CIR, correspondant à } EIR = \frac{Be}{T_c} \text{ (avec}$$

EIR en kbit/s, Be en kbit et T_c en secondes).

ETCD : Equipement Terminal de Circuit de Données.

ETTD : Equipement Terminal de Traitement de Données.

FECD (Forward Explicit Congestion Notification) : ce bit est fixé à 1 par le réseau du Fournisseur pour indiquer une congestion concernant la trame reçue au Matériel.

FTP (File Transfert Protocol) : protocole définissant le format des échanges pour les transfert de fichiers.

GPRS (General Packet Radio Service) : service général de radiocommunication en mode paquet : Cette technologie permet d'accéder aux services Internet/Intranet à l'aide de multiples canaux radio qui sont attribués à un utilisateur ou partagés par plusieurs utilisateurs.

Le GPRS procure une connexion permettant de recevoir et de transmettre des données entre un Système d'Information fixe et le Terminal mobile d'un utilisateur en situation de mobilité.

GSM (Global System for Mobile communication) : service de radiocommunications en mode commuté.

GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) : engagement de réactivité du Fournisseur de rétablir, dans un temps imparti après sa prise en compte, le fonctionnement d'un service dont bénéficie le Client. Il existe différents niveaux de prestation pour la GTR, selon la plage horaire contractuelle de réception d'appel choisie par le Client.

HTML (Hyper Text Markup Language) : langage hypertexte de marquage et format d'écriture des pages Web constitué de balises de formatage définissant la mise en page de documents.

HTTP (Hyper Text Transfert Protocol) : protocole définissant le format des échanges sur le réseau mondial Internet.

HTTPS (Hyper Text Transfert Protocol Secure) : version sécurisée du protocole HTTP incorporant le cryptage SSL (Secure Sockets Layer).

IETF (Internet Engineering Task Force) : association de chercheurs et d'ingénieurs travaillant sur les évolutions techniques de l'Internet.

IP (Internet Protocol) : protocole d'échange de données de niveau réseau, standardisé par l'IETF.

IMS (Interruption Maximale de Service) : engagement de disponibilité indiquant le temps maximal pendant lequel un service fourni par le Fournisseur au client, est indisponible.

Par exemple, un Site Client bénéficiant du service de secours de bout en bout est considéré comme indisponible lorsqu'il ne peut communiquer avec un autre site ni par le lien nominal (liaison d'accès de type Liaisons xDSL ...) ni par le lien de secours (autre liaison xDSL, réseau RNIS ou autre).

InterNIC (Internet Network Identification) : organisme officiel de gestion et d'attribution des noms de domaine de types génériques (".com", ".net", ".org", ...).

IP Sec (IP security protocol) : protocole de sécurisation des échanges sur réseau IP (établissement de tunnels et chiffrement des données).

LAN (Local Area Network) : Réseau Local d'Entreprise.

LAR (Link Access Rate) - débit de la liaison d'accès Frame Relay du Matériel. Le débit de la liaison d'accès correspond au débit maximum de transmission que le Matériel peut émettre ou recevoir du réseau du Fournisseur. Le terme LARmin indique la valeur minimale du débit des deux liaisons d'accès.

LDAP (Light Directory Access Protocol) : protocole définissant le format des échanges pour des accès à des annuaires ;

L2TP (Layer 2 Tunneling Protocol) : protocole de tunneling IP permettant le cloisonnement des flux IP pour le Client entre les NAS ou BAS et le site central du Client.

LNS (L2TP Network Server) : point de terminaison des tunnels L2TP du Client.

MBS (Maximum Burst Size) : représente le nombre de cellules ATM que peut émettre le Matériel Client au débit crête, et qui seront considérées par le réseau du Fournisseur conformes au contrat de trafic de la connexion concernée.

MIR (Maximum Information Rate) : le MIR désigne le débit maximum en entrée du réseau du Fournisseur que peut atteindre un CVP sur une période d'une durée supérieure ou égale à Tc. Il a la même valeur par sens

de transmission aux deux extrémités d'un CVP. Au-dessus du MIR, les trames sont automatiquement jetées en entrée du réseau du Fournisseur : MIR = CIR + EIR.

MPLS (MultiProtocol Label Switching) : protocole développé sous l'égide de l'IETF permettant de créer et de gérer des réseaux privés virtuels totalement sécurisés, en utilisant le réseau privé du Fournisseur. Associé au protocole DiffServ, MPLS permet également de transporter les flux de façon différenciée, avec les Classes de Services (CoS).

NAT (Network Address Translator) : technique de translation d'adresse IP.

NAS (Network Access Server) : équipements installés sur le réseau d'accès commutés du Fournisseur, permettant la connexion au réseau du Fournisseur via les réseaux d'accès commutés suivants : Réseau Téléphonique Commuté (RTC), Réseau Numérique à Intégration de Services (RNIS), GSM.

NNTP (News Network Transfert Protocol) : protocole définissant le format des échanges pour les forums de discussion.

PAP (Password Authentication Protocol) : Protocole d'échange de données d'identification / authentification standardisé par l'IETF.

PC (Personal Computer) : micro-ordinateur. Exemple type d'un équipement terminal ou poste de travail d'un utilisateur.

P-router (Provider router) : Routeur appartenant au Réseau du Fournisseur.

PCR (Peak Cell Rate) : Représente le débit crête d'une connexion exprimé généralement en cellules par seconde.

PE (Provider Edge router) : Routeur situé sur le PoP du Fournisseur qui supporte les portes d'accès.

PLR (Taux de perte de paquets) : le taux de perte de paquets (ou Packet Loss Ratio) correspond au pourcentage de datagrammes IP perdus lors d'une transmission effectuée sur le réseau du Fournisseur. Ce taux s'exprime par le ratio entre le nombre de datagrammes IP émis par un équipement donné et le nombre de datagrammes IP reçus par l'équipement destinataire de l'envoi.

PoP (Point de Présence) : point d'accès " physique " au Réseau du Fournisseur, c'est-à-dire, lieu où les liaisons d'accès sont raccordées au réseau du Fournisseur.

POP3 (Post Office Protocole version3) : protocole définissant le format des échanges pour la relève des boîtes aux lettres.

PPP (Point to Point Protocol) : protocole d'échange de données liaison, standardisé par l'IETF.

Relais SMTP (ou serveur de messagerie) : serveur mutualisé sur les plate-formes du Fournisseur à travers lequel transitent les courriers électroniques en provenance de l'Internet et à destination du serveur interne du Client. Ce serveur mutualisé peut stocker les messages destinés au Client lorsque le serveur de ce dernier est indisponible.

RSC (Responsable Service Client) : interlocuteur privilégié du Client, le RSC est notamment en charge de la gestion opérationnelle, du suivi de la qualité de

service et de l'ensemble des performances du Réseau d'entreprise du Client.

RTC (Réseau Téléphonique Commuté) : réseau d'accès téléphonique.

RTD (Round Trip Delay) : délai de transit qui correspond au temps de transmission Aller-Retour d'un datagramme IP d'une taille donnée, entre 2 points donnés du réseau VPN du Client. Ces points peuvent être des PE ou des Matériels.

RNIS (Réseau Numérique à Intégration de Services) : réseau d'accès numérique (exemple : Numéris de Orange Business Services).

RIPE NCC (Réseaux IP Européens - Network Coordination Center) : organisme officiel de gestion et d'attribution des adresses IP en Europe.

SDSL (Symmetrical Digital Subscriber Line) : technologie permettant le transfert de données à débits symétriques, sur les paires de cuivre du réseau téléphonique. La mise en oeuvre du SDSL n'est pas compatible avec celle du service téléphonique sur la même paire de cuivre.

SLA : Service Level Agreement.

SMTP (Simple Mail Transfert Protocol) : protocole définissant le format des échanges de messages.

SNA (System Network Architecture) : Protocole des grands réseaux IBM.

SPI (Service pour Poste Individuel) : ce service permet de raccorder des postes isolés ou nomades via RTC, RNIS ou GSM au Réseau VPN du Client.

SRL (Service pour Réseau Local) : service d'accès comprenant un Matériel de type routeur et l'accès au réseau du Fournisseur. Ce service permet de raccorder via RNIS les sites distants équipés d'un réseau local (LAN) au Réseau VPN du Client.

Tc : période d'allocation des crédits à émettre pour Bc et Be. Sur le réseau du Fournisseur, Tc vaut toujours une seconde.

UMTS (Universal Mobile Telecommunication System) : norme mobile de 3ème génération permettant une communication haut débit (2 Mbit/s en débit symétrique) sur la bande de fréquences 1,9 à 2,2 GHz.

URL (Uniform Resource Locator) : système d'identification des documents Internet et Intranet.

VBR-rt (Variable Bit Rate - real time) : Classe de Service ATM définie par l'ATM Forum qui permet de supporter des trafics de données à débits variables caractérisés par un débit moyen et un débit crête.

VC (Virtual Channel) : connexion ATM assimilable à un PVC Frame Relay. Une connexion VC est identifiée sur une interface donnée par le couple (VPI,VCI).

VPI, VCI : identifiant d'une connexion ATM VC sur une interface ATM donnée. C'est aussi l'identifiant d'une connexion FR-ATM sur une interface ATM donnée. Cette notion permet le multiplexage de plusieurs connexions sur une interface.

VPN (Virtual Private Network) : réseau privé virtuel.

WLAN : Wireless Local Area Network : réseau local sans fil.

WAP (Wireless Application Protocol) : protocole qui permet l'affichage de pages Web simplifiées sur les téléphones mobiles.

Wapmail : accès à un compte de messagerie via le protocole WAP.

WEB : également appelé "Toile d'araignée mondiale", le Web est une méthode d'exploration de l'Internet composé de banques de données consultables par tous et permet la publication de pages contenant des textes, des images et des sons. Ces pages sont pour la plupart du temps écrites en HTML.

- Web statique : ne permet pas l'usage de bases de données et de langages de programmation avancés.
- Web dynamique : permet l'usage de bases de données et de langage de programmation avancés.

Webmail : accès à un compte de messagerie via WEB.

WHOIS : service permettant d'effectuer des recherches sur les bases des registres et registrars afin d'obtenir des informations sur un nom de domaine ou une adresse IP. Ces bases publient les contacts physiques associés au nom de domaine ou à l'adresse IP (contact administratif, technique et éventuellement facturation).

X25 : protocole de communication normalisé de niveau 3 permettant d'établir une relation entre deux matériels en mode paquets.

xDSL : ensemble des technologies DSL (ex : ADSL, SDSL, VDSL).

2 TERMINOLOGIE

Access list : liste recensant les restrictions d'accès.

Accès : composante d'un Service permettant l'accès au réseau du Fournisseur.

Accès serveur : raccordement d'un site serveur du Client en mode IP au réseau du Fournisseur.

Adresses Internet ou adresses IP : adresses officielles délivrées par le Fournisseur avec l'autorisation du RIPE NCC. Une adresse IP se compose de 4 nombres séparés par des points (ex.: 194.51.3.49).

Alias : autre nom donné à une adresse e-mail (ex : toto@mondomaine.com). Plusieurs alias peuvent être attribués à une même boîte aux lettres.

Antispam : procédé permettant d'éviter d'être victime de spams, c'est à dire de courriers électroniques indésirables.

Antivirus : logiciel permettant de se protéger contre les virus.

Authentification : vérification de l'identité d'un utilisateur ou d'un équipement.

Bulletin technique : le bulletin technique est un accusé réception de Commande mentionnant les informations techniques du Service souscrit ainsi que les coordonnées du correspondant du Fournisseur.

Cellule : une cellule est une unité de donnée de protocole mise en forme dans le format ATM.

Centre de Maintenance du Fournisseur : site où sont situées les équipes chargées de la maintenance chez le Fournisseur.

Classe de débit : débit maximum du trafic agrégé que l'équipement ATM du Client pourra émettre sur l'accès ATM du réseau du fournisseur.

Classe de Service (CoS) : les Classes de service se réfèrent à des mécanismes de différenciation des flux selon leur degré de priorité. En cas de congestion c'est à dire lorsque la bande passante nécessaire aux transports des flux émis est supérieure à la bande passante disponible, ces mécanismes se mettent en œuvre, afin d'assurer un partage de bande passante fonction de la priorité de ces flux.

Client de messagerie : logiciel permettant de gérer sa messagerie (réception et émission de mails). Exemple : Outlook Express, Netscape Messenger.

Connectivité : moyen mis à la disposition d'un Site ou d'un Utilisateur, permettant d'établir une connexion avec un autre Site ou Utilisateur.

Connexion : Liaison logique établie entre deux Sites ou Utilisateurs et permettant d'échanger de l'information dans le cadre du Service souscrit auprès du Fournisseur.

CV Intranet (Circuit Virtuel Intranet) : circuit virtuel Permanent établi en permanence entre deux accès Intranet.

Client ID : identifiant du Client choisi par le Client en respectant les formats du Fournisseur, il est toujours suivi d'un suffixe "fsa" (pour option trafic ADSL) ou "fsp" (pour option trafic RTC, Numéris, GSM).

Déploiement : ingénierie, configuration et mise en service, de façon coordonnée, des Matériels et Logiciels constituant le Réseau du Client.

Dérangement : voir Indisponibilité.

Disponibilité d'un site ou Site Availability (SA) :

C'est la mesure de la disponibilité d'un Site exprimée par un taux. La disponibilité d'un Site est un engagement.

Équipement de terminaison : Equipement fourni, installé et entretenu par le Fournisseur qui termine la liaison d'accès chez le Client et sur lequel est raccordé le Matériel.

Espace d'Administration Passerelle Internet : il s'agit d'un outil de gestion en ligne du service, mis à disposition par le Fournisseur à l'attention de l'Administrateur Client, via une interface Web sécurisée.

E-mail (Electronic Mail - Message électronique) : E-mail désigne le courrier électronique échangé sur Internet

Frame Relay : protocole de transmission de données qui utilise les deux premières couches du modèle OSI. Il permet d'établir simultanément, par un multiplexage statistique, plusieurs communications sur un même accès.

Indisponibilité (ou dérangement) : désigne l'incapacité pour un Site ou un Utilisateur du Réseau du Client de se connecter :

- au réseau du Fournisseur ou bien de communiquer avec des Sites ou des Utilisateurs auxquels il est raccordé par un réseau donné.
- à l'Internet par le réseau du Fournisseur.

Interface : permet de connecter un équipement du Client à un Accès d'un Service souscrit auprès du Fournisseur.

Jours/Heures ouvré(s) : désigne les heures/jours légalement travaillé(e)s dans le pays de fourniture du Service considéré à l'exception des jours fériés ou jours de fête nationale dans le pays où la localité ou l'action concernée va être entreprise; sauf mention particulière définie au Contrat, les délais doivent être entendus en jours/heures ouvrés.

Liaison d'accès : désigne tout circuit de télécommunications ou toute autre capacité, loués à un Fournisseur de capacité par le Fournisseur ou, le cas échéant par le Client et qui permet le raccordement de l'Équipement au Réseau Fournisseur par l'intermédiaire d'un POP. La Liaison peut être établie de manière permanente ou occasionnelle ;

Linux : système d'exploitation appartenant au domaine public.

Liste de diffusion : permet à un groupe partageant les mêmes intérêts de discuter en cercle restreint, via leur courrier électronique. Les messages expédiés par chaque abonné auprès de la liste de diffusion peuvent être lus par tous les autres abonnés.

Logiciel : signifie tous les logiciels, progiciels, configurations, paramétrages et la documentation associée, mis à disposition du Client par le Fournisseur dans le cadre d'un Service.

Matériel/Équipement : désigne tous les matériels ou équipements et la documentation associée, mis à disposition du Client par le Fournisseur.

Navigateur (client de navigation) : logiciel permettant la consultation des pages Web ainsi que la navigation de liens en liens. Exemple : Internet Explorer®, Netscape Navigator®, Opera®.

Nom de domaine : nom délivré et enregistré par les autorités compétentes de l'Internet en France ou à l'étranger. Ce nom officiel identifie internationalement les réseaux et machines auxquels les adresses sont rattachées.

Paquet : unité de données, dont le format est fixe et la taille bornée, circulant sur une route.

Pare-feu : un pare-feu a un rôle de filtrage d'accès entre 2 réseaux et ce dans les deux sens de transmission.

Passerelle : système d'interconnexion entre 2 réseaux.

Passerelle Internet : système d'interconnexion du Fournisseur, déployé dans le réseau du Fournisseur pour assurer des fonctions de sécurité, de filtrage, d'authentification entre l'Intranet du Client et le monde Internet, auquel elle est connectée.

Plate-forme : ensemble des services disponibles assurant l'hébergement d'un site web

Porte d'accès : interface physique d'un Pop du Fournisseur permettant l'accès au réseau du Fournisseur.

Proxy : équipement informatique (matériel et logiciel) du Fournisseur, déployé dans le réseau du Fournisseur pour assurer une protection supplémentaire pour certains protocoles. Un proxy peut aussi assurer une fonction d'authentification (proxy-radius), voire de cache (proxy-cache).

Régies de Secours : couple d'équipements fournis et maintenus par le Fournisseur qui permet de basculer en mode secours après détection automatique d'un dysfonctionnement de la liaison d'accès.

Réseau du Client : ensemble de Sites et d'Utilisateurs pouvant communiquer entre eux à l'aide de service(s) souscrit(s) par le Client auprès du Fournisseur.

Réseau du Fournisseur : réseau de télécommunications que le Fournisseur utilise et auquel le Client aura accès dans le cadre du contrat, à l'exception des liaisons d'accès, des Matériels et des matériels client.

Route : chemin suivi par un flux de données de sa source vers sa destination (une source ou une destination peuvent être un Site ou un Utilisateur).

Serveur Proxy-Radius : équipement informatique (matériel et logiciel) du Fournisseur, déployé dans le réseau du Fournisseur pour assurer les autorisations de connexion, ainsi que les demandes d'identification/authentification vers un serveur Radius.

Serveur Radius : équipement informatique (matériel et logiciel) fonctionnant au standard Radius (Remote Access Dial In User Service) assurant les vérifications d'identification et authentification des utilisateurs du Client. Il peut appartenir au Client qui l'a installé sur son site ou faire partie d'un service souscrit auprès du Fournisseur.

Session : une session représente la période entre l'établissement et la coupure d'une connexion.

Site : un Site est un ensemble de ressources réseau (Accès, Matériels) situées à une même adresse postale.

Site de concentration : Site désigné par le Client où est concentré tout ou partie des flux provenant des Sites ou Utilisateurs distants du Client en mode nominal ou secours.

Spam ou Spamming : Envoi massif de courriers électroniques vers des destinataires non ciblés. Peut avoir pour conséquence l'engorgement des messageries ou des liaisons.

Tableau de bord Réseau d'Entreprise : Dans le cadre du Service de Déploiement, document qui fournit l'état d'avancement du Déploiement et définit les valeurs d'engagements de qualité de service à respecter. En outre, il permet d'effectuer un contrôle a posteriori du respect de ces engagements. Il est remis au Client dans le compte-rendu de chaque réunion de Comité de Pilotage.

Trame : une trame est une unité de donnée de protocole mise en forme dans le format Frame Relay.

Utilisateur : personne autorisée par le Client à utiliser un Service souscrit auprès du Fournisseur.

descriptif du Service

Equant IP VPN

1. objet du descriptif de Service

Le présent descriptif de service a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Fournisseur assure le Service Equant IP VPN auprès du Client.

2. définition générale du Service

Le Service Equant IP VPN est un service d'interconnexion de Sites et d'Utilisateurs à travers un réseau privé virtuel sécurisé ou Virtual Private Network appelé « VPN » transportant le protocole IP en mode MPLS : Multi-Protocol Label Switching RFC2547 (VPN/MPLS). Ce Service permet au Client d'échanger des flux de données, de voix ou de visio entre ses Sites équipés d'Accès Equant IP VPN et appartenant à son réseau VPN.

Le Service Equant IP VPN est composé :

- > d'un service de base comprenant un réseau VPN et des Accès au VPN ;
- > de fonctions additionnelles permettant d'enrichir le service de base.

3. description du Service

3.1 réseau VPN

L'étanchéité des flux est garantie au sein du VPN sécurisé du Client.

Le Fournisseur offre une souplesse de gestion de topologie au Client au travers de la gestion des tables VRF (Virtual Routing Forwarding Table) permettant le routage et la commutation de labels.

Le Client dispose ainsi de la fonctionnalité any to any sur l'ensemble de ces Sites équipés d'Accès Equant IP VPN. Elle permet à chaque Site du VPN Client d'échanger des données avec tout autre Site du VPN Client.

Les mécanismes de broadcast sont incompatibles avec la fonctionnalité any to any mise en oeuvre.

Dans certaines configurations validées conjointement avec le Client, les flux issus des Sites ou Utilisateurs équipés d'Accès Equant IP VPN ADSL Light 1MMax et Light 8MMax peuvent être dirigés vers un Site désigné par le Client et appelé Site de concentration. Dans ce cas, la fonctionnalité any to any n'est pas disponible pour ces Accès.

3.1.1 nom du réseau VPN

Le nom de réseau VPN figure sur le bon de commande « Equant IP VPN » et permet à un Client de désigner le VPN auquel appartiendront ses Sites. Il permet de rattacher contractuellement un Site Client à un VPN Client donné. Le nom de ce VPN est constitué d'une chaîne de 30 caractères maximum. Le choix du nom du VPN, ainsi que la désignation du VPN auquel doit se rattacher un Site Client donné est de la responsabilité du Client et, est non modifiable.

3.1.2 plan d'adressage

Le plan d'adressage du Client est conservé, qu'il soit de type public ou privé (RFC 1918).

3.1.3 classes de services « données »

Les Classes de service se réfèrent à des mécanismes de différenciation des flux selon leur degré de priorité. En cas de congestion c'est à dire lorsque la bande passante nécessaire aux transports des flux émis est supérieure à la bande passante disponible, ces mécanismes se mettent en œuvre, afin d'assurer un partage de bande passante fonction de la priorité de ces flux.

Le Fournisseur propose au maximum trois classes de service « données » D1, D2 et D3, comportant des paramètres d'allocation de bande passante et de gestion des priorités des flux issus d'applications « données » :

- > D1 : en cas de congestion, Les flux classifiés D1 bénéficient de la bande passante allouée la plus importante et sont prioritaires par rapport aux flux classifiés D2 et D3 ;
- > D2 : en cas de congestion, les flux classifiés D2 bénéficient d'une bande passante moins importante que D1 et sont prioritaires par rapport aux flux classifiés D3. D2 est la classe de service par défaut ;
- > D3 : en cas de congestion, les flux classifiés D3 bénéficient d'une bande passante minimale et sont éliminés en priorité dans le réseau .

Lorsqu'il n'y a pas de congestion, tous les flux bénéficient d'un traitement identique. Chaque flux d'une Classe de service *données* peut atteindre 100% du débit IP de l'Accès Equant IP VPN lorsque les flux des autres Classes de service ne requièrent pas de bande passante.

Accès Equant IP VPN	Classe(s) de service	Allocation de la bande passante de l'Accès par classe de service en cas de congestion			Priorisation
		D1	D2	D3	
Light Extended, Light 1MMax, Light 8MMax et Light 18MMax, select DSL	D2	-	100 %	-	Pas de gestion
Multiservice, MultiservicePlus, permanent, Multiservice HD, premier DSL, Datacenter	D1 ; D2 ; D3	60 %	30 %	10 %	D1 > D2 > D3

L'affectation des classes de service par type de flux est assurée en fonction des informations suivantes :

- > adresses source ou destination, ou catégorie d'adresses IP ;
- > protocoles applicatifs : ports TCP (Telnet, FTP, HTTP, SMTP,...) ou UDP (DHCP, SNMP) ou catégorie de ports TCP/UDP.

La classification des flux peut être réalisée suivant vingt (20) critères maximum. Un « critère » est une information utilisée pour affecter une Classe de service à des flux envoyés par le Client sur le Réseau du Fournisseur. Ces critères sont déterminés conjointement avec le Client lors de la mise en place de son VPN.

Toute modification de critères doit faire l'objet d'une étude de faisabilité et l'établissement d'un devis.

Avant l'installation de chaque Accès, il appartient au Client de spécifier au Fournisseur, à quelle classe de service doivent être affectés les différents flux transitant sur son VPN.

Les flux pour lesquels aucune classe de service n'aura été affectée, seront classifiés dans la Classe de service par défaut.

3.2 les Accès Equant IP VPN

3.2.1 composition des Accès

Un Accès Equant IP VPN est composé de trois éléments :

- a. un Matériel de type Routeur installé, configuré et géré par le Fournisseur et qui permet au Client de connecter un LAN au Réseau du Fournisseur; ce Matériel est appelé « Routeur ».
 - > le Routeur standard supporte le protocole IP et ses dérivés (ARP, RIP, TCP, UDP,...) ;
 - > côté LAN Client, le Routeur standard est équipé d'une interface LAN de type Ethernet ou Fast Ethernet avec connecteur RJ 45 ;
 - > côté Réseau du Fournisseur, le Routeur standard est équipé d'une interface WAN. Pour une configuration différente, pour véhiculer certains flux multimédia ou pour les Accès permanents situés hors de France, les Accès Multiservice HD et les Accès Datacenter (en cas de souscription à la fonction additionnelle Connectivité Equant IP VPN ou Connectivité Internet), la fonction additionnelle « Routeur à la carte » est obligatoire (voir article 4.1 Routeurs à la carte).
- b. une Liaison d'Accès raccordant le Site Client ou l'Utilisateur au PoP du Fournisseur ;
- c. une Porte d'accès sur le PoP du Fournisseur.

Dans le cas des Accès Multiservice/MultiservicePlus à disponibilité accrue et des Accès secourus par un doublement d'architecture, ces éléments sont doublés : ces Accès se composent de deux Routeurs, deux liaisons d'accès et deux Portes d'accès au Réseau du Fournisseur.

3.2.2 types d'Accès Equant IP VPN

Il existe plusieurs types d'Accès Equant IP VPN que le Client peut mixer au sein d'un même VPN sans restriction dans les échanges possibles entre ses Sites. Ces différents types d'Accès sont définis dans les tableaux ci-après.

3.2.3 les débits d'Accès

Il existe deux types de débit d'Accès :

- > Accès à débits asymétriques
- > Accès à débits symétriques

3.2.3.1 caractéristiques des Accès à débits asymétriques

Les débits des Accès asymétriques sont différents, sens « Réseau du Fournisseur » vers « Site Client » et sens « Site Client » vers « Réseau du Fournisseur ».

La Liaison d'Accès est de type ADSL.

Accès Equant IP VPN à débits asymétriques	Débit IP disponible	
	Réseau vers Site Client	Site Client vers Réseau
Light Extended ⁽¹⁾⁽²⁾	de 256k à 512 kbit/s	128 kbit/s
Light 1MMax ⁽¹⁾⁽²⁾	de 500kbit/s à 1Mbit/s	256 kbit/s
Light 8MMax ⁽¹⁾⁽²⁾	jusqu'à 8 Mbit/s	jusqu'à 800 kbit/s
Light 18MMax ⁽¹⁾⁽²⁾	de 8 à 18 Mbit/s	800 kbit/s
select DSL ⁽³⁾	Selon pays	Selon pays

- 1) Le Client doit souscrire auprès du Fournisseur une ligne téléphonique RTC sur chaque Site concerné par des Accès Equant IP VPN ADSL Light Extended, Light 1MMax, Light 8MMax et Light 18MMax. Cette ligne téléphonique doit être installée par les soins du Client dans le local technique qui héberge le Routeur de l'Accès Light Extended, Light 1MMax, Light 8MMax et Light 18MMax. La connexion est réalisée après vérification du numéro de la ligne téléphonique. Celui-ci doit être identique au numéro figurant sur le Bon de Commande de l'Accès. La connexion est coupée une fois toutes les 24 heures. La reconnexion est automatique.
- 2) Le débit crête Réseau vers Site Client dépend de la localisation du Site Client.
- 3) Pour les Accès select DSL : les caractéristiques de la Liaison d'Accès DSL varient selon l'opérateur local. Dans tous les cas, le Fournisseur fournit une connexion sécurisée sur le réseau de l'opérateur local par l'utilisation d'un VC ATM, d'un tunnel L2TP ou IPSec par Accès select DSL ; le Fournisseur fournit la ligne RTC. La fourniture de ces Accès par le Fournisseur fera l'objet d'une étude préalable. S'il s'avère que la ligne RTC ne peut être fournie par le Fournisseur dans le pays considéré, elle devra être fournie par le Client. Dans certains pays, le Client peut choisir de fournir la ligne RTC, alors même que cette dernière peut être fournie par le Fournisseur. Lorsque la ligne RTC est fournie par le Client, les coûts récurrents et non récurrents liés à cette fourniture sont supportés par le Client. Le Fournisseur reste tiers à la relation contractuelle et à tout éventuel litige existant entre le Client et l'opérateur local du pays considéré.

3.2.3.2 caractéristiques des Accès à débits symétriques

Les débits des Accès symétriques sont identiques, sens « Réseau du Fournisseur » vers « Site Client » et sens « Site Client » vers « Réseau du Fournisseur ».

Accès Equant IP VPN à débits symétriques	Débit IP disponible	Types de liaison d'accès
Multiservice/ MultiservicePlus 500K	0,5 Mbit/s	SDSL ou CN2
Multiservice/ MultiservicePlus 1M	1 Mbit/s	
Multiservice/ MultiservicePlus 2M	1,5 Mbit/s	
Multiservice/ MultiservicePlus 4M	3,4 Mbit/s	SDSL ou Fibre Optique ⁽¹⁾
Multiservice/ MultiservicePlus 8M	6,8 Mbit/s	

Accès Equant IP VPN à débits symétriques	Débit IP disponible	Types de liaison d'accès
Multiservice/ MultiservicePlus 10M	7,4 Mbit/s	Fibre Optique
Multiservice/ MultiservicePlus 15M	11.1 Mbit/s	
Multiservice/ MultiservicePlus 20M	15.2 Mbit/s	
Multiservice/ MultiservicePlus 30M	22,9 Mbit/s	
premier DSL ⁽²⁾	Selon Pays	xDSL
permanent 64K	64 kbit/s	Liaison Louée
permanent 128K	128 kbit/s	
permanent 256K	256 kbit/s	
permanent 384K	384 kbit/s	
permanent 512K	512 kbit/s	
permanent 768K	768 kbit/s	
permanent 1 M	1Mbit/s	
permanent 1,5 M	1,5 Mbit/s	
permanent 2 M	2 Mbit/s	Fibre optique
Multiservice HD ⁽³⁾ 4M	3,4 Mbit/s	
Multiservice HD ⁽³⁾ 8M	6,8 Mbit/s	
Multiservice HD ⁽³⁾ 10M	7,4 Mbit/s	
Multiservice HD ⁽³⁾ 15M	11.1 Mbit/s	
Multiservice HD ⁽³⁾ 20M	15.2 Mbit/s	
Multiservice HD ⁽³⁾ 30M	22,9 Mbit/s	Fibre optique
Datacenter	De 10 à 200 Mb/s	

- 1) Pour les Accès Multiservice et MultiservicePlus 4 Mb/s et 8 Mb/s non éligibles à SDSL, le support « Fibre Optique » ne peut être proposé que sur les Sites Client couverts géographiquement par des accès Fibre Optique du Fournisseur. Une étude préalable est réalisée par le Fournisseur qui, au regard des résultats de celle-ci, informe le Client de la faisabilité ou non de la mise à disposition du Service avec ce type de support. En cas d'inéligibilité du Site, la demande du Client fera l'objet d'un devis .).
Remarque ; dans les DOM pour les accès Multiservice 4 Mb/s et 8 Mb/s seuls les Sites éligibles à SDSL sont concernés par cette offre. Pour MultiservicePlus seul le débit 4Mbit/s est disponible
- 2) Pour les Accès Premier DSL, les caractéristiques de la Liaison d'Accès DSL varient selon l'opérateur local. Dans tous les cas, le Fournisseur fournit une connexion sécurisée sur le réseau de l'opérateur local par l'utilisation d'un VC ATM. Selon le pays et le type d'Accès choisi, tout ou partie du débit disponible peut être garanti. Le Fournisseur fournit la ligne RTC . La fourniture de ces Accès par le Fournisseur fera l'objet d'une étude préalable. S'il s'avère que la ligne RTC ne peut être fournie par le Fournisseur dans le pays considéré, elle devra être fournie par le Client. Dans certains pays, le Client peut choisir de fournir la ligne RTC, alors même que cette dernière peut être fournie par le Fournisseur. Lorsque la ligne RTC est fournie par le Client, les coûts récurrents et non récurrents liés à cette fourniture sont supportés par le Client. Le Fournisseur reste tiers à la relation contractuelle et à tout éventuel litige existant entre le Client et l'opérateur local du pays considéré.
- 3) Utilisé dans les cas suivants :
 - a. pour les accès Multiservice 4 et 8Mbit/s et les accès MultiservicePlus 8Mb/s si le Client bien qu'éligible SDSL, demande un accès fibre
 - b. si l'architecture nécessite le transport de flux annexe (CE LNS sur site client, SubVPN)
 - c. si le site client n'est pas éligible SDSL et qu'il n'est pas couvert géographiquement par des accès Fibre Optique du Fournisseur.

3.2.3.3 engagements de garantie de débit pour les accès Multiservice et MultiservicePlus

3.2.3.3.1 définition des engagements

Le Fournisseur propose deux types d'Accès à différents débits et deux niveaux d'engagements différents :

- > sur les Accès Equant IP VPN Multiservice, le débit de l'Accès est garanti par le Fournisseur 95% du temps sur une période de 24 heures ;
- > sur les Accès Equant IP VPN MultiservicePlus, le débit est garanti par le Fournisseur 100% du temps sur une période de 24 heures.

3.2.3.3.2 vérification des engagements de garantie de débit

Le Client peut demander au Fournisseur la vérification de l'engagement de garantie de débit sur les Accès Equant IP VPN Multiservice et MultiservicePlus, objet de son contrat, en souscrivant auprès de son Centre Support Client une prestation d'audit payante. Cette vérification se fait sur une période de 24 heures durant laquelle l'Accès est en fonctionnement (sans mise en œuvre d'une liaison de Secours).

Cette prestation consiste en la mise en œuvre d'une campagne de mesures sur au maximum 2 Accès de type Equant IP VPN Multiservice ou MultiservicePlus au choix du Client durant 24 heures consécutives selon les conditions de mise en œuvre suivantes :

- > transfert de Paquets de 1500 octets, correspondant à la taille maximale des Paquets IP sur Ethernet, réalisé par le Fournisseur sur le ou les Accès audités ;
- > toutes les 2 heures sur une plage d'1/2 heure, le Fournisseur relève le débit moyen constaté sur une période de 3 minutes et obtient ainsi 10 échantillons de mesure. 120 échantillons sont ainsi obtenus par douze relevés de 10 échantillons.
- > mise à disposition complète par le Client auprès du Fournisseur du ou des Accès audités afin de garantir la justesse des résultats obtenus : le Client s'engage ainsi à ne faire transiter aucun trafic sur le ou les Accès audités pendant toute la durée de la campagne de mesure.

A partir des 120 échantillons obtenus, les engagements de garantie de débit seront considérés respectés par le Fournisseur, lorsque :

- > pour les Accès dont le débit est garanti 95% du temps, ce débit a été respectée pour 114 échantillons sur les 120 ;
- > pour les Accès dont le débit est garanti 100% du temps, tous les échantillons ont eu un débit de valeur égale au débit garanti.

La prestation d'audit pourra être mise en œuvre au maximum sur 2 Accès, au rythme d'un Accès audité par jour ouvré et dans la limite de quatre prestations par an.

3.2.3.3.3 paiement des pénalités

En cas de non-respect par le Fournisseur de l'un des engagements sur l'un des Accès audités, ce dernier s'engage à ne pas facturer au Client le montant de la prestation d'audit concernée ainsi qu'à lui verser, sur demande de celui-ci, une pénalité égale à 10% du montant de l'abonnement mensuel de l'Accès concerné par le non-respect du débit (y compris le Routeur s'il est fourni et géré par le Fournisseur, à l'exclusion de toute autre fonction additionnelle).

En outre, le non-respect d'un engagement garanti par le Fournisseur ne dispense pas le Client de son obligation de s'acquitter du prix des Services ou prestations souscrits auprès du Fournisseur.

Toute indemnité ne pourra être réclamée par le Client que dans un délai d'un an à compter de la notification par le Fournisseur au Client du résultat de la prestation d'audit.

Les pénalités sont imputées sur la facture du bimestre qui suit leur acceptation par le Fournisseur.

Par convention expresse, le paiement de ces pénalités constitue pour le Client une indemnité forfaitaire et définitive couvrant le préjudice subi et exclut toute autre réclamation en dommages et intérêts pour quelque motif que ce soit.

3.2.3.3.4 conditions d'exclusion

Le Fournisseur ne pourra être tenu responsable du non-respect des engagements de garantie de débit, dans les cas suivants :

- > cas de force majeure tels que définis dans le corps du contrat ;
- > fait de tiers ;
- > fait du Client .

Dans ces différents cas d'exclusion, les pénalités ne seront pas dues.

3.2.4 l'engagement de Garantie de Temps de Rétablissement

3.2.4.1 définition

L'engagement de « Garantie de Temps de Rétablissement » (GTR) est un engagement de réactivité du Fournisseur qui définit un délai maximum entre l'heure d'enregistrement de la signalisation de l'incident considéré dans le système de gestion des incidents du Fournisseur, incident entraînant une Indisponibilité, et l'heure de rétablissement notifiée au Client par le Fournisseur.

Le Service de maintenance avec GTR est disponible en plusieurs versions :

3.2.4.1.1 GTR S2

Le Client bénéficie de la « GTR S2 » - Garantie de Temps de Rétablissement en moins de quatre heures- pour tout appel effectué dans les plages horaires suivantes :

- > France métropolitaine : de 8 heures à 18 heures (horaire de la France métropolitaine) du lundi au samedi à l'exception des jours fériés ;
- > Guadeloupe (sous réserve des conditions de disponibilité), Martinique et Réunion : de 7 heures à 17 heures (horaires locaux) du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés de France métropolitaine et du département concerné.

3.2.4.1.2 GTR S1

Le Client qui souscrit à la prestation «GTR S1 » bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement en moins de quatre heures, 24h/24 et 7j/7.

3.2.4.2 condition d'application

Un engagement de « Garantie de Temps de Rétablissement » (GTR) est inclus dans les Accès Equant IP VPN Multiservice, MultiservicePlus et Datacenter. Ainsi, selon le type d'Accès , le Client bénéficie d'une GTR de type S1 ou S2 :

- > l'engagement de GTR S2 est inclus dans les Accès Multiservice , MultiservicePlus et Multiservice HD, ainsi que dans les Accès Datacenter standard ;
- > l'engagement de GTR S1 est inclus dans les Accès Datacenter Security et Continuity tels que définis dans le descriptif de Service Equant IPVPN.

Dans le cadre de la GTR S2, la plage horaire d'application de l'engagement est définie par l'article « GTR S2 » du présent Descriptif de Service. Il s'agit d'une plage de réception d'appel et non d'une plage d'intervention.

Exemple : Pour une signalisation faite à 17H00 dans le cadre d'une GTR S2 en France métropolitaine, le rétablissement du Service doit avoir lieu avant 21H00.

Dans le cadre de la GTR S1, l'engagement s'applique 24h/24 et 7j/7.

L'engagement de Garantie de Temps de Rétablissement est disponible selon le type d'Accès :

Type d'accès Equant IP VPN	GTR S2	GTR S1
Light Extended, Light 1MMax, Light 8MMax et Light 18MMax select DSL et premier DSL	Non disponible	Non disponible
Multiservice/MultiservicePlus	Inclus dans l'Accès	Fonction additionnelle
Multiservice HD	Fonction additionnelle	
Datacenter standard	Inclus dans l'Accès	
Datacenter Security et Continuity		Inclus dans l'Accès

Remarque pour les Accès à disponibilité accrue :

- sur les Accès Multiservice/MultiservicesPlus Always-on, l'Accès Multiservice/MultiservicePlus étant secouru par un accès de type Light MMax et l'engagement de GTR n'étant pas disponible sur ce type d'accès, le Fournisseur ne pourra être tenu du non-respect de l'engagement de GTR que sur l'Accès Nominal (Multiservice/MultiservicesPlus).
- sur les Accès Multiservice/MultiservicesPlus Dual/Continuity, l'Accès Multiservice et MultiservicePlus est secouru par un Accès Multiservice et MultiservicePlus identique à l'Accès nominal, l'engagement de GTR est applicable sur les deux Accès (nominal et secours).

fiche tarifaire

Service Global Intranet avec période minimale de 3 ans

les prix sont indiqués en euro hors taxes

1. structure tarifaire

La structure tarifaire du service Global Intranet compose :

1. de frais de mise en service :
 - de chaque Site ;
 - de chaque fonction additionnelle appliquée à chaque Site.
2. d'un abonnement mensuel au service :
 - de chaque Site;
 - de chaque fonction additionnelle appliquée à chaque Site.
3. de frais modification :
 - de chaque Site;
 - de chaque fonction additionnelle appliquée à chaque Site.

2. frais de mise en service

2.1 service de base

Les frais de mise en service de chaque Site est fonction :

- de l'Accès Global Intranet installé (type et débit) ;
- de la localisation du Site (en France : Métropole, DOM, et à Monaco).

Accès ADSL light ; permanent 64 ...	frais de mise en service Métropole et Monaco
Accès permanent 128	915 €

2.2 fonctions additionnelles

Le montant des frais de Mise en Service des fonctions additionnelles ci-dessous s'ajoute, pour chaque accès, au montant des Frais de mise en Service de l'accès Global Intranet indiqué ci-dessus.

2.2.1 Installation Terminale par le Fournisseur

Le forfait d'Installation Terminale par le Fournisseur est indépendant du débit de l'Accès Global Intranet considéré.

Installation Terminale par le Fournisseur	forfait par Accès
Prestation conforme au Descriptif Commun de Service	275 €
Prestation au delà des conditions décrites dans le Descriptif Commun de Service	Sur devis

La facturation de l'Installation Terminale est assurée par la référence de facturation de l'Accès Global Intranet pour lequel est commandée l'Installation Terminale.

3. abonnement mensuel

3.1 service de base

Le montant de l'abonnement d'un Site Global Intranet est fonction

- de l'Accès sélectionné (ADSL, SDSL, permanent, etc...) ;
- du type de connectivité (métropole, Intra-DOM, DOM-métropole) ;
- de la localisation du Site (en France : Métropole, DOM, et à Monaco).

Accès	abonnement mensuel Métropole
Accès permanent 128	587 €

4. frais de modification

4.1 service de base

type de modifications	frais de modification	
	France et Monaco	hors de France
augmentation du débit d'accès		
Evolution du débit entre 64 K et 1920 K d'un Accès permanent vers un autre Accès permanent	Pas de frais de modification ni de frais de mise en service	sans objet
Evolution d'un Accès ADSL vers un autre Accès ADSL		
Evolution d'un Accès SDSL vers un autre Accès SDSL		
Evolution d'un Accès permanent vers un Accès ADSL ou SDSL		
Evolution d'un Accès ADSL vers un Accès SDSL 512K, 1M ou 1,6M	Frais de mise en service de l'Accès SDSL 512K, 1M ou 1,6M	
diminution du débit d'accès		
Diminution du débit entre 1920 K et 64K d'un Accès permanent vers un autre Accès permanent	Frais de modification de 457 €	sans objet
Diminution du débit d'un Accès ADSL vers un autre Accès ADSL	Frais de modification de 457 €	
Diminution du débit d'un Accès SDSL vers un autre Accès SDSL	Frais de modification de 457 €	
Evolution d'un Accès permanent vers un Accès ADSL ou SDSL	Frais de modification de 457 €	
Evolution d'un Accès SDSL vers un Accès ADSL	Frais de modification de 457 €	
Evolution d'un Accès permanent vers un Accès SDSL 512K, 1M ou 1,6M	Frais de mise en service de l'Accès SDSL 512K, 1M ou 1,6M	
autres modifications		
Modification de la connectivité d'un Accès xDSL ou permanent <i>métropole, Intra-DOM, DOM-Métropole</i>	Pas de frais de modification ni de frais de mise en service	sans objet

fiche tarifaire

Service Transrel standard (location) avec période minimale de 3 ans

les prix sont indiqués en euro hors taxes

1. conditions relatives au Service Transrel

L'abonnement au Service Transrel est forfaitaire et déterminé en fonction de la Formule utilisée sur chaque site et des options éventuelles, souscrites par le Client au moyen de Bons de commande. Les Formules et les options du Service Transrel sont décrites dans le Descriptif du Service Transrel.

2. frais de mise en service

2.1 mise en service d'une Formule Sélection ou à la Carte

- **Services de transmission**
 - Service IP VPN : Voir fiche tarifaire du Service IP VPN
 - Liaison Louée Transfix : Selon le tarif public du Fournisseur en vigueur à la date de la prestation.
 - Service Frame Relay : Voir Fiche tarifaire du Service Frame Relay.
- **Equipement**

Type de routeur	Par équipement
Cisco : 36XX, 72XX	680 €HT
Bay Networks : ASN, ARN	

3. modifications

3.1 services de transmission

- Liaison Louée Transfix : Selon le tarif public du Fournisseur en vigueur à la date de la prestation.
- Service Frame Relay : Voir Fiche tarifaire du Service Frame Relay.

3.2 formule sélection, à la carte

Type de modifications	Par équipement
Modification de configuration à distance au delà du forfait Forfait = une modification/mois/routeur	45,73 €HT
Modification avec déplacement sur site	335,39 €HT

&

4. abonnement mensuel

4.1 formule à la carte

- **Services de transmission**
 - Liaison Louée Transfix : Selon le tarif public du Fournisseur en vigueur à la date de la prestation.
 - Service Frame Relay : Voir Fiche tarifaire du Service Frame Relay.
- **Service Transrel associé à la location d'équipement**

Code	Type de routeur	Prix mensuel
CCM9	Cisco 2610 XM	106 €HT
NCAD	Carte Wic-1T	14 €HT
SC37	IOS IP	0 €HT

Le prix peut être modifié, sous réserve d'un préavis de deux mois, notifié par écrit au Client. Le Client est réputé avoir accepté le nouveau prix s'il n'a pas résilié la ou les Commandes concernées dans un délai de trente jours à compter de la communication du nouveau prix.
La résiliation prend effet à la date de changement de prix.

57

tarif

Service Client Conseil SNET

date : 29/12/2006

les prix sont indiqués en euro hors taxes

1. Service Client Conseil

Le Service Client Conseil est souscrit pour la totalité des Accès composant le Réseau du Client.

Service Client Conseil – montant mensuel fixe

340 € par Réseau

Service Client Conseil – montant mensuel unitaire

nombre d'Accès souscrits	1 ^{er} au 20 ^{ème}	21 ^{ème} au 100 ^{ème}	101 ^{ème} au 500 ^{ème}	au delà du 500 ^{ème}
prix mensuel unitaire	P1 = 20 €	P2 = 9 €	P3 = €	P4 = €

2. prestations optionnelles

gestion des sites

nombre d'Accès souscrits	1 ^{er} au 20 ^{ème}	21 ^{ème} au 100 ^{ème}	101 ^{ème} au 500 ^{ème}	au delà du 500 ^{ème}
prix mensuel unitaire	P1' = 35 €	P2' = 30 €	P3' = €	P4' = €

service 24/24

service 24/24 – Accès multiservice, multiservicePlus < 10 Mbit/s

prix mensuel unitaire

45 € par Accès

service 24/24 – Accès HD, Accès Datacenter Standard

prix mensuel unitaire

200 € par Accès

3. prix total du Service Client Conseil

prestation	total mensuel
Service Client Conseil (fixe + variable)	$340 + 20 \times 20 = 740 \text{ €}$
gestion des sites	$35 \times 20 = 700 \text{ €}$
service 24/24	$45 \times 11 + 200 \times 2 = 895 \text{ €}$
disponibilité d'un site	€
gestion des liens logiques	€
SLA Internet Direct	€
prix total mensuel	2335 €

4. actualisation du prix total du Service Client Conseil

Le prix total mensuel du Service Client Conseil est actualisé par avenant au 1^{er} janvier de chaque année n, afin de prendre en compte les évolutions (modification et/ou toute souscription à une nouvelle prestation optionnelle du Service Client Conseil pour une ou plusieurs unités du Réseau du Client) qui se sont effectuées au cours de l'année précédente n-1, en fonction des prestations fournies et du nombre d'unités concernées.

Toutefois, en cas d'évolution, en cours d'année n, de plus de 10% du prix total mensuel du Service Client Conseil, ce prix est actualisé par avenant en fonction des prestations fournies et du nombre d'unités.

fiche tarifaire

Service de déploiement

les prix sont indiqués en euro hors taxes

1. structure tarifaire

Le Service de Déploiement est composé :

- > d'une prestation commune à tous les déploiements,
- > d'engagements optionnels.

Le prix du Service de déploiement et de chacune des options est un montant forfaitaire et payable en une fois. Le prix total du Service de Déploiement est facturé à l'échéance bimestrielle qui suit la signature du procès-verbal de fin de déploiement.

1.1 Service de déploiement

Le prix du Service de déploiement varie en fonction du nombre de Sites inscrits dans le périmètre du Déploiement.

1.2 engagements optionnels

Les engagements optionnels figurant dans le tableau ci-dessous constituent des options payantes.

Options	Prix
Engagement sur la date de fin de Déploiement demandée par le Client	10% du montant total du Service de déploiement
Engagement sur les dates d'Interventions sur Sites	10% du montant total du Service de déploiement
Engagement sur la continuité de Service	10% du montant total du Service de déploiement
Engagement sur le rythme de Déploiement	10% du montant total du Service de déploiement

2. prix du Service de Déploiement du Service Equant IP VPN

Il est précisé que les Services Business Talk IP, Business Talk IP Centrex, font l'objet d'un contrat de fourniture de service spécifique qui doit avoir été souscrit par le Client avec le fournisseur.

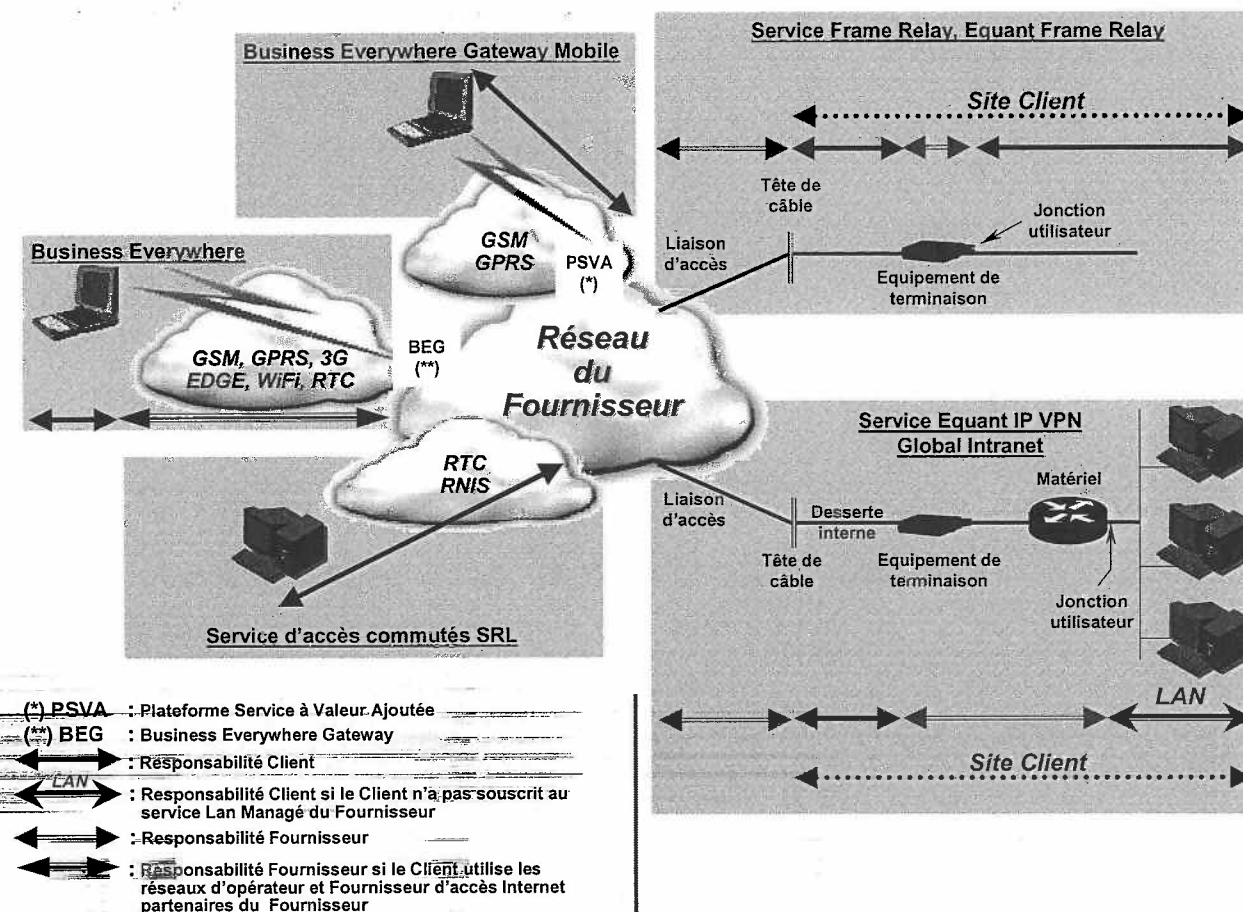
Prix par site du Service de déploiement pour le déploiement du Service Equant IP VPN	340 €
Nombre de Sites concernés par le Déploiement du Service Equant IP VPN	14
Prix du Service de déploiement pour le Déploiement du Service Equant IP VPN	4760 €

Prix de l'option « Engagement sur la date de fin de Déploiement demandée par le Client »	€
Prix de l'option « Engagement sur les dates d'Interventions sur Sites »	€
Prix de l'option « Engagement sur la continuité de Service »	€
Prix de l'option « Engagement sur le rythme de Déploiement »	€

Prix total du Service de Déploiement du Service Equant IP VPN	4760 €
--	---------------

DESCRIPTIF COMMUN DES SERVICES

1. Domaine de responsabilité



2. Conditions d'installation, d'environnement et d'utilisation

2.1 Informations nécessaires à l'exécution de la Commande

Le Client s'engage à vérifier l'exactitude et la complétude des informations consignées dans les Bons de commande.

En particulier, dans le cas d'un Accès installé sur un Site situé hors de France, le Client s'engage :

- à prévenir impérativement le correspondant local du Site concerné - dans les meilleurs délais et sous quinze jours à compter de la signature des Bon de commande - de l'intervention du Fournisseur pour l'installation de l'Accès commandé ;
- à indiquer dans les Bons de commande et ce, de manière impérative, les coordonnées exactes de ce correspondant: le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du correspondant local du pays concerné.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas ces obligations, le Fournisseur ne pourrait être tenu responsable d'un retard de production de l'Accès concerné.

Dans l'hypothèse où le Fournisseur serait empêché de procéder à la mise en service en raison d'un acte ou d'une omission du Client, le Fournisseur pourra facturer au Client tous frais de voyage, de déplacement et

autres frais justifiés, ainsi que le temps passé pour la mise en service infructueuse au taux horaire du Fournisseur ou de ses sous-traitants.

2.2 Principes d'installation

Le Fournisseur remplit une fiche d'intervention chez le Client qui précise la nature des travaux effectués, ainsi que les Matériels installés ou repris. Cette fiche doit être visée par le représentant local du Client. Elle constitue la prise en charge par le Client des Matériels installés par le Fournisseur au sens de l'article « Matériels » des Conditions Générales.

Une fois cette intervention effectuée, le centre de production débute les opérations de mise en service à distance dans un délai de 48 heures.

Le Pilote de Déploiement avertit le représentant du Client désigné dans le contrat des mises en service au fur et à mesure du Déploiement du Réseau ou de façon hebdomadaire au choix du Client.

Les opérations de production à distance s'effectuent de 8 heures à 18 heures (horaires de France Métropolitaine) du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés. Toute intervention demandée par le Client en dehors de ces plages horaires donnera lieu à facturation complémentaire.

Le Fournisseur est responsable de la liaison d'accès jusqu'à la tête de câble chez le Client. C'est le Fournisseur qui détermine le point d'accès au Réseau du Fournisseur.

2.3 Installation des matériels

Trois semaines avant la date contractuelle de mise en service du service concerné, le Client s'engage à :

- mettre à disposition un local aménagé conformément à l'article 2.3.1 ;
- réaliser les opérations préalables à l'installation des Matériels conformément à l'article 2.3.2 ;
- fournir les paramètres descriptifs des réseaux du Client conformément à l'article 2.3.3.

Dans le cas où les conditions ci-dessus ne seraient pas remplies, le Fournisseur se réserve le droit de facturer au Client des frais complémentaires et notamment des frais de déplacement qui seront soumis à devis selon les cas.

2.3.1 Conformité des locaux du Client

Pour recevoir les Matériels du Fournisseur, le Client met à sa disposition un local aménagé par site. Le Client fournit dans ces locaux aménagés, l'alimentation électrique secourue nécessaire.

Le Client permet au Fournisseur l'accès aux locaux où sont installés les Matériels, les dits locaux devant être aménagés aux frais du Client conformément aux conditions d'environnement des Matériels définies ci-après.

D'une manière générale, l'aménagement des locaux doit être conforme aux règles de l'art et doit permettre des conditions normales de montage et d'entretien des Matériels.

Dans le cas où les locaux ne seraient pas jugés conformes par le Fournisseur, ce dernier indiquerait les nouveaux aménagements auxquels le Client devra procéder. En conséquence, la date contractuelle de mise en service pourra être reportée d'un commun accord entre les parties.

2.3.2 Opérations préalables à l'installation des Matériels incombant au Client

Avant l'installation par le Fournisseur des Matériels, le Client s'engage à effectuer les opérations suivantes :

- a) la mise à disposition au Fournisseur des emplacements aérés prévus à l'installation, ainsi que l'alimentation électrique conforme aux normes utilisées dans le pays où se trouve le site du Client et une mise à la terre nécessaire au fonctionnement des Matériels sur tous les sites ;
- b) la desserte interne (voir 1- Domaine de responsabilité) en partie privative est à la charge du Client. C'est au Client qu'il incombe d'effectuer ou de faire effectuer par ses installateurs, le câblage à l'intérieur de ses bâtiments entre la tête de câble et le local où il désire que soit installé l'équipement de terminaison. Il n'est en effet pas possible de réaliser la mise en service de celui-ci s'il n'existe pas de continuité de la ligne ;
- c) le Client prend à sa charge la fourniture du câble entre le Matériel installé par le Fournisseur et ses propres équipements (voir 1- Domaine de responsabilité) ;

- d) la fourniture des informations concernant tous les facteurs de risques pour l'installation des Matériels. Le Fournisseur effectuera la vérification de la conformité de ces travaux eu égard aux normes et standards professionnels applicables à l'ingénierie des réseaux de télécommunication du pays concerné.

2.3.3 Paramètres descriptifs des réseaux du Client

Le Client doit fournir l'ensemble des caractéristiques de chaque raccordement de chaque Site, nécessaires au paramétrage et à la configuration initiale des Matériels.

Par exemple : adresses IP, plan d'adressage, affectation des classes de services, masque de sous-réseau, topologie du Réseau ...

2.4 Option Installation Terminale par le Fournisseur

Cette option est disponible uniquement pour les Sites situés en France Métropolitaine.

Pour chaque extrémité de la liaison d'accès, le Client peut commander au Fournisseur une prestation, optionnelle payante, pour réaliser la desserte interne (câblage à l'intérieur du bâtiment du Client entre la tête de câble et le local où il désire que soit installé l'équipement de terminaison). Cette option est nommée « **Installation terminale par le Fournisseur** ».

La prestation réalisée par le Fournisseur consiste en la pose et le raccordement de câblage en cuivre de petite longueur et de faible capacité (4 paires) dans les locaux du Client, entre la tête de câble et l'équipement de terminaison. La prestation est forfaitaire et est réalisée dans les conditions suivantes :

- longueur de câble ≤ 60 mètres ;
- hauteur sous plafond ≤ 3 mètres ;
- intervention réalisée en heures ouvrables (du lundi au vendredi, de 8 heures à 18 heures, horaires de France métropolitaine).

Dans le cas où les conditions ci-dessus ne seraient pas remplies, le Fournisseur se réserve le droit de facturer au Client des frais complémentaires.

2.5 Conditions d'environnement et d'utilisation

Le bon fonctionnement des Matériels est garanti si les règles ci-dessous sont respectées par le Client :

- il ne faut pas installer les Matériels à proximité d'une source de chaleur,
- il ne faut pas obstruer les systèmes de ventilation des Matériels,
- le local doit être un local abrité, hors poussière,
- l'alimentation secteur doit supporter la puissance des Matériels et présenter une prise à la terre,
- les conditions dans lesquelles les Matériels fonctionnent doivent être conformes aux recommandations des constructeurs.

Dans certains cas particuliers, le local où seront installés les Matériels doit être en mesure d'accueillir une baie informatique de 31 unités; d'autre part, l'emplacement où se trouvera la baie doit permettre aux techniciens du Fournisseur d'accéder facilement aux Matériels.

L'environnement et les caractéristiques mécaniques des Matériels sont les suivants :

- température ambiante : $+ 15$ à 30°C ;
- humidité : 10 à 90 % non condensée ;
- poids : 6 à 30 kg ;
- puissance électrique : 50 à 800 Watts sous 220 Volts ;
- altitude maximum : 2 300 mètres au-dessus du niveau de la mer.

2.6 Pilotage de déploiement

Le Fournisseur met à la disposition du Client un interlocuteur dénommé « **Pilote de Déploiement** » dont la mission est d'assurer le pilotage du Déploiement initial du Réseau du Client. Par « **Déploiement initial du réseau du Client** », il faut entendre la mise en service des Commandes initiales du Client, à l'exclusion de

toute modification ultérieure de Commande, et d'extension de périmètre qui induirait la souscription de nouvelles Commandes par le Client.

Dans le cadre de sa mission, le Pilote de Déploiement :

- effectue avec le Client une (1) réunion téléphonique de lancement de Déploiement dans le but de :
 - collecter les paramètres descriptifs des réseaux du Client nécessaires au Déploiement et confirmer les principes d'installation conformément à l'article « Paramètres descriptifs des réseaux du Client » du présent Descriptif ;
 - vérifier l'adéquation des Commandes effectuées par le Client avec la solution à mettre en œuvre et les contraintes liées à l'ingénierie du Réseau du Client. Dans le cas où cette adéquation n'est pas constatée par le Pilote de Déploiement, une étude de faisabilité complémentaire sera réalisée. Si les résultats de l'étude démontrent la nécessité d'effectuer des modifications de Commandes initiales, le Client devra donner son accord au Fournisseur pour la mise en œuvre de ces modifications.
- coordonne les actions effectuées par les personnels du Fournisseur lors de la réalisation des différentes prestations dues par le Fournisseur : installation des Matériels et des Accès, installation terminale par le Fournisseur le cas échéant ;
- vérifie que les conditions d'environnement et d'installation des Matériels décrites dans le présent Descriptif sont respectées par le Client.

3. Exploitation / maintenance

3.1 Centre de Production

La gestion du Réseau du Client est effectuée par le Centre de Production du Fournisseur, de 8 heures à 18 heures (horaires de France Métropolitaine), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés de France Métropolitaine.

Le Centre de Production assure l'exploitation des Matériels (configuration et programmation des Matériels, gestion des adresses ...).

Pour toute évolution souhaitée, le Client fait une demande par téléphone et confirmée par mail, courrier ou télécopie, aux coordonnées qui lui seront communiquées par le Fournisseur. Cette demande d'évolution doit faire l'objet d'une étude de faisabilité et de l'établissement d'un devis de la part du Fournisseur.

3.2 Centre Support Client

3.2.1 Procédure de Maintenance

Dans le cadre du Service Après-Vente standard du Fournisseur, le Centre Support Client assure un guichet unique pour la prise en compte des signalisations et le traitement des incidents.

La procédure de traitement des incidents est la suivante :

- tout incident signalé par le Client ou détecté automatiquement via une alarme de supervision le cas échéant, est pris en compte par le Centre Support Client ;
- un ticket d'incident est ouvert par le Centre Support Client qui établit un diagnostic précis et détermine la nature ainsi que le domaine de responsabilité de l'incident ;
- pour un incident relevant de la responsabilité du Client, ce dernier en est informé et le ticket d'incident est alors clôturé ;
- dans les autres cas, le Client est informé dans les 15 minutes de la nature de l'incident et de la durée probable de rétablissement ;
- tout incident est enregistré dans une base de données du Fournisseur permettant ainsi de suivre la progression du rétablissement, de déclencher éventuellement les procédures d'escalade et d'assurer le suivi technique du Réseau du Client.

A l'issue de la réparation, le Fournisseur informe, par voie téléphonique, le Client de la clôture de l'incident. Dans l'hypothèse où, après tentative, le Fournisseur ne pourrait entrer en contact avec le Client, l'incident sera réputé clôturé.

En tout état de cause et dans les meilleurs délais suivant la clôture de l'incident, le Fournisseur s'engage à adresser au Client un Avis de Clôture d'Incident (ACI) précisant les éléments suivants :

- heure de l'enregistrement de la signalisation de l'incident ;
- localisation de l'incident ;
- nature de l'incident ;
- heure de clôture de l'incident.

L'Avis de Clôture d'Incident ainsi établi est adressé au Client par messagerie ou par télécopie. A défaut de réponse dans les 7 jours suivant l'envoi du compte-rendu, le Client est réputé avoir accepté l'Avis de Clôture d'Incident. En cas de désaccord, le Client retournera au Fournisseur, par tout moyen et dans les délais, l'Avis de Clôture d'Incident auquel seront jointes ses observations.

3.2.1.1 Plage horaire des signalisations

Tout incident dans la fourniture du Service ou tout dysfonctionnement peut être signalé par le Client au Centre Support Client, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par téléphone et confirmé par écrit par tout moyen faisant foi (lettre, télécopie, etc).

3.2.1.2 Plage horaire des opérations de maintenance en France

Sauf option de service complémentaire, la maintenance est assurée :

- en France métropolitaine, de 8 heures à 18 heures (horaires de France Métropolitaine) du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés de France Métropolitaine ;
- dans les Départements d'Outre-Mer, de 7 heures à 17 heures (horaire local) du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés de France Métropolitaine et du Département concerné.

3.2.1.3 Plage horaire des opérations de maintenance hors de France

Sauf option de service complémentaire, la maintenance est assurée hors de France, durant les Horaires Ouvrés du pays considéré (heures locales).

En cas de dérangement d'un Accès d'un Site Client situé hors de France dû à un incident sur un Matériel de l'Accès considéré et nécessitant le déplacement sur site du Fournisseur, le Fournisseur envoie un intervenant pour assurer les opérations de maintenance nécessaires au rétablissement du service.

Le délai entre le moment où l'incident est signalé au Centre Support Client et le moment où l'intervenant arrive sur le site du Client est appelé délai d'intervention. Le délai d'intervention varie suivant la distance entre le Site Client et le Centre de Maintenance du Fournisseur.

Le Fournisseur propose deux plages horaires de maintenance sur site de ces Matériels :

- Normal Business Hours (NBH) : Maintenance durant les Horaires Ouvrés du pays considéré (heures locales) ;
- 24x7 : Maintenance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

A titre indicatif, les délais d'intervention sont les suivants :

Distance « d » entre le site Client et le Centre de Maintenance du Fournisseur	Plage horaire d'intervention	Délai d'intervention	Délai moyen de réparation du Matériel sur Site
$d \leq 50$ km	NBH ou 24x7	4 heures	3 heures
$50 \text{ km} < d \leq 100$ km		6 heures	
$100 \text{ km} < d \leq 200$ km		8 heures	

3.2.2 Obligations du Client

Dès l'enregistrement de l'incident, le Client s'engage à permettre l'accès de ses locaux au personnel technique du Fournisseur et ce, pendant toute la durée nécessaire à la réparation. En outre, le Client s'engage à effectuer les manipulations de test éventuellement requises par le Fournisseur et à déléguer un membre de son personnel dont la présence sera effective auprès du personnel du Fournisseur lors des réparations effectuées par celui-ci dans les locaux du Client.

Pour chaque Matériel installé par le Fournisseur chez le Client, ce dernier s'engage à respecter l'ensemble des dispositions prévues dans les manuels techniques et à effectuer les opérations d'exploitation que le

Fournisseur peut être amené à lui demander de réaliser. En particulier, les Matériels devront être alimentés électriquement en permanence.

Le non-respect par le Client de ses obligations décharge le Fournisseur de ses obligations de tenir ses engagements contractuels relatifs à l'engagement de rétablissement de Service décrit à l'article 4 du présent Descriptif.

Le non-respect par le Client de ses obligations entraîne une facturation au Client des frais d'intervention que cela pourrait occasionner.

3.2.3 Périmètre de maintenance

Le présent Contrat ne couvre que les Matériels fournis par le Fournisseur. Le Fournisseur n'assure pas la maintenance des Matériels du Client, du câblage destiné à l'installation terminale de celui-ci ainsi que des éventuels modems de déport.

En cas de défaillance d'un Matériel, le Fournisseur prend en charge la remise en état de marche du Matériel défectueux. Les Matériels utilisés bénéficient de la gratuité des pièces et main d'œuvre, pendant toute la durée du présent Contrat.

La maintenance logicielle comprend la mise en place des dernières versions logicielles corrigeant les défauts constatés qui empêchent le bon fonctionnement du Service. La décision d'introduction de nouvelles versions sera prise par le Fournisseur qui en informera le Client dans les meilleurs délais.

Si pour maintenir le niveau et la qualité du Service, le Fournisseur juge nécessaire d'adapter, de modifier ou de remplacer tout ou partie des Matériels d'accès, le Fournisseur en informera le Client, étant entendu que ces changements seront effectués sans modification du présent contrat.

En revanche, la maintenance ne couvre pas les cas d'interventions sur appel du Client dont la cause n'est pas imputable au Fournisseur, notamment : installation intérieure incomplète, défaillance des matériels appartenant au Client. Dans ce cas, les interventions du Fournisseur, éventuellement sur des matériels qu'il n'a pas livrés ou des installations qu'il n'a pas réalisées, de même que d'éventuelles fournitures supplémentaires du Fournisseur, font l'objet d'une facturation complémentaire selon la tarification en vigueur.

De même, sont exclus du service de maintenance, les cas de dégradation ou de détérioration des installations du Fournisseur imputables au Client.

Toute intervention rendue nécessaire par une négligence du Client, notamment le non-respect des conditions d'utilisation définies dans le présent descriptif fera l'objet d'une facturation spécifique, comprenant pièces et main d'œuvre, déplacement et prestation.

3.2.4 Maintenance préventive

Pour assurer la qualité de service, le Fournisseur peut être amené à réaliser sur son réseau et ses équipements des travaux susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement du Service.

Le Fournisseur s'efforce, dans la mesure du possible de réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour le Client. Avant chaque intervention, et au moins 48 heures avant la date prévue pour les travaux, le Fournisseur transmet au Client un préavis écrit en indiquant les dates, heures et durée prévisionnelles d'interruption.

4. Qualité de service : engagement de rétablissement

4.1 Définition

Le Fournisseur s'engage à résoudre chaque incident entraînant une Indisponibilité avant la fin du Jour Ouvré qui suit le jour où le Client a signalé l'incident auprès du Centre Support Client.

4.2 Conditions d'application

Cet engagement de rétablissement ne s'applique pas au Service Business Everywhere et aux Accès Light des Services Equant IPVPN et Global Intranet.

Si le Client bénéficie sur un Accès d'un « Service de maintenance avec Garantie de Temps de Rétablissement en moins de quatre heures », les engagements et pénalités relatifs à ce Service se substituent pleinement à l'engagement et à la pénalité relative à l'engagement décrit dans cet article.

Cas de la Passerelle Internet : L'engagement de rétablissement s'applique uniquement au service de base de l'accès sécurisé à l'Internet du Service à l'exception de toute fonction additionnelle et uniquement si le lieu d'implantation de cette passerelle est localisé en France.

4.3 Principes de mesure

Tout incident survenu doit être signalé par le Client au Fournisseur dans les conditions prévues à l'article 3.2.1 du présent Descriptif.

Dès que l'incident est confirmé avec le Client, le Fournisseur l'enregistre dans son système de gestion des incidents. Cette heure est considérée comme l'heure d'enregistrement de la signalisation de l'incident. Le délai entre l'heure d'enregistrement de signalisation de l'incident et l'heure de rétablissement expire à la clôture de l'incident constatée par le Fournisseur dans les conditions prévues à l'article 3.2.1 du présent Descriptif.

4.4 Conditions d'exclusion

Le Fournisseur ne pourra être tenu responsable du non-respect de cet engagement de rétablissement, dans les cas suivants :

- cas de force majeure tels que définis dans le corps du Contrat ;
- fait de tiers ;
- fait du Client ;
- inaccessibilité du Client en cas d'incident : Si, pour quelque raison que ce soit, le Client ne peut être joint, la durée d'Indisponibilité sera gelée jusqu'à ce que le Fournisseur (ou son représentant) puisse établir un contact avec le Client afin de résoudre l'incident identifié. Cette mesure s'applique également aux cas dans lesquels le Client refuse au Fournisseur (ou à son représentant) l'accès au Site pour rétablir la disponibilité du Service.
- maintenance préventive : Les interruptions de service dues à des travaux qui ont été programmés par le Fournisseur ne sont pas considérées comme incidents entraînant une Indisponibilité.

4.5 Pénalités

Dans le cas de dépassement de l'engagement de rétablissement, le Client peut demander le paiement d'une pénalité calculée comme suit :

$$P = M/4$$

avec P = Montant de la pénalité.

M = Redevance mensuelle d'abonnement au Service considéré sur le Site considéré.

Cette pénalité est plafonnée à P par Bimestre.

Le non-respect d'un engagement garanti par le Fournisseur ne dispense pas le Client de son obligation de s'acquitter du prix des Services ou prestations souscrits auprès du Fournisseur.

Toute pénalité ne peut être réclamée par le Client que dans un délai d'un an à compter de la notification par le Fournisseur au Client de l'incident ouvrant droit à réclamation d'indemnité.

Les pénalités sont imputées sur la facture du bimestre qui suit leur acceptation par le Fournisseur.

Par convention expresse, le paiement de ces pénalités constitue pour le Client une indemnité forfaitaire et définitive couvrant le préjudice subi et exclut toute autre réclamation en dommages- intérêts pour quelque motif que ce soit.

1 ABREVIATIONS

ADSL (Asymetrical Digital Subscriber Line) : technologie permettant le transfert de données à débits asymétriques, sur les paires de cuivre du réseau téléphonique. La mise en oeuvre de l'ADSL est compatible avec celle du service téléphonique sur la même paire de cuivre.

AFNIC (Association Française pour le Nommage de l'Internet en Coopération) : organisme officiel de gestion et d'attribution des noms de domaine ".fr".

ASP (Application Service Provider) : prestataire de service fournissant des applications hébergées qui sont utilisées à distance par ses Clients.

BAS (Broadband Access Server) : équipement d'accès supportant la terminaison des accès ADSL.

BAL (Boîte Aux Lettres) : également dénommées comptes de messagerie, elles permettent d'échanger des courriers électroniques avec les autres utilisateurs de l'Internet et au sein du Réseau du Client.

Bc (Committed Burst) : quantité de données (en kbit) que le réseau du Fournisseur garantit de transférer, dans des conditions normales, pendant un intervalle de mesure T_c , pour un CVP particulier. La quantité de donnée garantie est réallouée toute les T_c secondes.

Be (Excess Burst) : quantité de données (en kbit) au-delà de B_c que le réseau du Fournisseur essaiera de transmettre pendant l'intervalle de temps T_c . Toutes les trames faisant partie de l'Excess Burst sont marquées avec le bit DE par le Fournisseur.

BECN (Backward Explicit Congestion Notification) : ce bit est positionné par le réseau du Fournisseur pour indiquer au Matériel en réception que les trames émises vers le réseau du Fournisseur peuvent être confrontées à une congestion.

CBR (Constant Bit Rate) : Classe de Service ATM offrant un débit constant garanti, permettant de transporter des flux, tels que la vidéo ou la voix (ex : émulation de circuits), qui requièrent un contrôle strict de synchronisation et de hautes performances en qualité de service.

CE (Customer Edge router) : Matériel de type routeur installé sur le site du Client par le Fournisseur.

CERT (Computer Emergency Response team) : un CERT centralise des demandes d'assistance suite aux incidents de sécurité (attaques) sur les réseaux et les systèmes d'informations; traite des alertes et réaction aux attaques informatiques; établit et maintient une base de donnée des vulnérabilités ; diffuse des informations sur les précautions à prendre pour minimiser les risques d'incident ou leurs conséquences.

CGI (Common Gateway Interface) : spécifications d'interface pour les scripts appelés depuis une page HTML.

CHAP (Challenge-Handshake Authentication Protocol) : protocole d'échange de données chiffrées d'identification / authentification standardisé par l'IETF.

CIR (Committed Information Rate) : débit minimum de transfert d'information que le réseau du Fournisseur s'engage à assurer dans des conditions normales pour chaque CVP.

$$CIR = \frac{B_c}{T_c}$$
 (avec CIR en kbit/s, B_c en kbit et T_c en secondes)

CLUSIF (Club de la sécurité des systèmes d'information français) : le CLUSIF est un club professionnel, un lieu d'échange et de réflexions sur les thèmes liés à la Sécurité des Systèmes d'Information.

CoS (Classes of Service) : Classes de Service.

CSC (Centre Support Client) : entité de l'organisation du Fournisseur dédiée à la prise en compte des signalisations et le traitement des dérangements.

CVP (Circuit Virtuel Permanent) : circuit virtuel établi en permanence entre deux Matériels à travers le réseau du Fournisseur.

DE (Discard Eligibility) : les Matériels peuvent positionner ce bit pour indiquer qu'une trame Frame Relay doit être éliminée en priorité lorsque la congestion du Réseau du Fournisseur exige de telles suppressions. Le Réseau du Fournisseur utilise aussi ce bit pour marquer les trames en excès du CIR.

DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) : protocole d'allocation dynamique d'adresses, qui permet à un équipement distant (qui n'est pas sur le même Site géographique), d'obtenir les informations nécessaires pour faire aboutir la connexion (notamment adresse IP) d'un client, auprès d'un serveur résident sur le réseau auquel il se connecte.

DLCI (Data Link Connection Identifier) : le DLCI permet à l'utilisateur et au Fournisseur d'identifier quel est le CVP support d'une trame Frame Relay donnée. Il autorise également le multiplexage de plusieurs CVP sur un même accès Frame Relay.

DNS (Domain Name Server) : serveur de noms de domaine, effectuant la traduction du nom alphanumérique d'une machine (ex. : www.transpac.fr) en son adresse Internet.

EIR (Excess Information Rate) : Débit non garanti

additionnel au CIR, correspondant à $EIR = \frac{B_e}{T_c}$ (avec EIR en kbit/s, B_e en kbit et T_c en secondes).

ETCD : Equipement Terminal de Circuit de Données.

ETTD : Equipement Terminal de Traitement de Données.

FECN (Forward Explicit Congestion Notification) : ce bit est fixé à 1 par le réseau du Fournisseur pour indiquer une congestion concernant la trame reçue au Matériel.

FTP (File Transfert Protocol) : protocole définissant le format des échanges pour les transfert de fichiers.

GPRS (General Packet Radio Service) : service général de radiocommunication en mode paquet : Cette technologie permet d'accéder aux services Internet/Intranet à l'aide de multiples canaux radio qui sont attribués à un utilisateur ou partagés par plusieurs utilisateurs.

Le GPRS procure une connexion permettant de recevoir et de transmettre des données entre un Système d'Information fixe et le Terminal mobile d'un utilisateur en situation de mobilité.

GSM (Global System for Mobile communication) : service de radiocommunications en mode commuté.

GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) : engagement de réactivité du Fournisseur de rétablir, dans un temps imparti après sa prise en compte, le fonctionnement d'un service dont bénéficie le Client. Il existe différents niveaux de prestation pour la GTR, selon la plage horaire contractuelle de réception d'appel choisie par le Client.

HTML (Hyper Text Markup Language) : langage hypertexte de marquage et format d'écriture des pages Web constitué de balises de formatage définissant la mise en page de documents.

HTTP (Hyper Text Transfert Protocol) : protocole définissant le format des échanges sur le réseau mondial Internet.

HTTPS (Hyper Text Transfert Protocol Secure) : version sécurisée du protocole HTTP incorporant le cryptage SSL (Secure Sockets Layer).

IETF (Internet Engineering Task Force) : association de chercheurs et d'ingénieurs travaillant sur les évolutions techniques de l'Internet.

IP (Internet Protocol) : protocole d'échange de données de niveau réseau, standardisé par l'IETF.

IMS (Interruption Maximale de Service) : engagement de disponibilité indiquant le temps maximal pendant lequel un service fournit par le Fournisseur au client, est indisponible.

Par exemple, un Site Client bénéficiant du service de secours de bout en bout est considéré comme indisponible lorsqu'il ne peut communiquer avec un autre site ni par le lien nominal (liaison d'accès de type Liaisons xDSL ...) ni par le lien de secours (autre liaison xDSL, réseau RNIS ou autre).

InterNIC (Internet Network Identification) : organisme officiel de gestion et d'attribution des noms de domaine de types génériques (".com", ".net", ".org", ...).

IP Sec (IP security protocol) : protocole de sécurisation des échanges sur réseau IP (établissement de tunnels et chiffrement des données).

LAN (Local Area Network) : Réseau Local d'Entreprise.

LAR (Link Access Rate) - débit de la liaison d'accès Frame Relay du Matériel. Le débit de la liaison d'accès correspond au débit maximum de transmission que le Matériel peut émettre ou recevoir du réseau du Fournisseur. Le terme LARmin indique la valeur minimale du débit des deux liaisons d'accès.

LDAP (Light Directory Access Protocol) : protocole définissant le format des échanges pour des accès à des annuaires ;

L2TP (Layer 2 Tunneling Protocol) : protocole de tunneling IP permettant le cloisonnement des flux IP pour le Client entre les NAS ou BAS et le site central du Client.

LNS (L2TP Network Server) : point de terminaison des tunnels L2TP du Client.

MBS (Maximum Burst Size) : représente le nombre de cellules ATM que peut émettre le Matériel Client au débit crête, et qui seront considérées par le réseau du Fournisseur conformes au contrat de trafic de la connexion concernée.

MIR (Maximum Information Rate) : le MIR désigne le débit maximum en entrée du réseau du Fournisseur que peut atteindre un CVP sur une période d'une durée supérieure ou égale à Tc. Il a la même valeur par sens

de transmission aux deux extrémités d'un CVP. Au-dessus du MIR, les trames sont automatiquement jetées en entrée du réseau du Fournisseur : MIR = CIR + EIR.

MPLS (MultiProtocol Label Switching) : protocole développé sous l'égide de l'IETF permettant de créer et de gérer des réseaux privés virtuels totalement sécurisés, en utilisant le réseau privé du Fournisseur. Associé au protocole DiffServ, MPLS permet également de transporter les flux de façon différenciée, avec les Classes de Services (CoS).

NAT (Network Address Translator) : technique de translation d'adresse IP.

NAS (Network Access Server) : équipements installés sur le réseau d'accès commutés du Fournisseur, permettant la connexion au réseau du Fournisseur via les réseaux d'accès commutés suivants : Réseau Téléphonique Commuté (RTC), Réseau Numérique à Intégration de Services (RNIS), GSM.

NNTP (News Network Transfert Protocol) : protocole définissant le format des échanges pour les forums de discussion.

PAP (Password Authentication Protocol) : Protocole d'échange de données d'identification / authentification standardisé par l'IETF.

PC (Personal Computer) : micro-ordinateur. Exemple type d'un équipement terminal ou poste de travail d'un utilisateur.

P-router (Provider router) : Routeur appartenant au Réseau du Fournisseur.

PCR (Peak Cell Rate) : Représente le débit crête d'une connexion exprimé généralement en cellules par seconde.

PE (Provider Edge router) : Routeur situé sur le PoP du Fournisseur qui supporte les portes d'accès.

PLR (Taux de perte de paquets) : le taux de perte de paquets (ou Packet Loss Ratio) correspond au pourcentage de datagrammes IP perdus lors d'une transmission effectuée sur le réseau du Fournisseur. Ce taux s'exprime par le ratio entre le nombre de datagrammes IP émis par un équipement donné et le nombre de datagrammes IP reçus par l'équipement destinataire de l'envoi.

PoP (Point de Présence) : point d'accès " physique " au Réseau du Fournisseur, c'est-à-dire, lieu où les liaisons d'accès sont raccordées au réseau du Fournisseur.

POP3 (Post Office Protocole version3) : protocole définissant le format des échanges pour la relève des boîtes aux lettres.

PPP (Point to Point Protocol) : protocole d'échange de données liaison, standardisé par l'IETF.

Relais SMTP (ou serveur de messagerie) : serveur mutualisé sur les plate-formes du Fournisseur à travers lequel transitent les courriers électroniques en provenance de l'Internet et à destination du serveur interne du Client. Ce serveur mutualisé peut stocker les messages destinés au Client lorsque le serveur de ce dernier est indisponible.

RSC (Responsable Service Client) : interlocuteur privilégié du Client, le RSC est notamment en charge de la gestion opérationnelle, du suivi de la qualité de

service et de l'ensemble des performances du Réseau d'entreprise du Client.

RTC (Réseau Téléphonique Commuté) : réseau d'accès téléphonique.

RTD (Round Trip Delay) : délai de transit qui correspond au temps de transmission Aller-Retour d'un datagramme IP d'une taille donnée, entre 2 points donnés du réseau VPN du Client. Ces points peuvent être des PE ou des Matériels.

RNIS (Réseau Numérique à Intégration de Services) : réseau d'accès numérique (exemple : Numéris de Orange Business Services).

RIPE NCC (Réseaux IP Européens - Network Coordination Center) : organisme officiel de gestion et d'attribution des adresses IP en Europe.

SDSL (Symmetrical Digital Subscriber Line) : technologie permettant le transfert de données à débits symétriques, sur les paires de cuivre du réseau téléphonique. La mise en oeuvre du SDSL n'est pas compatible avec celle du service téléphonique sur la même paire de cuivre.

SLA : Service Level Agreement.

SMTP (Simple Mail Transfert Protocol) : protocole définissant le format des échanges de messages.

SNA (System Network Architecture) : Protocole des grands réseaux IBM.

SPI (Service pour Poste Individuel) : ce service permet de raccorder des postes isolés ou nomades via RTC, RNIS ou GSM au Réseau VPN du Client.

SRL (Service pour Réseau Local) : service d'accès comprenant un Matériel de type routeur et l'accès au réseau du Fournisseur. Ce service permet de raccorder via RNIS les sites distants équipés d'un réseau local (LAN) au Réseau VPN du Client.

Tc : période d'allocation des crédits à émettre pour Bc et Be. Sur le réseau du Fournisseur, Tc vaut toujours une seconde.

UMTS (Universal Mobile Telecommunication System) : norme mobile de 3ème génération permettant une communication haut débit (2 Mbit/s en débit symétrique) sur la bande de fréquences 1,9 à 2,2 GHz.

URL (Uniform Resource Locator) : système d'identification des documents Internet et Intranet.

VBR-rt (Variable Bit Rate - real time) : Classe de Service ATM définie par l'ATM Forum qui permet de supporter des trafics de données à débits variables caractérisés par un débit moyen et un débit crête.

VC (Virtual Channel) : connexion ATM assimilable à un PVC Frame Relay. Une connexion VC est identifiée sur une interface donnée par le couple (VPI,VCI).

VPI, VCI : identifiant d'une connexion ATM VC sur une interface ATM donnée. C'est aussi l'identifiant d'une connexion FR-ATM sur une interface ATM donnée. Cette notion permet le multiplexage de plusieurs connexions sur une interface.

VPN (Virtual Private Network) : réseau privé virtuel.

WLAN : Wireless Local Area Network : réseau local sans fil.

WAP (Wireless Application Protocol) : protocole qui permet l'affichage de pages Web simplifiées sur les téléphones mobiles.

Wapmail : accès à un compte de messagerie via le protocole WAP.

WEB : également appelé "Toile d'araignée mondiale", le Web est une méthode d'exploration de l'Internet composé de banques de données consultables par tous et permet la publication de pages contenant des textes, des images et des sons. Ces pages sont pour la plupart du temps écrites en HTML.

- Web statique : ne permet pas l'usage de bases de données et de langages de programmation avancés.
- Web dynamique : permet l'usage de bases de données et de langage de programmation avancés.

Webmail : accès à un compte de messagerie via WEB.

WHOIS : service permettant d'effectuer des recherches sur les bases des registres et registrars afin d'obtenir des informations sur un nom de domaine ou une adresse IP. Ces bases publient les contacts physiques associés au nom de domaine ou à l'adresse IP (contact administratif, technique et éventuellement facturation).

X25 : protocole de communication normalisé de niveau 3 permettant d'établir une relation entre deux matériels en mode paquets.

xDSL : ensemble des technologies DSL (ex : ADSL, SDSL, VDSL).