

descriptif de service

Service Transrel

1. objet du descriptif

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

2. définition générale du service

Le service d'interconnexion de réseaux locaux Transrel est un service global de réseau local à réseau local. Il permet de raccorder des réseaux locaux hétérogènes (Ethernet, Fast Ethernet, Token Ring) et multiprotocoles (IPX, SNA, Decnet, Appletalk, ...) via des équipements d'interconnexion (routeurs) raccordés aux réseaux supports du Fournisseur (Frame Relay, Transfix, Numéris,...).

Compte-tenu de l'ingénierie nécessaire à la constitution d'un réseau d'interconnexion, la fourniture du Service Transrel nécessite une phase d'avant vente assurée par une personne qualifiée du Fournisseur qui définit, en fonction des éléments de qualification recueillis auprès du Client, la conception détaillée du réseau d'interconnexion. C'est cette phase qui permet de préciser les caractéristiques techniques particulières au Réseau d'Entreprise du Client.

3. description du service

3.1 Service Transrel

Dans le cadre du Service Transrel, le Fournisseur assure :

- La conception et l'ingénierie du réseau d'interconnexion ;
- La fourniture¹, l'installation et la mise en service des équipements / routeurs, dont la liste figure en annexe du contrat et ci-après dénommés les "Equipements"
- L'exploitation et la gestion des configurations de ces Equipements ;
- La maintenance exclusive de ces Equipements ;
- Les corrections logicielles sur les Equipements ;

¹ Sauf lorsque le Client possède déjà ses propres équipements

- Le raccordement des Equipements :
- à des Liaisons Louées Transfix fournies par le Fournisseur, dont la nature, les caractéristiques et les conditions sont décrites dans le Descriptif du service correspondant. Le Fournisseur offre également au Client la possibilité de bénéficier d'une remise tarifaire en contrepartie d'une durée d'engagement de trois ans sur les commandes de Liaisons Louées Transfix.
- Un guichet unique de mise en service assuré par le Centre de Production du Fournisseur.
- Un guichet unique de service après vente à partir du Centre Support Client du Fournisseur, qui assure un service d'exploitation, de maintenance sur site et de télé-maintenance.

En outre, le Client peut commander les fonctionnalités offertes par les Equipements parmi les options décrites dans le paragraphe 3.4 ci-dessous.

Dans le cas où le Client souhaite disposer du Service Transrel Postes Isolés, il convient de rajouter le paragraphe suivant. S'il n'en souhaite pas, il convient de le supprimer.

3.2 Service Transrel Postes Isolés

Le Service Transrel Postes Isolés est un service complémentaire au Service Transrel du Fournisseur. Il permet de raccorder un ou plusieurs postes isolés du Client, via le réseau Numéris du Fournisseur, à son réseau Transrel.

Le Service Transrel Postes Isolés est défini dans le Descriptif du Service Transrel Postes Isolés.

3.3 les formules disponibles

Le Service Transrel est modulaire et offre le choix entre deux formules correspondant à différentes configurations possibles en terme d'équipements d'interconnexion (Cisco ou Bay Networks). Les deux formules disponibles, décrites dans les paragraphes suivants, sont :

- La Formule Sélection.
- La Formule à la Carte.

Le service ENTREE DE GAMME est proposé uniquement dans le cadre de la Formule à la Carte.

3.3.1 la formule sélection

La Formule Sélection est composée de routeurs présélectionnés par le Fournisseur parmi les équipements de la gamme Cisco.

A cette formule, le Client ajoute le service support de son choix (Service Frame Relay, Liaisons louées, Numéris ...) pour bâtir la solution.

Il existe 25 types différents de Formule Sélection.

Les caractéristiques des différents types de Formule Sélection sont :

- Pour les petits sites (sites périphériques) : un accès LAN Ethernet, ou Fast Ethernet ou un accès LAN Token Ring; protocole IP ou IP/IPX ou IP/SNA; 1 ou 2 accès WAN séries (IP VPN, Frame Relay, Transfix, X25) ; avec ou sans interface Numéris.
- Pour les sites importants (sites de concentration) : deux accès LAN Ethernet ; protocole IP ou IP/IPX ; 4 accès WAN séries (IP VPN, Frame Relay, Transfix, X25), 4 accès Numéris (BRI)

3.3.2 la formule à la carte

Avec la Formule à la Carte, le choix des équipements d'interconnexion est fait dans une liste de modules, constituée de l'ensemble des éléments autorisés pour le Service Transrel : châssis, cartes, logiciel, câbles,... Pris indépendamment les uns des autres, ces éléments ne constituent pas un équipement d'extrémité complet. Un travail d'ingénierie est nécessaire pour construire chaque équipement d'extrémité.

A cette formule, le Client ajoute le service support de son choix (Liaisons Louées, Service IP VPN, Service Frame Relay, Numéris ...) pour bâtir la solution.

3.4 fonctionnalités

Dans le cadre du Service Transrel, les équipements d'interconnexion sont des routeurs Bay Networks ou Cisco mis à disposition du Client par le Fournisseur en location (éventuellement à la vente). Connecté au réseau local du Client, l'équipement permet le raccordement au réseau de transport (IP VPN, Frame Relay, Liaison Louée Transfix, Numéris, X25,...).

Le choix des routeurs est effectué en fonction de critères techniques, dont les principaux sont :

- Type et nombre d'interfaces LAN
- Type et nombre d'interface WAN (IP VPN, Frame Relay, Transfix, Numéris,...)
- Protocoles existants sur les réseaux du Client (IP, IPX, SNA,...)
- Fonctionnalités spécifiques (priorisation de protocoles, mise en oeuvre de secours,...).

3.4.1 Les interfaces de raccordement au réseau local (côté Réseau Client)

Les accès LAN disponibles sur les équipements proposés avec le Service Transrel sont :

- Ethernet 10 Mbit/s
- Token Ring 16 Mbit/s
- Fast Ethernet 100 Mbits
- Frame Relay, X25 (offre spécifique)

3.4.2 les protocoles routables

Les protocoles routables qui suivent sont donnés à titre indicatif. La faisabilité technique est étudiée au cas par cas, notamment en fonction des environnements du Client et des réseaux supports qui sont choisis pour véhiculer les flux d'information.

- IP
- IPX
- DecNet phase IV et phase V
- Appletalk

3.4.3 les protocoles de routage

La liste donnée ci-dessous donne un aperçu des protocoles de routage pouvant être mis en oeuvre par le Fournisseur :

- IP : RIP, IGRP, EIGRP, OSPF
- DECnet : DRP
- Cas particulier de SNA : transport des protocoles par RSRB, DLSW, DLSW +.
- IPX : RIP, EIGRP, NLSP
- Appletalk : RTMP, EIGRP

La mise en oeuvre de ces protocoles de routage est étudiée au cas par cas, en fonction des contraintes techniques inhérentes aux environnements informatiques du Client et aux réseaux supports utilisés.

3.4.4 Les principales fonctionnalités complémentaires

Les principales fonctions complémentaires pouvant être fournies sont :

- filtrage et sécurité (acces list)
- priorisation
- compression
- sécurisation

La mise en oeuvre de ces fonctionnalités est étudiée au cas par cas, en fonction des contraintes techniques inhérentes aux environnements informatiques du Client et aux réseaux supports utilisés.

3.4.5 les réseaux supports

• Réseaux supports utilisés

Les réseaux supports utilisés sont :

- IP VPN
- Frame Relay

&

- Transfix
- Numéris
- X25

L'utilisation de l'ATM et du SMHD peut être envisagée en offre spécifique. De même, les ressources en bande passante d'un réseau voix-données (de type VDI Net) peuvent également être utilisées en offre spécifique.

- **Protocoles de transport**

Les protocoles de transport offerts au niveau de l'interface Client sont fonction du ou des réseaux supports utilisés. A titre indicatif sont donnés les principaux d'entre eux.

- Frame Relay : RFC 1490
- Transfix : X25 ou Frame Relay dédiés, PPP, HDLC propriétaire constructeur, HSSI, G703/704.
- Numéris : HDLC propriétaire, PPP, X25/Numéris, X25/canal D
- X25 : LAPB, QLLC.

5n

descriptif de service

Service Global Intranet

Article 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 Global Intranet auprès du Client.

Article 2. définition générale du service

Le Service Global Intranet 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. Ce service permet au Client d'échanger des flux de données entre ses Sites équipés d'accès Global Intranet et appartenant à son Réseau VPN.

Pour les Sites du Client équipés d'Accès Global Intranet ADSL et/ou SDSL, cette interconnexion s'effectue via un Site de concentration désigné par le Client et équipé d'un Accès Global Intranet permanent.

Le service Global Intranet 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.

Article 3. description du service de base

3.1. réseau VPN

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

3.1.1. nom du réseau VPN

Le nom de réseau VPN figure sur le bon de Commande « Global Intranet » 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 n'est pas 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).

3.2. les accès Global Intranet

3.2.1. composition des accès

Un Accès Global Intranet 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 supporte le protocole IP et ses dérivés (ARP, RIP, TCP, UDP,...).
 - Côté LAN Client, le Routeur est équipé d'une interface LAN de type Ethernet ou Fast Ethernet avec connecteur RJ 45.
 - Côté réseau du Fournisseur, le Routeur est équipé d'une interface WAN permettant des débits inférieurs ou égaux à 2 Mbit/s.
Pour des débits supérieurs, la fonction additionnelle «Routeur à la carte (ex. Option Extension) » est obligatoire (voir paragraphe 4.1).
- 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.

3.2.2. les débits d'accès

Le Fournisseur propose différentes valeurs de débits d'Accès. Les débits d'Accès peuvent être de 2 natures :

- Débit garanti :
C'est le débit que le Fournisseur garantit au client 100% du temps. Ce débit est garanti de bout en bout sous réserve du bon dimensionnement du site principal abritant le(s) serveur(s), défini conjointement avec le Client lors de la mise en place de l'accès.
 - Débit crête :
C'est le débit instantané maximum qui peut être écoulé par le réseau du Fournisseur.
- Les Accès Global Intranet disponibles peuvent être à débits asymétriques ou symétriques.

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 ».

Accès Global Intranet asymétriques	Débit				Routeur intégré	Type de liaison d'accès	Nombre max. de site ⁽²⁾ de concentration
	Réseau vers site Client		Site Client vers Réseau				
	Garanti	Crête	Garanti	Crête			
ADSL light ⁽¹⁾	-	512 kbit/s	-	128 kbit/s	Oui	ADSL	1
ADSL basic	80 kbit/s	512 kbit/s	80 kbit/s	128 kbit/s			6
ADSL standard	160 kbit/s	1 Mbit/s	160 kbit/s	256 kbit/s			
ADSL confort	320 kbit/s	1,6 Mbit/s	256 kbit/s	256 kbit/s			

1) Le Client doit disposer d'une ligne téléphonique RTC sur chaque Site concerné par des Accès Global Intranet light.

2) Un Accès Global Intranet ADSL peut se connecter sur plusieurs Sites de concentration. Le nombre maximum de Sites de concentration dépend du type d'accès.

Sur les accès Global Intranet ADSL light, la connexion est coupée une fois toutes les 24 heures. La reconnexion est automatique sur les accès Global Intranet ADSL light.

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 Global Intranet symétriques	Débit		Routeur intégré	Type de liaison d'accès	Nombre max. de site ⁽³⁾ de concentration
	Garanti	Crête			
SDSL basic	80 kbit/s	512 kbit/s	Oui	SDSL	6
SDSL standard	160 kbit/s	1 Mbit/s			
SDSL confort	320 kbit/s	1,6 Mbit/s			
SDSL confort plus	512 kbit/s	1,6 Mbit/s			
SDSL 512 K	512 Kbit/s				
SDSL 1 M	1 Mbit/s				
SDSL 1,6 M	1,6 Mbit/s				
Accès permanent	64 kbit/s			Liaison Louée	Sans objet
Accès permanent	128 kbit/s				
Accès permanent	256 kbit/s				
Accès permanent	384 kbit/s				
Accès permanent	512 kbit/s				
Accès permanent	1 Mbit/s				
Accès permanent	2 Mbit/s				

3) Un Accès Global Intranet SDSL peut se connecter sur plusieurs Sites de concentration. Le nombre maximum de sites de concentration dépend du type d'Accès.

3.2.3. circuit virtuel

Le Circuit Virtuel établi entre deux Accès Global Intranet permanents repose sur un Circuit Virtuel Permanent Frame Relay. Chaque Accès Global Intranet permanent peut supporter un ou plusieurs Circuits Virtuels.

Pour chaque Circuit Virtuel et dans chaque sens de transmission, un débit minimum de transmission est fixé entre 4 et 1 536 kbit/s. Ce débit doit être inférieur à 75 % du débit de l'Accès Global Intranet permanent et la somme des débits minimums des Circuits Virtuels dans chaque sens de transmission doit être inférieure à 200 % du débit de l'Accès Global Intranet permanent.

Lorsque le Service Global Intranet permanent est utilisé pour concentrer les données provenant d'Utilisateurs d'Accès Commutés SRL (voir Descriptif du Service Accès Commuté SRL) ou d'utilisateurs Business Everywhere Bas Débit (voir Descriptif du Service Business Everywhere Bas Débit), un Circuit Virtuel spécifique est réservé à cet usage.

Article 4. description des fonctions additionnelles

Les fonctions additionnelles permettent de compléter au choix du Client, le Service Global Intranet. Ces fonctions additionnelles sont facturées au Client en sus.

4.1. routeurs à la carte (ex Option Extension)

Afin de répondre à des besoins spécifiques du Client, le Fournisseur met en œuvre et gère :

- des fonctionnalités particulières sur les Routeurs des accès considérés ;
- des interfaces complémentaires ;
- des routeurs complémentaires.

La mise en oeuvre de ces fonctions additionnelles est étudiée au cas par cas, en fonction des contraintes techniques inhérentes aux environnements informatiques du Client et à l'architecture du VPN du Client.

4.1.1. fonctionnalités particulières

Multiprotocole

Sur les routeurs des Sites désignés par le Client, le Fournisseur assure le transport et la gestion des flux complémentaires suivants :

- IP
- IPX
- DecNet phase IV et phase V
- Appletalk

Ces protocoles routables sont donnés à titre indicatif.

Protocoles de routage

Le Fournisseur assure la mise en oeuvre et la gestion des protocoles de routage suivants :

- IP : RIP, IGRP, EIGRP, OSPF
- DECnet : DRP
- SNA : transport des protocoles par RSRB, DLSW, DLSW +
- IPX : RIP, EIGRP, NLSP
- Appletalk : RTMP, EIGRP

Filtrage (access list)

Le Fournisseur assure le paramétrage et la gestion du filtrage de paquet.

4.1.2. interfaces complémentaires

Interface LAN complémentaire

Le Fournisseur met à disposition du Client une interface complémentaire de type LAN sur les Routeurs avec connecteur RJ 45.

Interface LAN disponibles	Ethernet	Fast Ethernet	Gigabit Ethernet
Câblage cuivre	10BaseT	100BaseTX	1000BaseTX
Câblage Fibre Optique	-	100BaseFX	1000BaseLX, 1000BaseSX

Interface WAN complémentaire côté réseau du Fournisseur

Le Fournisseur met à disposition du Client une interface WAN complémentaire sur le routeur considéré.

Les interfaces disponibles sont les suivantes :

- V24/V28
- X24/V11
- V35
- V36
- G703
- STM1

Les protocoles de transport qui peuvent être mis en oeuvre par le Fournisseur au niveau de l'interface complémentaire sont les suivants :

- IP
- Frame Relay RFC 1490
- ATM
- X25 : LAPB, QLLC
- HDLC propriétaire
- PPP
- HSSI
- G703/704

4.1.3. routeur complémentaire

Dans le cadre du Service, le Fournisseur installe un routeur complémentaire sur le Site désigné par le Client et assure :

- l'exploitation et la gestion des configurations de ce routeur ;
- la maintenance exclusive de ce routeur ;
- les corrections logicielles sur ce routeur ;

- le raccordement du routeur au VPN du Client le cas échéant.

Le choix de routeur est effectué en fonction :

- des fonctionnalités particulières souhaitées par le Client ;
- des interfaces complémentaires.

4.2. service de secours de site distant

Le Service de secours de site distant s'applique sur les Sites disposant d'Accès Global Intranet.

Ce Service peut être rendu selon deux méthodes :

1. Secours de liaison d'accès ;
2. Secours de bout-en-bout.

Il revient au Client de choisir la méthode la plus appropriée à son besoin.

Le Client peut souscrire au Service de secours de Site distant selon deux modes de tarification :

1. En mode forfaitisé ;
2. En mode non-forfaitisé.

Le Service de secours de site distant permet de pallier les Incidents :

- sur la liaison d'accès ;
- sur les équipements de terminaison de la liaison d'accès -sauf dans le cas du Secours de liaison d'accès-
- sur le PoP du Fournisseur -sauf dans le cas du Secours de liaison d'accès-

Lorsqu'un Incident intervient, le Service de secours de site distant permet de contourner l'élément en Incident par l'utilisation du réseau RNIS et d'assurer ainsi la continuité de service entre le Site distant secouru et son Site de concentration.

Le Service de secours de Site distant prend en charge les flux IP X25 ou SNA.

L'activation du Service de secours et le retour à la situation initiale est automatique.

4.2.1. méthodes de secours

Le Fournisseur ne garantit pas le maintien des sessions applicatives lors du basculement en mode secours.

Secours de liaison d'accès

Le Service de secours de Liaison d'accès permet de conserver la différenciation des flux du Client.

Le Service de secours de liaison d'accès nécessite l'installation :

- d'une régie de secours sur le site distant à secourir du Client entre le routeur et l'équipement de terminaison de la liaison d'accès ;
- d'une régie de secours sur le POP du Fournisseur entre l'équipement de terminaison de liaison d'accès et la porte d'accès ;
- d'un ou plusieurs raccordements RNIS selon le débit du secours choisi, dédiés exclusivement à l'établissement du lien de secours sur le site considéré.

Les régies sont fournies, installées et configurées par le Fournisseur.

Secours de bout-en-bout

Lorsque le Service de secours de bout en bout est activé, la différenciation des flux du Client n'est pas conservée. Les flux transmis sont alors tous considérés comme des flux ayant la classe de service par défaut. La différenciation des flux du Client reprend dès le retour à la situation initiale.

Le Service de secours de bout-en-bout nécessite l'installation :

- d'une ou plusieurs interfaces RNIS selon le débit du secours choisi, dans le routeur du site distant à secourir du Client;
- d'une ou plusieurs interfaces RNIS selon le débit du secours choisi, dans le routeur du site de concentration désigné par le Client ;
- d'un ou plusieurs raccordements RNIS selon le débit du secours choisi, sur le site distant à secourir dédiés exclusivement à l'établissement du lien de secours ;

- d'un ou plusieurs raccordements RNIS selon le débit du secours choisi, sur le site de concentration désigné par le Client dédié(s) exclusivement à l'établissement du lien de secours.
- Les raccordements RNIS sont mis en place entre le Routeur du site distant secouru et le routeur du site de concentration désigné par le Client.
- Les interfaces RNIS sont fournies, installées et configurées par le Fournisseur.

4.2.2. obligations du Client

Les accès RNIS prévus pour assurer le service de secours de site distant ainsi que les interfaces associées sur les routeurs situés chez le Client sont entièrement et exclusivement dédiés au Service de secours de site distant. Le Client s'engage à ne jamais les utiliser à d'autres fins que le service de secours de site distant. La responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée si le service de secours de site distant ne peut être mis en œuvre du fait du non-respect par le Client de son engagement à ne pas utiliser l'accès RNIS à d'autres fins que le service de secours de site distant.

4.2.3. les modes de tarification

Dans le cas du service de secours de bout-en-bout, le mode de tarification des sites distants et du site de concentration doit être identique (forfaitisé ou non forfaitisé).

Service en mode Forfaitisé

L'ensemble des coûts induits par la mise en œuvre du Service de secours de site distant est forfaitisé pour le Client. Le Fournisseur prend en charge :

- les frais de mise en service des accès RNIS ;
- les abonnements de ces accès RNIS ;
- les consommations RNIS de secours.

Le Fournisseur refacture au Client, toutes les communications qui ne correspondent pas à l'utilisation du Service de secours de site distant.

Afin de pouvoir bénéficier du Service de secours de bout-en-bout en mode forfaitisé, le Client doit préalablement contracter le Service Client Conseil auprès du Fournisseur, incluant obligatoirement :

- la « Prestation de base » ;
- la prestation « Gestion des sites » pour tous les Sites concernés par le Service de secours de Site distant forfaitisé.

Service en mode non Forfaitisé

L'ensemble des coûts induits par la mise en œuvre du Service de secours de site distant non forfaitisé reste entièrement à la charge du Client :

- les frais de mise en service des accès RNIS ;
- les abonnements de ces accès RNIS ;
- les consommations RNIS de secours, à l'exception du Service de secours de liaison d'accès, pour lequel les consommations RNIS utilisées dans le cadre du secours restent à la charge du Fournisseur.

Le Client met à la disposition du Fournisseur les accès RNIS qui sont utilisés pour contourner le réseau de transmission momentanément en Incident.

Le Fournisseur reste tiers à tout litige entre le Client et l'opérateur RNIS.

4.2.4. caractéristiques des débits de secours

La disponibilité des débits de secours pour chacun des Accès secourus devra être confirmée au cas par cas par le Fournisseur après étude préalable.

Accès Global Intranet	Débit de secours disponible (kbit/s)	
	Secours de liaison d'accès	Secours de bout-en-bout
ADSL light	Non	Non
ADSL basic		
ADSL standard		
ADSL confort		
SDSL basic		
SDSL standard		
SDSL confort		
SDSL confort plus		
SDSL 512 K		
SDSL 1 M		
SDSL 1,6 M		Disponible en F – NF sous conditions techniques (ASD)
Accès permanent 64	64	
Accès permanent 128	64 – 128	
Accès permanent 256	64 – 128 – 256	
Accès permanent 384	64 – 128 – 256 – 384	
Accès permanent 512	64 – 128 – 256 – 384 – 512	
Accès permanent 1 M		
Accès permanent 2 M		

4.3. service de secours par doublement d'accès

Le Service de secours par doublement d'accès permet de pallier les Incidents d'un Site Central disposant d'Accès Global Intranet.

Le Fournisseur met en place le doublement de l'architecture d'interconnection d'un Site au VPN du Client par doublement de l'Accès Global Intranet et met en œuvre des mécanismes automatiques de secours en cas de défaillance d'un des deux Accès.

L'architecture du doublement d'accès est composée de 7 éléments :

- deux Routeurs installés sur le même Site du Client, configurés et gérés par le Fournisseur et qui permet au Client de connecter un LAN au réseau du Fournisseur ;
 - chaque Routeur supporte le protocole IP et ses dérivés (ARP, RIP, TCP, UDP,...),
 - côté LAN Client, chaque Routeur est équipé d'une interface LAN de type Ethernet ou Fast Ethernet avec connecteur RJ 45,
 - côté réseau du Fournisseur, chaque Routeur est équipé d'une interface WAN,
 - une interface est fournie sur chaque routeur pour réaliser une rocade entre les deux Routeurs installés sur le Site Client.
- une rocade est établie entre les deux Routeurs installés sur le Site Client. ; Le câble assurant la rocade entre les deux Routeurs doit être fourni par le Client ;
- deux liaisons d'accès raccordant le Site Client au réseau du Fournisseur ;
- deux portes d'accès sur deux POPs différents du réseau du Fournisseur.

Dans le cas où les deux Routeurs sont situés dans des locaux distincts du Client, le Fournisseur effectue une étude de faisabilité préalable et un devis est soumis au Client.

Une supervision proactive des Routeurs installés sur le Site Client est assurée par le Fournisseur.

Le passage en mode secours est réalisé lorsqu'une la transmission de données est totalement interrompue sur l'un des deux Accès.

Dans le cas d'incidents sur l'un des Accès, l'autre Accès supporte l'ensemble des flux. Si le débit de cet Accès n'est pas suffisamment dimensionné par le Client, le Service est alors dégradé et la responsabilité du Fournisseur ne peut être dans ce cas, engagée. Il est conseillé d'avoir deux Accès ayant des débits identiques. Le passage en mode secours, ainsi que le retour à la situation normale, est automatique.

Deux types de secours par doublement d'accès sont envisagés :

- Secours de type « partage de charge » ;
- Secours de type « nominal/secours ».

Seul le secours de type Partage de Charge est disponible en standard pour le Service Global Intranet.

4.3.1. description du service de secours de type partage de charge

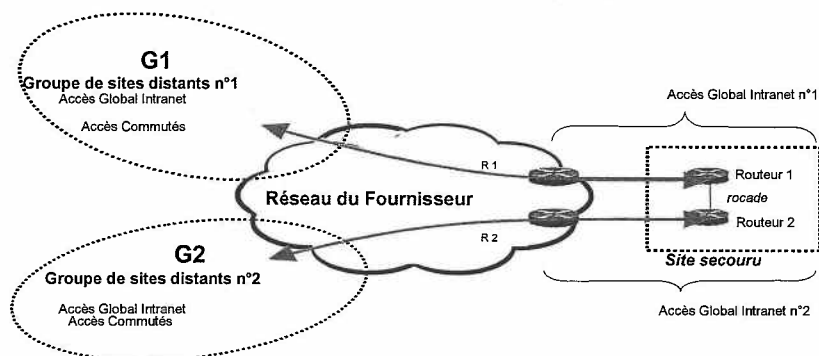


Figure 1 : Répartition des flux à destination du Site secours

La mise en œuvre du Service de secours par partage de charge nécessite de répartir les flux en provenance de Sites distants et à destination du Site secours, sur l'un ou l'autre des deux Accès Global Intranet.

- les flux en provenance du groupe d'Accès distants n°1 (G1) accèdent au Site principal Client via l'Accès n°1 Global Intranet,
- les flux en provenance du groupe de Sites distants n°2 (G2) accèdent au Site principal Client via l'Accès n°2 Global Intranet.
- les deux Accès Global Intranet doivent être de même type.

La définition des groupes 1 et 2 de Sites distants est faite conjointement avec le Client.

Lors d'Incident sur l'un des deux Accès, l'ensemble des flux est alors routé sur l'Accès opérationnel.

4.3.2. description du secours de type « nominal/secours »

Le Service de secours de type Normal/Secours n'est pas disponible en standard pour le Service Global Intranet.

4.4. Call-Back, « Appel de site distant »

La fonction additionnelle Call-Back « Appel de site distant » permet l'établissement d'une connexion entre un Site de concentration et un Site distant, à l'initiative du Site de concentration.

Cette fonction est nommée différemment selon le type de Site sur lequel elle s'applique.

- Call-Back, « Appel de Site distant » désigne la fonction qui s'applique aux Sites raccordés au VPN du Client avec des Accès Global Intranet permanents.
- Call-Back, « Appel entrant » désigne la fonction qui s'applique aux Sites raccordés au VPN du Client avec des Accès commutés SRL (voir descriptif du Service d'Accès commutés SRL).

La fonction Call-Back, « Appel de Site distant » permet au Site de concentration raccordé au VPN du Client, de solliciter les Sites distants disposant de la fonction additionnelle Call Back « Appel Entrant » et raccordés au VPN du Client via un Accès commuté du Service SRL (décrit dans le Descriptif du Service d'Accès Commutés SRL), afin d'échanger des flux d'informations.

&

Cette fonction nécessite la fonction additionnelle « Routeur à la carte » afin notamment de disposer d'interface RNIS sur le Routeur de l'Accès du Site de concentration.

Afin que le Fournisseur puisse mettre en oeuvre cette fonction,

- une étude de faisabilité préalable est nécessaire pour déterminer s'il est possible de fournir cette fonction selon les contraintes techniques inhérentes aux environnements informatiques du Client et à l'architecture du VPN du Client ;
- le Client doit commander directement auprès d'un opérateur un accès RNIS sur son Site de concentration. Cet accès RNIS est à la charge du Client. Le Fournisseur n'est pas responsable du bon fonctionnement de cet accès RNIS.
- Une phase d'observation d'une semaine est effectuée sur les premiers sites déployés, afin de vérifier la compatibilité de cette fonctionnalité avec l'environnement et les besoins du Client.

4.5. Garantie de Temps de Rétablissement

La fonction additionnelle « Garantie de Temps de Rétablissement » permet de garantir le rétablissement d'un Accès Global Intranet en dérangement, en moins de quatre heures à compter de l'enregistrement de l'Incident dans le système de gestion du Fournisseur.

La description et les caractéristiques de cette fonction sont décrites dans le Descriptif de Service « service de maintenance avec Garantie de Temps de Rétablissement en moins de quatre heures ».

51

Article 5. disponibilité géographique

5.1. disponibilité du service Global Intranet

Un Accès Global Intranet ADSL et SDSL ne peut être proposé que sur les Sites Client éligibles à la construction de la liaison d'accès ADSL ou SDSL. Les Sites Client seront considérés comme éligibles sous réserve qu'ils répondent aux deux conditions cumulatives suivantes :

- les Sites Client sont établis dans les zones ouvertes au service et à la technologie ADSL ou SDSL ;
- l'ADSL ou le SDSL puisse être, techniquement, mis en oeuvre par le Fournisseur sur les Sites Client concernés, et dans des conditions permettant aussi bien au Fournisseur, de fournir au Client un Service répondant aux exigences de qualité définies dans le cadre du présent contrat, que le maintien de la qualité du Service fourni à des Clients déjà raccordés.

A cette fin, une étude préalable sera réalisée par le Fournisseur qui, au regard des résultats de celle-ci, informera le Client de la faisabilité ou non de la mise à disposition du service.

Dans le cas de l'impossibilité pour le Fournisseur de fournir ledit Service dans les conditions décrites ci-dessus, celui-ci en informe le Client et la Commande passée par le Client est alors réputée caduque.

Dans ce cas exceptionnel où le Site du Client est en zone limite d'affaiblissement, si le Fournisseur constate une dégradation du service liée à l'affaiblissement de la liaison ADSL ou SDSL de ce Site, le Fournisseur est amené à étudier avec le Client une solution palliative.

Disponibilité géographique :

Accès Global Intranet	Disponibilité géographique				Autres pays
	France				
	Métropole et Monaco ⁽²⁾	Guadeloupe ⁽¹⁾ Martinique	DOM Guyane		
ADSL light	Oui (sauf Monaco)	Oui	Non	Oui	Non
ADSL basic					
ADSL standard					
ADSL confort					
SDSL basic					
SDSL standard					
SDSL confort					
SDSL confort plus					
SDSL 512 K					
SDSL 1 M					
SDSL 1,6 M					
Accès permanent	Oui		Oui		

1) Guadeloupe à l'exclusion des Îles Marie Galante, Désirade, Saint Martin, Saint Barthélemy et les Saintes pour les accès Global Intranet ADSL.

2) A Monaco, seuls les accès permanents sont disponibles

Disponibilité de connectivité :

Le tableau suivant regroupe les différents types de connectivité disponibles en fonction de l'implantation de chaque Site du Client :

Localisation des Sites	Destination	France		Autres Pays
		Métropole	DOM	

Source		et Monaco	Guadeloupe Martinique	Guyane	Réunion	
France	Métropole et Monaco	Métropole				
	Guadeloupe Martinique	DOM- Métropole	Intra-DOM DOM- Métropole	DOM-Métropole	DOM-Métropole	
	Guyane		DOM-Métropole	Intra-DOM DOM-Métropole	DOM-Métropole	
	Réunion		DOM-Métropole	DOM-Métropole	Intra-DOM DOM-Métropole	
Autres Pays						

5.2. disponibilité des fonctions additionnelles

5.2.1. disponibilité de Routeur à la carte (ex option extension)

Il n'y a pas de restriction géographique de cette fonction additionnelle.
Une étude de faisabilité préalable est cependant nécessaire.

5.2.2. disponibilité du service de secours de site distant

Sur le périmètre international, avant souscription au Service de secours de site distant, le Fournisseur notifiera au Client pour les différents pays concernés :

- La méthode de secours disponible ;
- Les débits de secours disponibles.

Accès Global Intranet	Disponibilité géographique des services de secours de site distant							
	Métropole		DOM					
			Guadeloupe ⁽¹⁾ Martinique		Guyane		Réunion	
	LA ⁽²⁾	BeB	LA	BeB	LA	BeB	LA	BeB
ADSL light	Non		Non				Non	
ADSL basic	Non	F - NF	Non	F - NF			Non	F - NF
ADSL standard								
ADSL confort								
SDSL basic					Non			
SDSL standard								
SDSL confort								
SDSL confort plus								
SDSL 512 K								
SDSL 1 M								
SDSL 1,6 M								
Accès permanent 64	F	F - NF	F	F - NF	F	F - NF	F	F - NF
Accès permanent 128								
Accès permanent 256		F - NF	F	F - NF	F	F - NF	F	F - NF
Accès permanent 512			F	F - NF	F	F - NF	F	F - NF
Accès permanent 1 M			F	F - NF	F	F - NF	F	F - NF
Accès permanent 2 M			F	F - NF	F	F - NF	F	F - NF

F : Forfaitisé. NF : Non forfaitisé.

1) Guadeloupe à l'exclusion des Îles Marie Galante, Désirade, Saint Martin, Saint Barthélemy et les Saintes pour les accès Global Intranet ADSL.

2) LA : Service de secours de liaison d'accès. BeB : Service de secours de bout-en-bout.

5.2.3. disponibilité du service de secours par doublement d'Accès

La Fonction additionnelle de « Service de Secours par doublement d'accès » est disponible uniquement en France Métropolitaine, et de type « Partage de Charge » uniquement.

5.2.4. disponibilité de la fonction additionnelle Call Back « appel de Sites distants »

La Fonction additionnelle de Call Back « appel de Sites distants » est disponible uniquement en France Métropolitaine.

5.2.5. disponibilité de la Garantie de Temps de Rétablissement

La disponibilité de la Garantie de Temps de Rétablissement est décrite dans le Descriptif de Service « Service de maintenance avec Garantie de Temps de Rétablissement en moins de quatre heures ».



notice d'utilisation

Business Internet

1 Préambule

Business Internet est un ensemble de solutions d'accès et de services associés de France Telecom, ci-après « le Fournisseur », adressant les entreprises en France Métropolitaine et dans les Départements d'Outre-Mer (avec des spécificités pour ces derniers). Elle se compose de deux niveaux de service :

>Business Internet

>Business Internet Premium (non disponible dans les DOM)

2 Business Internet (hors Premium)

Le service Business Internet (ci-après « le Service » ou « BI »), permet au Client, selon le type de module commandé, de bénéficier d'une connexion Internet permanente, de protéger son réseau local via un routeur équipé d'un logiciel « Pare-Feu » ou encore de gérer une zone démilitarisée (ci-après « DMZ ») pour héberger des serveurs exploitables depuis Internet.

L'accès au Service s'effectue via un routeur du Fournisseur par un support SDSL sur Turbo DSL ou Liaison louée. La disponibilité du support Turbo DSL dépend de la zone géographique du site du Client, qui est obligatoirement situé en France métropolitaine ou dans les DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion). Le support liaison louée est uniquement disponible en France métropolitaine.

Le Client déclare être informé que l'utilisation du Service pour collecter, pour le compte de tiers, des flux sur les Accès qu'il a souscrits n'est pas autorisée. Dans le cas où le Fournisseur serait amené à constater une telle utilisation, celui-ci aurait la faculté de résilier la Commande de l'Accès concerné selon les conditions du contrat. On entend par "collecte pour compte de tiers" tout Service qui, dans le cadre de l'interconnexion, permet à un opérateur de réseau de collecter du trafic depuis le réseau de l'opérateur historique pour le compte d'un autre opérateur qui n'exploite pas d'infrastructure sur la zone géographique concernée.

Le Service est décliné en plusieurs modules :

>**Business Internet Classic** : Connexion Internet sur support SDSL ou liaison louée intégrant un routeur Bintec ou équivalent.

>**Business Internet Cisco** : Connexion Internet sur support SDSL ou liaison louée intégrant des routeurs Cisco ; ce module supporte des fonctionnalités supplémentaires par rapport au module Classic telles que la priorisation de flux et la fiabilisation Numéris à des débits supérieurs.

>**Business Internet FW** : Connexion Internet sur support SDSL ou liaison louée avec protection du réseau local du Client par un routeur équipé d'un logiciel pare-feu. Le Client peut héberger sur son réseau local son propre serveur de messagerie. Dans ce cas, le flux SMTP devra impérativement être relayé par le Service complémentaire applicatif « relais de messagerie anti-virus » décrit ci-après dans cette notice.

>**Business Internet DMZ** : En plus des fonctionnalités du module FW, le Client peut héberger sur une DMZ des serveurs (Mail, Web, FTP, NEWS, IPsec et annuaire LDAP) accessibles aux utilisateurs depuis Internet. Le flux SMTP devra impérativement être relayé par le Service complémentaire applicatif « relais de messagerie anti-virus » décrit ci-après dans cette notice.

Le module souscrit par le Client détermine le niveau de sécurité qui lui sera fourni. Les prestations réalisées par le Fournisseur dans le cadre du Service comprennent le Service de base correspondant au module souscrit par le Client dans le bon de commande, et les Services complémentaires correspondant au module souscrit par le Client.

La période minimale d'une commande du Service est de 12 mois.



50

2.1 Tableau récapitulatif des prestations Business Internet

Légende : ✓ Compris dans le Service de base, •Service complémentaire optionnel, -Non disponible

Service de base	BI Classic	BI Cisco	BI FW	BI DMZ
Accès internet permanent (détail débits ci-après)	✓			
Installation du routeur et support	✓		✓	✓
Routeur en location-maintenance	✓		✓	✓
Allocation et gestion d'adresses IP officielles	✓		✓	✓
Création et gestion de noms de domaine	2		2	2
Gestion DNS primaire et secondaire	✓		✓	✓
Statistiques d'accès client	✓		✓	✓
Statistiques réseau fournisseur	✓		✓	✓
Assistance Centre de support client	✓		✓	✓
GTR S2	✓		✓	✓
GTR 24h Chrono Applicatifs	✓		✓	✓
Serveur DHCP	✓		✓	✓
Gestion de 4 sous-réseaux	✓		✓	✓
Filtrage des adresses IP	✓		✓ (*)	✓ (*)
Protection par un pare-feu	-		✓	✓
Gestion d'une DMZ	-		-	✓

(*) Fonctionnalité comprise dans le service mais exclusivement gérée par le Fournisseur.

Services complémentaires réseau	BI Classic	BI Cisco	BI FW	BI DMZ
Responsable Service client internet	•	•	•	•
GTR S1	•(**)	•(**)	•(**)	•(**)
Adresses IP supplémentaires	•	•	•	•
Supervision proactive de la connexion	•	•	•	•
Installation terminale	•	•	•	•
Priorisation de flux	-	•	-	-

(**) service non disponible dans les DOM

Services complémentaires de secours	BI Classic	BI Cisco	BI FW	BI DMZ
Secours RNIS 64k-128k	•	•	•	•
Secours RNIS 256k-512k	-	•	•	•

Services complémentaires applicatifs	BI Classic	BI Cisco	BI FW	BI DMZ
Boîtes aux lettres 200 Mo ou listes de diffusion antivirus et antispam	•	•	•	•
Relais de messagerie SMTP antivirus et antispam	•	•	•	•
50 Mo d'espace disques pour le web internet	•	•	•	•
Espace de téléchargement FTP internet	•	•	•	•
Fax in mail	•	•	•	•
Espace Projets Oleano	•	•	•	•
Data Backup	•	•	•	•
Boîtes aux lettres 200 Mo ou listes de diffusion antispam	•	•	-	-

Services complémentaires nomades	BI Classic	BI Cisco	BI FW	BI DMZ
Service Business Everywhere Internet bas-débit France	•	•	•	•
Service Business Everywhere Internet bas-débit International	•	•	•	•

Légende : ✓ Compris dans le Service de base, •Service complémentaire optionnel, -Non disponible

2.2 Le Service de base

Pour l'ensemble des modules, le Service de base comprend les prestations suivantes, incluses dans le prix du Service :

2.2.1 Accès Internet permanent :

En France Métropolitaine, l'accès au Service s'effectue via un routeur du Fournisseur par un support SDSL sur Turbo DSL ou Liaison louée. La disponibilité du support Turbo DSL dépend de la zone géographique du site du Client. Pour les DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion), l'accès au Service s'effectue exclusivement sur support SDSL, sous réserve d'éligibilité technique.

Le support liaison louée est disponible sur toute la France métropolitaine. Lorsque la demande du Client suppose des modalités particulières d'établissement de tout ou partie de la liaison louée, telles qu'une technique ou un parcours distincts de ceux habituellement utilisés par le Fournisseur, ou l'exécution de travaux en dehors des heures et jours ouvrables, elle est satisfaite par le Fournisseur, après étude de faisabilité. Cette demande est traitée en offre sur mesure et fait l'objet d'un devis pour la détermination des frais à la charge du Client. En cas de difficultés exceptionnelles de construction, les frais engagés par le Fournisseur qui dépassent un montant fixé par le Fournisseur sont à la charge du Client, dans la limite des capacités utilisées, après acceptation d'un devis présenté par le Fournisseur. La définition des difficultés exceptionnelles et le montant au-delà duquel les frais engagés par le Fournisseur sont facturés au Client sont publiés dans le Catalogue des prix de France Télécom. Dans les cas où le Client refuse le devis présenté par France Télécom, le Client a la possibilité d'annuler sa commande sans indemnités et sans être tenu par sa période minimale.

Dans les cas où le site Client est considéré comme éligible à la construction sur support SDSL, il l'est sous réserve qu'il puisse, techniquement, être mis en oeuvre par le Fournisseur, et dans des conditions permettant aussi bien au Fournisseur, de fournir au Client un service répondant aux exigences de qualité définies dans le cadre du présent contrat, que le maintien de la qualité du service fourni à des Clients déjà raccordés. Dans le cas de l'impossibilité pour le Fournisseur de fournir ledit Service dans les conditions décrites ci-dessus, celui-ci en informe le Client et la Commande passée par le Client est alors réputée caduque.

En France métropolitaine, dans les cas où le site Client n'est pas éligible à la construction sur support SDSL, et jusqu'à un débit 2 Mbits/s, une construction sur support Liaison louée est opérée. Dans les cas où le site Client n'est pas éligible au support SDSL, et au-delà de 2 Mbits/s, une construction sur support fibre optique via la classe Business Internet Premium est proposée.

Les supports SDSL et liaison louée sont destinés aux applications qui génèrent des pics de trafic et des flux symétriques. Les supports SDSL et liaison louée permettent d'obtenir un trafic descendant (de la plate-forme du Fournisseur vers le site du Client) aussi important que le trafic remontant (du site du Client vers la plate-forme du Fournisseur).

Business Internet autorise des transferts de données instantanés jusqu'à 8 Mbit/s garantis (débit ATM) dans les sens descendant et remontant. Les débits garantis sont fonction du débit commandé par le Client qui apparaît sur le bon de commande. Ces vitesses de transfert dépendent in fine de l'Internet en général et de la charge du serveur consulté en particulier.

2.2.2 Débits disponibles:

Cinq classes de débits symétriques (sens montant et descendant) sont proposées : 500 Kbit/s, 1 Mbit/s, 2 Mbit/s, 4 Mbit/s et 8 Mbit/s (ce dernier débit n'est disponible que sur le module « Business Internet Classic »).

La bande passante est garantie, à x% du temps par période de 24 heures, selon l'un des deux niveaux de qualité de service suivants choisis par le Client :

> Business Internet

Débit de l'accès garanti à 95% du temps / 24h, sens montant & descendant. Les débits livrés sont des débits ATM.

> Business Internet Plus

Débit de l'accès garanti à 100% du temps/ 24h, sens montant & descendant. Les débits livrés sont des débits IP (hors Business Internet Plus 4M, sur lequel le débit livré est ATM). Le niveau de qualité de service « Business Internet Plus » n'est pas disponible dans les DOM.

2.2.3 L'installation du routeur et du support d'accès au Service :

Le routeur (en location-maintenance) est installé sur le site du Client par le Fournisseur. L'installation consiste en la configuration du routeur et sa connexion au Service. Elle ne comprend pas, en standard, d'intervention sur l'installation privée du Client (cf. : la prestation d'installation terminale proposée en option). Ce routeur comporte une interface FastEthernet (100BaseT) disponible pour connecter le réseau local Client.

2.2.4 L'allocation et la gestion des adresses IP officielles :

Le Fournisseur est enregistré auprès du RIPE NCC, organisme officiel qui gère les adresses IP officielles pour tous les réseaux Internet en Europe. Il en suit les règles de gestion et a ainsi délégation pour allouer au Client pendant la durée du contrat les adresses IP nécessaires à l'accès commandé, sur justification de ses besoins ou de ceux de tiers qui dépendent de sa responsabilité. Le Client assume l'entière responsabilité de la demande d'adresses tant pour lui que pour ses tiers et de l'usage qui en est fait. Le Client s'engage à respecter et à faire respecter les dispositions édictées par le RIPE NCC dans l'usage qu'il fait de ses adresses. Le Fournisseur assure le routage de ces adresses de et vers l'Internet.

Le Fournisseur affecte en standard :

- Pour les modules BI Classic, Cisco et DMZ : 8 adresses IP. Le Client a cependant la possibilité de commander des adresses IP supplémentaires lors de la commande initiale sans frais supplémentaires. Toute commande d'adresses IP supplémentaires effectuée ultérieurement fera l'objet d'une facturation. (cf Services complémentaires réseau)
- Pour le module BI FW : 1 seule adresse IP. Le Client ne pourra pas commander d'adresses IP supplémentaires dans le cadre de ce module.

2.2.5 L'allocation et la gestion des deux premiers noms de domaine :

Les conditions détaillées d'allocation et de gestion des noms de domaine figurent dans un contrat spécifique distinct du présent contrat et devant être souscrit par le Client. Le nom de domaine (domain name) est l'équivalent alphanumérique de l'adresse IP plus facile à mémoriser que l'adresse numérique (exemple : francetelecom.net). Les noms de domaine demandés par le Client sont enregistrés par le Fournisseur auprès des organismes agréés. Le Fournisseur assure dans le cadre du Service de base, l'enregistrement des deux premiers noms de domaine. Des noms de domaine supplémentaires peuvent être commandés auprès des services commerciaux et sont facturés en sus par le Fournisseur suivant le tarif en vigueur. Les noms de domaine attribués aux sites web Internet et Intranet doivent être différents ; cependant, un même nom de domaine peut être attribué à la fois au web Internet et à la messagerie du Client. Le nombre de sous-domaines enregistrables est limité à cinq par nom de domaine. Des sous-domaines supplémentaires peuvent être commandés et sont facturés en sus par le Fournisseur.

2.2.6 L'hébergement et la gestion des DNS primaire et secondaire :

Le "DNS" (Domain Name Service) est un équipement informatique qui traduit le nom d'une machine en son adresse IP et permet d'annoncer les noms de domaine du Client dans l'Internet. Chaque organisation utilisant un nom de domaine doit pour des raisons de sécurité disposer au minimum de deux DNS installés sur des machines physiquement indépendantes. Le Fournisseur héberge sur une de ses plates-formes les serveurs DNS primaire et/ou secondaire pour gérer le(s) nom(s) de domaine déposé(s) par le Client. Les noms de domaine gérés dans le cadre du service doivent obligatoirement être enregistrés auprès du Fournisseur.

2.2.7 Les statistiques Client :

Le Fournisseur donne accès à un ensemble de statistiques via l'espace Business Internet. Ces statistiques permettent au Client d'apprécier son usage des Services du Fournisseur. Les logins et mots de passe nécessaire pour l'accès à l'espace Business Internet sont communiqués par le Fournisseur à l'Administrateur du Client lors de la mise en service. Le Client est le responsable entier et exclusif des mots de passe et logins ainsi fournis et s'engage à les conserver secret et à en assurer leur confidentialité. Les statistiques du Service concernent :

- Le trafic de la connexion Internet,
- La consultation du Web Internet (cf Services complémentaires applicatifs).
- Pour les Services complémentaires nomades, le nombre d'appels, la vitesse de connexion et la durée de chaque appel.

-Pour les modules BI FW et DMZ les remontées d'activités sur le routeur Pare-Feu sont également disponibles sur l'espace Business Internet.

2.2.8 Les statistiques du réseau « backbone » du Fournisseur :

Le Fournisseur met à la disposition du Client des informations détaillées sur les performances de son réseau d'accès à l'Internet, accessibles via l'espace Business Internet.

2.2.9 L'assistance du Centre Support du Client :

Le Centre Support assure la mise en œuvre et le suivi de la production du Service et est le guichet unique du Client pour le Service Après Vente, notamment pour le rétablissement du Service en cas de panne. Il est également l'intermédiaire entre le Client et les organismes officiels de l'Internet (AFNIC, RIPE NCC, etc.) pour les Services administratifs de l'Internet (noms de domaine, adresses IP,...). Les contacts se font par téléphone, par télécopie ou de préférence par messagerie. Le Centre Support du Client reçoit les appels du lundi au samedi à l'exception des jours fériés, de 8h à 18h (heures France métropolitaine). Les contacts et les coordonnées du Centre Support sont communiqués au Client pendant la phase de mise en Service. Un site web Hot Line est également mis à la disposition du Client par le Fournisseur. Il contient entre autres les coordonnées du Centre Support, et il permet au Client de créer et de publier son site web.

2.2.10 La Garantie de Temps de Rétablissement dans un délai de moins de 4 heures (GTR S2) :

Le Service de maintenance avec GTR sur l'accès au Service et les équipements réseau (équipements applicatifs et logiciel pare-feu exclus) garantit un délai maximal de rétablissement du Service en moins de quatre heures, du lundi au samedi de 8H00 à 18H00 (heures France métropolitaine) à l'exception des jours fériés, à partir de la prise en compte par le Fournisseur de la signalisation du dérangement faite par l'Administrateur du Client.

2.2.11 Garantie de Temps de Rétablissement applicative 24 heures Chrono (GTR 24h Chrono)

Le Fournisseur s'engage à réparer tout incident (coupure de service) intervenant sur les plate-formes d'hébergement concernant les prestations applicatives mises à disposition du Client (en standard ou en option), en moins de 24 heures, à l'exception des jours fériés et week-ends, à partir de la prise en compte par le Fournisseur de la signalisation du dérangement faite par l'Administrateur du Client du lundi au vendredi de 8H00 à 18H00 (heures de France métropolitaine).

La Garantie de Temps de Rétablissement ne s'applique pas au Service Espace Projets.

Le Service est déclaré accessible même si la plate-forme concernée fonctionne en mode dégradé.

La durée effective de l'interruption du Service concerné est mesurée par des sondes fournies et maintenues par le Fournisseur accédant aux plate-formes d'hébergement depuis un point de référence sur le réseau internet. Le rapport de mesure fait foi entre les parties et est opposable au Client en cas de contestation.

Le Fournisseur ne peut être tenu responsable des incidents ou interruption de service qui lui sont pas imputables. Il n'est notamment pas responsable en cas de non fonctionnement du réseau Internet ou en cas de non fonctionnement des applications ou des logiciels du Client qui lui permettent d'accéder aux prestations applicatives décrites ci-dessus.

Dans la mesure où le dépassement du délai est imputable au seul Fournisseur, celui-ci s'engage à verser au Client des pénalités définies ci-après (à sa demande) :

- En cas de dépassement du délai de rétablissement d'un Service applicatif, le montant des pénalités est égal à 2 jours d'abonnement de l'accès du site central étant précisé que le prix de la journée d'abonnement est égal à 1/30^{ème} (un trentième) du montant de l'abonnement mensuel.

Le montant total des pénalités applicables au cours d'une année au titre du non-respect de la garantie de rétablissement des prestations applicatives ne pourra excéder un montant égal à une fois l'abonnement mensuel du site central dû au titre du dernier mois de l'année durant laquelle a eu lieu le dépassement. Les pénalités sont imputées sur la facture qui suit leur exigibilité. Elles constituent une indemnisation forfaitaire et définitive couvrant le préjudice subi et exclut toute autre demande en dommages et intérêts à ce titre.

2.2.12 Activation du serveur DHCP :

Le Client peut demander l'activation de la fonction serveur DHCP du routeur auprès du Centre Support. Cette fonctionnalité permet au routeur de gérer dynamiquement le plan d'adressage du Client.

2.2.13 Gestion de 4 sous-réseaux :

Le Fournisseur autorise la configuration sur le routeur de réseaux locaux secondaires ou de réseaux locaux de déports (ci-après « sous-réseaux »). Le nombre de sous-réseaux autorisés par le Fournisseur est de quatre (4) maximum en plus de son réseau local. Cette fonctionnalité permet au routeur de gérer la connexion Internet et les droits d'accès pour plusieurs sous-réseaux locaux. Le Fournisseur autorise un seul filtrage par sous-réseau selon l'une des quatre (4) règles suivantes :

- Flux autorisés vers Internet uniquement,
- Flux autorisés vers la DMZ uniquement,
- Flux autorisés vers Internet et DMZ uniquement,
- Aucun flux autorisé.

2.2.14 Le filtrage des adresses IP :

Le système de filtrage dit par « Access List » permet d'autoriser certaines adresses du réseau Client à se connecter à l'Internet ou à l'inverse, d'être joint depuis l'Internet. Un autre système de filtrage est automatiquement mis en oeuvre, dit de « IP spoofing », qui contrôle les paquets entrants d'éventuels émetteurs pirates s'efforçant de simuler une adresse familière du réseau Client. Pour les modules BI Classic et Cisco, l'activation de la prestation est réalisée sur demande explicite du Client directement auprès du Centre Support. L'activation de la prestation auprès du Centre Support n'est pas nécessaire pour les modules BI FW et DMZ.

Le Client choisit les règles de filtrage des adresses IP applicables sur les modules BI Classic, Cisco, FW et DMZ. Ces règles de filtrage des adresses IP sont exclusivement définies par le Fournisseur.[

> Les modules BI FW et DMZ comprennent en plus de ceux précédemment décrits le Service de base suivant :

2.2.15 Protection par un Pare-feu :

Le routeur équipé d'un logiciel pare-feu permet la protection du réseau local du Client contre les intrusions et l'hébergement sur le réseau local du Client d'un serveur Mail qui devra impérativement être sécurisé par le service complémentaire applicatif « relais de messagerie anti-virus » décrit ci-après dans cette notice.

Flux autorisés Source/destination	Internet	Intranet
Internet		Aucun
Intranet	Tous (attention certains protocoles ne seront peut-être pas supportés du fait de la translation d'adresses)	

Les règles de sécurité non modifiables sont les suivantes :

- Contrôle des paquets entrants sur le réseau local privé du Client qui doivent correspondre à des paquets retour d'une session initialisée depuis le réseau interne.
- Protection contre les attaques IP, TCP et UDP du type, déni de Service, TCP syn flooding, flooding ICMP et UDP, Ping of death, fragmentation, l'usurpation d'adresse IP, le source routing, l'ICMP redirect et unreachable, le SMURF.
- Protection contre les attaques d'inondations au niveau du routeur pare-feu. L'accès Internet est protégé des attaques d'inondation par des mécanismes de protection au niveau du réseau Internet, activés par le Fournisseur.
- Contrôle sur le contenu de certains services applicatifs comme le bon déroulement des sessions FTP pour éviter la prise de contrôle par un tiers.

Les attaques qui pourraient atteindre un utilisateur interne connecté à l'Internet et accédant à un « contenu » dangereux (téléchargement de virus, de chevaux de Troie, ...) ne sont pas couvertes par les règles de sécurité mentionnées ci-dessus. Il appartient à l'administrateur du Client de protéger le système d'exploitation de ses serveurs, en fermant tous les ports non utilisés et en maintenant à jour les versions d'OS et d'applications pour prendre en compte les corrections de vulnérabilités.

> Le module DMZ comprend en plus de ceux précédemment décrits le Service de base suivant :

2.2.16 Gestion d'une DMZ :

Le module DMZ permet de réaliser l'hébergement Internet sur une Zone Démilitarisée (DMZ) de serveurs WEB, Multimédia, DNS, NEWS, Mail , annuaire LDAP et la création d'un VPN IPsec.

La gestion de la DMZ permet :

-L'hébergement des serveurs du Client (Web, FTP, NEWS, IPsec et annuaire LDAP) accessibles aux utilisateurs depuis Internet,

-L'hébergement sur la DMZ d'un serveur de Mail du Client accessible depuis Internet qui devra impérativement être sécurisé par le Service complémentaire applicatif « relais de messagerie anti-virus » décrit ci-après dans cette notice. Le Client peut ainsi héberger un serveur de messagerie sur son réseau local qui se réplique sur le serveur de messagerie hébergé sur la DMZ.

Si le Client ne souhaite pas que son serveur de Mail soit accessible depuis Internet, le serveur du Client sera alors hébergé sur son réseau local et devra impérativement être sécurisé par le Service complémentaire applicatif « relais de messagerie anti-virus » décrit ci-après dans cette notice. Dans le cadre du module BI DMZ, les serveurs SMTP, DNS et IPsec sont autorisés à initier des connexions depuis la DMZ directement vers Internet pour permettre l'exploitation des services SMTP, DNS et IPsec. Les autres protocoles autorisés restent limité aux réponses à des requêtes.

Les règles de sécurité pour la gestion de l'Intranet et de la DMZ sont :

Flux autorisés Source/destination	Internet	Intranet	DMZ
Internet		Aucun	HTTP (TCP 80), FTP (TCP 20/21), HTTPS (TCP 443), TFTP (69 UDP), POP3 (TCP 110), SMTP (TCP 25) (uniquement depuis les relais SMTP- AV Oléane), IMAP4 (TCP 143), LDAP (TCP 389), NNTP (TCP 119), IPSEC (ISAKMP(=UDP 500), ESP, AH + ports nécessaires), DNS (TCP/UDP 53) SSH (port 22) + 4 ports au choix du client Tout le reste interdit
Intranet	Tous (attention certains protocoles ne seront peut-être pas supportés du fait de la translation d'adresses)		Tous (attention certains protocoles ne seront peut-être pas supportés du fait de la translation d'adresses)
DMZ	IPSec (ISAKMP, ESP, AH + ports nécessaires), SMTP, DNS (TCP/UDP 53), HTTP,HTTPS,FTP,TFTP Tout le reste interdit	Aucun (sauf le retour des flux intranet vers DMZ et les flux SMTP vers les serveurs SMTP du client)	

NB : le Client peut modifier le plan d'adressage de la DMZ à raison de 12 (douze) modifications par an.

Principes de production :

-Dans le sens DMZ vers Internet, les règles sont paramétrées par défaut

Dans le sens Internet vers DMZ, un blocage total est programmé par défaut ; les ouvertures de ports se feront en fonction des demandes du Client formalisées par 2 fiches suiveuses (jointes à la présente notice), devant impérativement respecter le tableau ci-dessus.

La 1ère fiche suiveuse sera à adresser au CSP-Toulouse lors de la production initiale, d'une part via télécopie, d'autre part via e-mail. La 2^{ème} fiche suiveuse sera à adresser au CSP-Toulouse lors de toute demande de modification, également par télécopie et e-mail.

2.3 Les Services complémentaires

Les Services complémentaires suivants sont disponibles sous forme d'options et facturés en sus. Certaines options sont disponibles en ligne via le web d'administration de l'espace Business Internet.

2.3.1 Les Services complémentaires réseau

2.3.1.1 La Garantie de Temps de Rétablissement dans un délai de moins de 4 heures (GTR S1) :

Le Service de maintenance avec GTR S1 sur l'accès au Service et les équipements réseaux (équipements applicatifs exclus) garantit un délai maximal de rétablissement du Service en moins de quatre heures, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à partir de la prise en compte par le Fournisseur de la signalisation du dérangement faite par l'Administrateur du Client. Cette garantie est détaillée dans les sections Maintenance et Qualité de Service de la présente notice.

Ce service n'est pas disponible dans les DOM.

2.3.1.2 Adresses IP supplémentaires :

Le Client peut souscrire des adresses IP supplémentaires en option. Les demandes d'adresses IP supplémentaires doivent être justifiées auprès du RIPE via le formulaire Ripe04. Le nombre d'adresses IP supplémentaires que le Client peut commander varie en fonction du module choisi.

- Pour les modules BI Classic et Cisco le nombre d'adresses IP supplémentaires n'est pas limité.
- Pour le module BI FW, il n'est pas possible de commander des adresses IP supplémentaires..
- Pour le module BI DMZ, le Client a la faculté de commander 8 adresses IP supplémentaires lors de la commande initiale uniquement. Aucune commande d'adresses IP supplémentaire ne pourra être réalisée ultérieurement.

Le Client assume l'entière responsabilité de la demande d'adresses tant pour lui que pour ses tiers et de l'usage qui en est fait. Le Client s'engage à respecter et à faire respecter les dispositions édictées par le RIPE NCC dans l'usage qu'il fait de ses adresses. Le Fournisseur assure le routage de ces adresses de et vers l'Internet.

2.3.1.3 La supervision 7j/7 - 24H/24H avec Prise en compte Automatique des Incidents (PAI) :

Les systèmes de télésurveillance du Fournisseur supervisent 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, le fonctionnement de l'accès Client (routeur, liaison de raccordement). De cette manière, les causes des incidents sont automatiquement identifiées et la procédure de réparation peut être lancée sans délai avec mise en oeuvre immédiate de la GTR.

2.3.1.4 La mise en place de l'installation terminale chez le Client :

L'installation terminale correspond à la prolongation en partie privative du support d'accès fourni, depuis la tête de câble jusqu'au local du Client où se trouve l'équipement à connecter. La prestation du Fournisseur consiste en la pose et le raccordement d'un câble de 60 mètres maximum dans les locaux du Client sous réserve d'une hauteur maximale sous plafond de 3 mètres. Elle inclut le matériel, le déplacement et l'intervention proprement dite du technicien, du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00. Dans le cas où ces conditions ne sont pas remplies, le Fournisseur se réserve le droit de facturer au Client des frais complémentaires.

2.3.1.5 Responsable service Client Internet

La prestation de Responsable service Client Internet fait l'objet de l'article 4 de la présente Notice d'utilisation.

Le module BI Cisco comprend en plus de ceux précédemment décrits le service complémentaire réseau suivant :

2.3.1.6 Priorisation de flux :

La priorisation des flux permet la gestion des flux prioritaires, standard et non prioritaires transitant sur le support d'accès et est particulièrement utile en cas de congestion de l'accès. Ce Service peut se faire selon 2 types de priorisations. Par adresse IP ou bien par protocole avec un maximum de 20 critères de priorisation. Le type de priorisation (IP, protocole ou mélange des 2) sera à définir au moment de la production. Le CSI contactera le Client par téléphone. La politique de priorisation est à la charge du Client.

2.3.2 Les services complémentaires de secours

Le service complémentaire de secours suivant est disponible sur l'ensemble des modules de services.

2.3.2.1 Le secours via Numéris –128k :

Cette prestation permet de fiabiliser l'accès SDSL ou la liaison louée grâce à la mise en œuvre d'un accès Internet sur Numéris. En cas de problème sur la liaison de raccordement ou l'attachement côté réseau, le trafic Internet du Client bascule immédiatement et de manière transparente sur le lien de secours Numéris. Cette option est proposée à un débit de 128 Kbit/s quel que soit le module choisi par le Client. Le Client doit souscrire directement auprès de France Télécom un contrat d'abonnement Numéris. Les frais d'abonnement et de communication inter-urbaine Numéris sur cette ligne de secours sont entièrement à la charge du Client. L'initiative du secours et du rétablissement de la liaison relève du Fournisseur.

> Les modules BI Cisco, FW et DMZ comprennent, en plus de celui précédemment décrit, le service complémentaire de secours suivant :

2.3.2.2 Le secours via Numéris – secours 256k / 512k :

Le secours via Numéris – secours 256k / 512k permet de fiabiliser l'accès SDSL ou la liaison louée grâce à la mise en œuvre d'un accès Internet sur Numéris. En cas de problème sur la liaison de raccordement ou l'attachement côté réseau, le trafic Internet du Client bascule immédiatement et de manière transparente sur le lien de secours Numéris. Cette option est proposée à un débit de 256 Kbit/s à 512 Kbit/s sur les modules BI Cisco, FW et DMZ. Le Client doit souscrire directement auprès de France Télécom un contrat d'abonnement Numéris. Les frais d'abonnement et de communication inter-urbaine Numéris sur cette ligne de secours sont entièrement à la charge du Client. L'initiative du secours et du rétablissement de la liaison relève du Fournisseur.

2.3.3 Les Services complémentaires applicatifs

Les services complémentaires applicatifs suivants sont disponibles sur l'ensemble des modules de services. Ces services complémentaires applicatifs sont disponibles en ligne via le web d'administration de l'espace Business Internet.

2.3.3.1 La mise à disposition de boîtes aux lettres anti-virus et antis spam ou listes de diffusion anti-virus et antis spam:

Le Fournisseur met à disposition l'Administrateur du Client des comptes de messageries de 200 Mo chacun qu'il pourra lui-même configurer en ligne dans l'Espace Business Internet en boîtes aux lettres anti-virus ou bien en listes de diffusion anti-virus (10 destinataires maximum par liste).

> L'antivirus de boîtes aux lettres :

Sur la plate-forme du Fournisseur, les serveurs de messagerie du Fournisseur sont dotés de logiciels anti-virus, contrôlés et mis à jour plusieurs fois par jour. Ces logiciels recherchent dans les messages (non cryptés) échangés au sein de la messagerie la présence ou non de virus connus et répertoriés. Lorsqu'un virus est détecté, le message est décontaminé et une alerte est conjointement envoyée à l'expéditeur et aux destinataires. Le traitement de décontamination consiste à supprimer la partie du message qui est contaminée. Le Fournisseur met en œuvre tous les moyens techniques d'intervention et d'assistance en vue d'assurer un fonctionnement régulier de l'antivirus. Le Fournisseur reste tenu à une obligation de moyen et ne peut en aucun cas être tenu pour responsable d'une intrusion, sauf si l'intrusion d'un virus était due à une configuration d'anti-virus non conforme aux règles de sécurité.

> L'antis spam de boîtes aux lettres :

Sur la plate-forme du Fournisseur, les serveurs de messagerie du Fournisseur sont également dotés de logiciels anti-spam, contrôlés et mis à jour régulièrement. Ces logiciels analysent les messages recus par le Client et identifient les messages non-désirés par le Client du fait notamment de l'adresse de l'expéditeur ou de la forme du message. Lorsqu'un spam est détecté, la mention « [SPAM] » est ajoutée à l'entête du message. Le Fournisseur met en œuvre tous les moyens techniques d'intervention et d'assistance en vue d'assurer un fonctionnement régulier de l'anti-spam. Le Fournisseur reste tenu à une obligation de moyens et ne peut en aucun cas être tenu pour responsable d'une non-détection d'un spam ou du marquage à tort de l'entête d'un message. L'anti-spam peut être activé soit sur les comptes de messagerie hébergés par la Fournisseur, soit sur les comptes de messagerie hébergés sur le serveur de messagerie du Client.

> Envoi-FAX et Envoi-SMS :

Envoi-FAX et Envoi-SMS sont deux fonctionnalités permettant en standard à chaque utilisateur d'une boîte aux lettres hébergée d'envoyer des Fax et des SMS à partir de sa messagerie. L'activation de ce service est de la responsabilité de l'administrateur via l'espace Business Internet <https://clients.fr.oleane.com>. L'envoi de SMS n'est possible que vers les numéros des seuls opérateurs mobiles de France métropolitaine. La arification des fonctionnalités en fonction du pays vers lequel le message est envoyé.

2.3.3.2 Le relais de messagerie SMTP anti-virus et antispam :

Si le Client héberge son propre serveur de messagerie (serveur SMTP), le Fournisseur peut assurer un relais anti-virus et anti-spam des messages entrants, entre l'Internet et le serveur du Client. Pour que tous les messages soient soumis au système anti-virus et anti-spam du Fournisseur, le Client devra vérifier que son routeur ou son serveur ne permet les messages entrants que si ils sont en provenance du relais. De plus, en cas d'indisponibilité du serveur de messagerie du Client ou du serveur destinataire dans l'Internet, le Fournisseur stocke les messages entrants (durant 4 jours au plus avec tentative de retransmission toutes les heures) et les transmet de manière transparente sur le serveur du Client ou du destinataire dès que celui-ci est de nouveau disponible. La taille des messages envoyés vers l'Internet peut atteindre (pièces jointes incluses) un maximum de 20 Mo. Le nombre d'adresses de messagerie est limité à 500. Lorsque le Client utilise des boîtes aux lettres hébergées par le Fournisseur et qu'il souscrit un relais de messagerie SMTP anti-virus anti-spam, ce relais de messagerie SMTP anti-virus anti-spam ne peut être activé que sur un nom de domaine différent de celui utilisé sur les boîtes aux lettres hébergées par le Fournisseur. Le Fournisseur ne saurait être tenu responsable d'une éventuelle incapacité du Client à émettre des messages depuis son serveur de messagerie du fait de son "blacklistage" (mention de l'adresse de son serveur sur les listes noires des serveurs anti-spam) suite à l'envoi massif de « pourriels » par le Client ou à l'utilisation par un tiers malveillant de la fonction d'« open-relay » de son serveur de messagerie. Le Client pourra être informé à sa demande par le Fournisseur de cette situation. Il appartient alors au Client de tout mettre en oeuvre pour régulariser la configuration de son serveur afin d'interdire cette fonction.

2.3.3.3 L'hébergement de 50 Mo d'espace disque pour le Web Internet :

Si le Client souhaite disposer d'un espace disque pour son site web Internet, le Fournisseur lui propose en option des lots de 50 Mo d'espace disque. Le Fournisseur propose au Client d'héberger sur sa plate-forme un site de type web Internet sous le Nom de Domaine du Client (déjà existant ou à créer par le Fournisseur). Pour cela, le Fournisseur alloue au Client 50 Mo d'espace disque. La publication des pages est réalisée à l'aide d'un logiciel conforme au protocole FTP. L'espace disque proposé est hébergé sur des serveurs Linux ou Windows. L'Administrateur du Client choisit en ligne sur l'Espace Clients Oléane le système d'exploitation du serveur. Dans le cas d'un serveur Linux, le Client pourra héberger des sites dynamiques grâce aux interfaces PHP et relier les pages web à des bases de données MySQL. Dans le cas d'un serveur Windows, le Client pourra héberger des sites dynamiques grâce aux interfaces ASP et relier les pages web à des bases de données Access. Le développement et la maintenance du site web sont de l'entière responsabilité du Client et le Fournisseur n'en assure pas le Service après-vente. Le Fournisseur n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne le contenu et la nature des informations, signes, données, images, graphismes, sons ou toute autre élément qu'il héberge sur sa plate-forme.

2.3.3.4 L'espace de téléchargement FTP Internet :

Le Fournisseur met à la disposition de l'Administrateur du Client un espace disque de 50 Mo permettant de déposer et récupérer en protocole FTP des fichiers ou dossiers. Cet espace est accessible à tous les internautes. Le serveur FTP est baptisé ftp. <Votre-domaine>. La fourniture du logiciel FTP est à la charge de l'Administrateur du Client qui garantit au Fournisseur détenir l'ensemble des droits de propriété intellectuelle ou autre permettant l'usage de ce logiciel dans le cadre du Service fourni. Le contenu de cet espace est de l'entière responsabilité du Client. Le Fournisseur assure une sauvegarde hebdomadaire de ce contenu.

2.3.3.5 Fax in Mail :

Pour gagner du temps dans la gestion de ses messages, le Client peut bénéficier du Service Fax in Mail permettant de gérer ses fax et ses SMS comme des e-mails directement depuis sa messagerie Internet. Ce Service fait l'objet d'une notice spécifique. L'envoi de SMS n'est possible que vers les numéros des seuls opérateurs mobiles de France métropolitaine.

2.3.3.6 Espace Projets :

L'Espace Projets est un Service en ligne sécurisé permettant au Client de stocker, consulter, échanger et partager des documents en interne ou avec des partenaires externes. Ce Service, régi par les dispositions de la présente notice et celles du contrat Oléane souscrit par le Client, est accessible depuis l'Espace Business Internet sur l'URL : <http://clients.fr.oleane.com>.

> Conditions d'accès au Service

Le Service Espace Projets est disponible en option payante selon l'offre Oléane Power souscrite par le Client (cf le détail ci-après). La résiliation du Service Oléane entraîne de plein droit la résiliation du Service Espace Projets. Le Service Espace Projets n'est soumis à aucune période minimale de commande.

> Description du Service

Le Service Espace Projets est structuré en espace(s) de travail collaboratif dit(s) « espace(s) projets » pouvant accueillir chacun 399 membres. Les conditions d'accès et d'utilisation ainsi que les règles de fonctionnement de l'Espace Projets sont consultables en ligne depuis l'Espace Projets (FAQ, formations, ...). Les fonctionnalités de l'Espace Projets ne sont pas contractuelles et sont susceptibles d'évoluer au cours de la vie du Service.

> Fonctions et Prérogatives de l'Administrateur du Client

L'Administrateur du Client (personne nommée par le Client) gère le Service. Il représente le Client vis à vis du Fournisseur. Le Client est seul responsable de la gestion des identifiants (adresse e-mail des utilisateurs désignés comme membres des espaces projets créés) et des mots de passe utilisés par les utilisateurs du Service Espace Projets. Il s'engage à les conserver secret et à assurer leur confidentialité. Seul l'Administrateur du Client peut créer un espace projets, en désigner les membres et en gérer les droits d'accès. L'Administrateur peut déléguer certaines des prérogatives qui lui sont attribuées à d'autres utilisateurs (devenant alors gestionnaire de l'espace projets créé).

> Mise à jour de la Notice d'utilisation

A chaque création d'un nouvel espace projets, l'Administrateur du Client (ou la personne désignée par lui bénéficiant d'une délégation) doit accepter en ligne les dispositions de la Notice d'Utilisation du Service Espace Projets en vigueur. Le Fournisseur informera préalablement et avec un délai de 1 mois le Client de toute modification des dispositions de la Notice d'Utilisation de l'Espace Projets. Ces nouvelles dispositions s'appliqueront au Client dès leur communication sur l'Espace Business Internet. Sauf autre preuve, les données enregistrées par le Fournisseur constituent la preuve de l'accord du Client sur les dispositions de cette Notice d'Utilisation.

> Délai de mise en service

A titre indicatif, le délai de mise en service du Service Espace Projets sur Oléane Power est d'environ 2 jours ouvrés à compter de la réception par le Fournisseur du bon de commande correspondant dûment complété et signé par le Client.

> Conditions d'utilisation du Service

Les utilisateurs peuvent accéder au Service Espace Projets 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sans limitation de durée sous réserve toutefois des interventions de maintenance du Fournisseur. Les interventions de maintenance sont effectuées dans la mesure du possible lors des périodes de moindre trafic. Dans le cas où un espace projets serait inactif du fait du Client pendant 6 mois consécutifs, les parties conviennent que cet espace projets pourra être désactivé par le Fournisseur après information préalable du Client. Ce dernier pourra s'y opposer et gardera en tout état de cause la possibilité de créer tout nouvel espace projets dans la limite du nombre compris dans l'offre qu'il a souscrite. Le Fournisseur prend des précautions raisonnables pour assurer la protection matérielle des données hébergées. En principe, des sauvegardes quotidiennes sont effectuées par le Fournisseur permettant de restaurer le service tel qu'il était 24 heures auparavant. Il est toutefois conseillé au Client d'effectuer ses propres sauvegardes afin d'éviter toute perte ou altération de ses données. Le Service Espace Projets est protégé par les législations nationales et internationales relatives au droit de propriété intellectuelle et industrielle. Le Fournisseur concède un droit d'usage non exclusif et non transférable non cessible au Client sur ce Service. Toute reproduction ou représentation de tout ou partie du Service Espace Projets est interdite. Pour une utilisation optimale du Service, il est recommandé d'utiliser les logiciels et versions précisés ci-dessous :

- Poste Client : Windows 2000 Professionnal ou Windows XP Professional.
- Navigateur : Internet Explorer 5.5 SP2 pour Windows ou Internet Explorer 6 SP1 pour Windows.
- Microsoft Office : Microsoft Office 2000, Microsoft Office XP ou Microsoft Office 2003.
- Acrobat Reader : Acrobat Reader version 4.0 (ou supérieure).
- ActiveX : L'installation de contrôle ActiveX sur le poste de l'utilisateur doit être autorisé.
- Visionnage des vidéos de formation : Windows Media Player version 9 (ou supérieure).

> Limites de responsabilité du Fournisseur

Le Client est responsable civilement et pénalement des données hébergées et échangées, des revendications de tiers qu'elles suscitent, notamment en matière de propriété intellectuelle et droits de la personnalité. Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur dans le cadre de l'utilisation du Service Espace Projets et à ce que les

données hébergées et échangées soient conformes aux lois et règlements, à l'ordre public et aux bonnes mœurs. Le Fournisseur n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne le contenu et la nature de ces données. Il appartient au Client de faire les démarches nécessaires à l'information préalable des personnes concernées et toute déclaration à la CNIL de tout traitement automatisé des données nominatives pouvant être hébergées dans le cadre de l'utilisation du Service Espace Projets.

2.3.3.7 Data Backup

Le service Data Backup est une solution de sauvegarde et restauration en ligne entièrement sécurisée, facile à mettre en oeuvre, pour retrouver les fichiers importants corrompus ou disparus à la suite d'un incident informatique. Seul un logiciel à installer sous Windows, fourni, est nécessaire en plus de l'accès internet. Data Backup permet :

-Une sauvegarde automatisée

L'administrateur ou les utilisateurs peuvent choisir le meilleur moment pour planifier les sauvegardes...

-Une sécurité et une confidentialité assurées

*Les données des utilisateurs sont sauvegardées sur deux plate-formes totalement sécurisées.

*Compression puis chiffrement des fichiers transmis.

*Accès par identifiant / mot de passe et clé de chiffrement unique, seul l'utilisateur autorisé a accès à ses données.

-Une gestion centralisée

*Gestion des Pass ("comptes utilisateur") Data Backup par une interface administrateur sur l'Espace Business Internet.

*Accès aux statistiques d'utilisation, globales ou individuelles.

-Une facturation adaptée à l'usage

La facturation est calculée selon l'usage réel : nombre d'utilisateurs et volume global sauvegardé, avec dégressivité

Ce service fait l'objet d'une Notice d'utilisation spécifique.

Les modules BI Classic et Cisco comprennent en plus de ceux précédemment décrits le Service complémentaire applicatif suivant :

2.3.4 Les Services complémentaires Nomades

Le service Business Everywhere Internet bas-débit France et International est disponible sur l'ensemble des modules de services.

Le Fournisseur met à la disposition du Client des accès nomades pour permettre à ses utilisateurs itinérants (via un accès RTC, RNIS ou GSM), de se connecter à distance, depuis la France ou un pays étranger, au Service. L'utilisateur aura ainsi accès de manière sécurisée (par identifiant / mot de passe) à Internet, à l'ensemble des services hébergés sur la plate-forme du Fournisseur. La communication peut aller jusqu'à un débit de 56 Kbit/s sur le Réseau Téléphonique Commuté (RTC), de 64 Kbit/s sur le Réseau Numéris (RNIS) et jusqu'à 9,6 Kbit/s sur le réseau de téléphone mobile à la norme GSM.

La souscription du service Business Everywhere Internet bas-débit France et du service Business Everywhere Internet bas-débit International doit être effectuée par le client auprès du Fournisseur. Ce service fait l'objet d'une notice spécifique.

2.4 Conditions d'installation

Dans le cas où un "transceiver" (équipement d'interface) est nécessaire pour la mise en Service de l'accès, le Fournisseur en informera le Client. Le client devra fournir cet équipement d'interface. Le Client est responsable du paramétrage de son réseau local. Le Client est responsable de la mise en place sur son site de l'installation terminale entre le support réseau fourni et le routeur, sauf dans le cas où il a souscrit cette option auprès du Fournisseur. L'installation terminale doit obligatoirement avoir été mise en place chez le Client pour que le Fournisseur puisse y effectuer l'installation du routeur. Le local où seront installés les Equipements du Fournisseur doit être en mesure d'accueillir une baie informatique de 31 unités avec un espace suffisant autour de son emplacement pour que les techniciens du Fournisseur puissent accéder facilement à ces Equipements. Le bon fonctionnement des Equipements du Fournisseur peut être garanti que si les règles ci-après sont respectées.

Règles d'installation	Environnement et caractéristiques des Equipements
- Il ne faut pas installer les Equipements à proximité d'une source de chaleur. - Il ne faut pas obstruer les systèmes de ventilation des équipements. - Le local doit être un local abrité, hors poussière. - L'alimentation secteur doit supporter la puissance des Equipements et présenter une prise à la terre.	- Température ambiante : + 15 à 30 °C - Humidité : 10 à 90 % non condensée - Poids : 1 à 30 kg - Puissance électrique : 50 à 800 W sous 220 V - Altitude maximum : 2 300 m au dessus du niveau de la mer.

2.5 Maintenance

L'exploitation et la maintenance du réseau du Fournisseur sont assurées, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

En cas d'incident (interruption de Service) signalé par le Client sur son accès (liaison de raccordement et routeur), le Centre Support ouvre un ticket d'incident dont il communique le numéro au Client, et répare ou fait réparer les éléments défectueux qui relèvent de sa responsabilité. A l'issue de la réparation, le Fournisseur informe le Client par voie téléphonique, vérifie avec lui le rétablissement du Service et clôt le ticket d'incident Client. Dans l'hypothèse où le Centre Support ne peut entrer en contact avec le Client il clôt directement le ticket d'incident. Après la clôture de l'incident, le Centre Support s'engage à adresser au Client dans les meilleurs délais, un compte-rendu d'intervention. A défaut de réponse dans les 7 jours suivant l'envoi du compte-rendu, le Client est réputé avoir accepté le compte-rendu d'intervention. En cas de désaccord, le Client retournera au Centre Support le compte-rendu auquel seront jointes ses observations. Le Client s'engage à permettre l'accès au personnel technique du Fournisseur dans ses locaux et à y déléguer un membre de son personnel dont la présence sera effective auprès du personnel du Fournisseur et ceci, pendant toute la durée nécessaire à la réparation. Pour chaque matériel installé par le Fournisseur chez le Client, ce dernier s'engage à respecter l'ensemble des dispositions prévues dans l'annexe « manuels techniques » et à effectuer les opérations d'exploitation que le Fournisseur peut être amené à lui demander de réaliser. Le non-respect par le Client de ses obligations décharge le Fournisseur de son obligation de garantir le délai maximal de rétablissement et entraîne une facturation au Client des frais d'intervention que cela pourrait occasionner. Le Fournisseur n'assure pas la maintenance de l'équipement terminal du Client, du câblage destiné à la desserte interne de celui-ci ni de ses éventuels modems de dépôt.

2.6 Qualité de service

Le Fournisseur met en oeuvre tous les moyens nécessaires pour assurer des performances et une disponibilité optimale de son réseau. Le Fournisseur fait évoluer de manière permanente son réseau d'accès propre à l'Internet et ses interconnexions afin de mettre à la disposition de ses Clients, la capacité et la bande passante nécessaires. Le Fournisseur assure également une répartition équitable des ressources de son réseau Internet entre tous ses Clients et pour tous les Services d'accès de la gamme Internet du Fournisseur. Par contre, l'Internet ne permet pas de garantir une qualité de Service au niveau mondial : selon le principe du "best effort", il n'y a pas de contrôle des bandes passantes, ni d'assurance de connectivité avec tous les sites possibles du monde. Le Fournisseur ne peut donc garantir la disponibilité de la bande passante jusqu'au site final, celle-ci dépendant des capacités des différents réseaux traversés. Le Fournisseur affiche sur son site web (www.supervision.oleane.net), plusieurs indicateurs relatifs à l'utilisation et à la qualité des Services.

2.6.1 Délai de mise en Service :

A titre indicatif, le délai de mise en Service à compter de la réception par le Fournisseur du bon de commande correspondant, dûment complété et signé par le Client est de 6 semaines. Pour les DOM, un délai additionnel de 14 jours calendaires est à prévoir.

2.6.2 Le Fournisseur s'engage à réparer tout incident sur l'accès Client en moins de 4 heures :

Le Fournisseur s'engage à réparer un accès Client (liaison et routeur) défectueux dans un délai inférieur à 4 heures dans le cadre du Service GTR S2 (du lundi au samedi inclus, de 8h à 18h00), décrit dans la Section « le Service de base » ou dans le cadre du Service GTR S1 (24h/24,7j/7) décrit dans la section « Les Services complémentaires » si le Client a choisi cette option. Dans la mesure où le dépassement du délai est imputable au seul Fournisseur, le Client peut demander le paiement des pénalités définies ci - après :

-dépassement des délais de rétablissement de moins de deux heures : le montant des pénalités est égal à un quart (1/4) de la redevance mensuelle d'abonnement au Service concernant l'accès en dérangement, due au titre du mois durant lequel le dépassement a eu lieu.

-dépassement des délais de rétablissement de plus de deux heures : la pénalité du a) est doublée.

2.6.3 Le Fournisseur s'engage à assurer une disponibilité de l'accès Client supérieure ou égale à 99,8 % :

En cas d'un cumul annuel des dépassements des délais de rétablissement supérieur à 20 heures par accès, le Client peut demander le versement d'une pénalité supplémentaire à celles indiquées ci-dessus. Cet engagement débute à partir du 1er jour du mois de la mise en Service de l'accès. Le montant de ladite pénalité sera égal à la moitié (1/2) de la redevance mensuelle d'abonnement au Service concernant l'accès en dérangement, due au titre du dernier mois de l'année durant laquelle le dépassement a eu lieu. Le versement de la pénalité peut être demandé par le Client à chaque date anniversaire de la mise en Service de l'accès.

2.6.4 Paiement des pénalités :

Les pénalités sont imputées sur la facture qui suit leur exigibilité. Le montant total des pénalités applicables au titre d'une année contractuelle (correspondant aux 12 premiers mois contractuels puis à chaque année qui suit) ne pourra excéder, par accès, une somme égale à 2 fois l'abonnement mensuel au Service dû au titre du dernier mois de l'année contractuelle. 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 à ce titre.

2.7 L'administrateur du client

2.7.1 Le rôle de l'Administrateur du Client :

L'Administrateur du Client réalise les opérations d'administration courantes. Il assure l'interface avec les utilisateurs finaux du Service en leur fournissant un premier niveau d'assistance. Il est responsable de l'ensemble des opérations faites dans les outils d'administration et de la diffusion des informations nécessaires au paramétrage des postes nomades.

2.7.2 L'utilisation des outils d'administration des prestations Internet et Intranet :

L'Administrateur du Client, dispose d'outils simples et conviviaux pour administrer les Services Internet et Intranet. Ces outils d'administration sont accessibles après authentification de l'Administrateur du Client par identifiant et mot de passe dans l'Espace Business Internet, en ligne sur l'URL <http://clients.fr.oleane.com>.

2.7.3 L'Espace Business Internet permet de :

- Gérer les boîtes aux lettres et les listes de diffusion (création, modification, suppression, dans la limite du nombre de comptes de messagerie attribués)
- Activer et mettre à jour l'annuaire
- Configurer ses sites web
- Configurer ses espaces FTP en mode Internet ou Intranet
- Gérer ses pass Fax in mail (activation, modification, désactivation dans la limite du nombre de pass souscrits)
- activer l'anti-spam de messagerie sur les comptes de messagerie qu'ils soient hébergés par le Fournisseur ou par le Client
- Disposer de statistiques de connexion aux sites web Internet et Intranet (les pages les plus visitées avec le nombre de hits par page et la répartition des visiteurs en fonction des heures de la journée).

2.7.4 L'outil d'administration des accès Nomades, accessible en ligne via l'Espace Business Internet, permet de :

- Visualiser et gérer son parc de nomades en ligne grâce à un compte personnalisé (création, modification, suppression possible chaque mois, avec facturation automatique),
- Avoir un relevé détaillé du trafic des nomades, avec le nombre de connexions (présenté en total mensuel et en moyenne par utilisateur), le temps de connexion, les volumes transférés (en Ko dans les 2 sens de transmission, pour l'ensemble des utilisateurs et en moyenne par utilisateur), la durée totale des connexions.
- Visualiser la répartition des heures facturées par zone géographique d'origine des appels (présentée mensuellement pour tous les utilisateurs), pour les nomades à l'international,
- Suivre en ligne l'avancée du forfait de communication des nomades (pour les accès nomades avec forfait de communication tout compris).

Dans tous les cas, ces statistiques sont indicatives et en tout état de cause, seules les factures du Fournisseur font foi.

2.7.5 L'assistance du Centre Support Client pour la mise en œuvre et la maintenance : la Hot Line de l'Administrateur Client

Un accès direct au Centre Support est proposé au(x) seul(s) Administrateur(s) du Client. Le numéro d'appel correspondant est fourni lors de la phase de mise en Service. Le Centre Support est l'interlocuteur unique de l'Administrateur du Client pour la mise en œuvre, le suivi de la production des Services fournis et le Service après-vente. Il assure une hot line pour l'Administrateur du Client du lundi au samedi de 8H à 18H, heures France métropolitaine (N° Indigo). La plate-forme et le réseau du Fournisseur sont supervisés 24H/24, 7J/7

3 Business Internet Premium

Business Internet Premium ci-après dénommé « le Service », est la classe de service haut de gamme de Business Internet. Construite sur support fibre optique, Business Internet Premium assure un niveau très élevé de performance (jusqu'à 30 Mbits/s en standard) et de qualité de service, assorti d'une palette complète de solutions sécuritaires enrichies par rapport aux modules Classic, Cisco, FW et DMZ du Service Business Internet. La classe de service Premium est soumise à des critères d'éligibilité : d'une part la possibilité de rattacher le site Client à un Point de Présence France Télécom pouvant assurer les services IP de Business Internet Premium ; d'autre part une distance site / Point de présence de rattachement n'excédant pas 60 km. La disponibilité de ce support dépend donc de la zone géographique du site du Client. L'accès au Service s'effectue via un routeur du Fournisseur et une liaison de raccordement, loués par le Fournisseur au Client. La liaison de raccordement est incluse dans le prix du Service de base dans la limite d'une distance de dix kilomètres entre le site du Client et le point d'accès au réseau du Fournisseur. La période minimale d'une commande du Service est de 12 mois.

3.1 Le service de Base

Le Service de base comprend les prestations suivantes, incluses dans le prix du Service :

3.1.1 Accès Internet permanent :

L'accès au Service s'effectue via un routeur sur un support fibre optique entre le site Client figurant sur le bon de commande et le point d'accès Internet du Fournisseur le plus proche. La fibre optique est destinée aux applications qui génèrent des trafics très importants avec des flux symétriques. Business Internet Premium autorise des transferts de données instantanés jusqu'à 30 Mbit/s dans les deux sens. Il garantit aussi des transferts de données symétriques. Ces débits garantis sont en fonction du débit commandé par le Client qui apparaît sur le bon de commande. Ces vitesses de transfert dépendent in fine de l'Internet en général et de la charge du serveur consulté en particulier.

Le Client déclare être informé que l'utilisation du Service pour collecter, pour le compte de tiers, des flux sur les Accès qu'il a souscrits n'est pas autorisée. Dans le cas où le Fournisseur serait amené à constater une telle utilisation, celui-ci aurait la faculté de résilier la Commande de l'Accès concerné selon les conditions du contrat. On entend par "collecte pour compte de tiers" tout Service qui, dans le cadre de l'interconnexion, permet à un opérateur de réseau de collecter du trafic depuis le réseau de l'opérateur historique pour le compte d'un autre opérateur qui n'exploite pas d'infrastructure sur la zone géographique concernée.

3.1.2 L'installation du routeur et du support d'accès au Service :

Le routeur (en location-maintenance) est installé sur le site du Client par le Fournisseur. L'installation consiste en la configuration du routeur et sa connexion au Service. Elle ne comprend pas, en standard, d'intervention sur l'installation privée du Client (cf. : la prestation d'installation terminale proposée en option). Ce routeur comporte une interface Ethernet (10BaseT) disponible pour connecter le réseau local Clients.

3.1.3 L'allocation et la gestion des adresses IP officielles :

Le Fournisseur est enregistré auprès du RIPE NCC, organisme officiel qui gère les adresses IP officielles pour tous les réseaux Internet en Europe. Il en suit les règles de gestion et a ainsi délégation pour allouer au Client pendant la durée du contrat les adresses IP nécessaires à l'accès commandé, sur justification de ses besoins ou de ceux de tiers qui dépendent de sa responsabilité. Le Fournisseur affecte en standard 8 adresses IP. Le Client assume l'entière responsabilité de la demande d'adresses tant pour lui que pour ses tiers et de l'usage qui en est fait. Le Client s'engage à respecter et à faire respecter les dispositions édictées par le RIPE NCC dans l'usage qu'il fait de ses adresses. Le Fournisseur assure le routage de ces adresses de et vers l'Internet.

3.1.4 L'allocation et la gestion des deux premiers noms de domaine :

Cette prestation est identique à celle fournie dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.2.5)

3.1.5 L'hébergement et la gestion des DNS primaire et secondaire :

Cette prestation est identique à celle fournie dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.2.6)

3.1.6 Le filtrage des adresses IP :

Cette prestation est identique à celle fournie dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.2.14)

3.1.7 Les statistiques d'accès du Client :

Cette prestation est identique à celle fournie dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.2.7)

3.1.8 Les statistiques du réseau « backbone » du Fournisseur :

Cette prestation est identique à celle fournie dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.2.8)

3.1.9 L'assistance du Centre Support du Client :

Cette prestation est identique à celle fournie dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.2.9)

3.1.10 La Garantie de Temps de Rétablissement dans un délai de moins de 4 h (GTR S1) :

Le service de maintenance avec GTR S1 sur l'accès au Service et les équipements réseaux (équipements applicatifs exclus) garantit un délai maximal de rétablissement du Service en moins de quatre heures, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à partir de la prise en compte par le Fournisseur de la signalisation du dérangement faite par l'Administrateur du Client. Cette garantie est détaillée dans les sections Maintenance et Qualité de service de la présente notice.

3.1.11 GTR 24h Chrono sur les applicatifs

Cette prestation est identique à celle fournie dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.2.11)

3.1.12 La supervision 7j/7 - 24H/24H avec Prise en compte Automatique des Incidents (PAI) :

Les systèmes de télésurveillance du Fournisseur supervisent 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, le fonctionnement de l'accès Client (routeur, liaison de raccordement). De cette manière, les causes des incidents sont automatiquement identifiées et la procédure de réparation peut être lancée sans délai avec mise en oeuvre immédiate de la GTR.

3.2 Les services complémentaires

Les services complémentaires suivants sont disponibles sous forme d'options et facturés en sus. Certaines options sont disponibles en ligne via le web d'administration de l'Espace Business Internet.

3.2.1 Les services complémentaires applicatifs

Les services complémentaires applicatifs suivants sont disponibles :

3.2.1.1 La mise à disposition de boîtes aux lettres anti-virus ou listes de diffusion antispam et antivirus :

Cette prestation est identique à celle fournie dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.3.3.1)

3.2.1.2 Le relais de messagerie SMTP antispam et antivirus :

Cette prestation est identique à celle fournie dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.3.3.2). Le nombre d'adresses de messagerie relayées est limité à 5 000.

3.2.1.3 L'hébergement de 50 Mo d'espace disque pour le Web Internet :

Cette prestation est identique à celle fournie dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.3.3.3)

3.2.1.4 L'espace de téléchargement FTP Internet :

Cette prestation est identique à celle fournie dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.3.3.4)

3.2.1.5 Fax in Mail :

Cette prestation est identique à celle fournie dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.3.3.5)

3.2.1.6 Espace Projets :

Cette prestation est identique à celle fournie dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.3.3.6)

3.2.1.7 Data Backup

Cette prestation est identique à celle fournie dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.3.3.7)

3.2.2 Les services complémentaires réseaux

Les services complémentaires réseaux suivants sont disponibles :

3.2.2.1 Adresses IP supplémentaires :

Le Client peut souscrire des adresses IP supplémentaires en option. Les demandes d'adresses IP supplémentaires doivent être justifiées auprès du RIPE via le formulaire Ripe04. Chaque demande d'adresses supplémentaires fera l'objet d'une facturation forfaitaire. Le nombre d'adresses supplémentaires demandées n'est pas limité. Le Client assume l'entière responsabilité de la demande d'adresses tant pour lui que pour ses tiers et de l'usage qui en est fait. Le Client s'engage à respecter et à faire respecter les dispositions édictées par le RIPE NCC dans l'usage qu'il fait de ses adresses. Le Fournisseur assure le routage de ces adresses de et vers l'Internet.

3.2.2.2 La mise en place de l'installation terminale chez le Client :

Cette prestation est identique à celle fournie dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.3.1.4)

3.2.2.3 Responsable service Client Internet

La prestation de Responsable service Client Internet fait l'objet de l'article 4 de la présente Notice d'utilisation.

3.2.2.4 Le secours SDSL

Cette prestation permet de fiabiliser l'accès au Service, grâce à la mise en oeuvre d'un deuxième routeur et d'une connexion SDSL. En cas de problème sur le routeur, sur la liaison de raccordement ou sur l'attachement côté réseau, le trafic Internet du Client bascule immédiatement et de manière transparente pour le Client sur l'accès de secours. L'initiative du secours et du rétablissement de la liaison relève du Fournisseur. La connexion SDSL de secours est facturée en sus au Client.

3.2.2.5 Le secours Fibre

Cette prestation permet de fiabiliser l'accès au Service, grâce à la mise en oeuvre d'un deuxième routeur et d'une seconde fibre vers un attachement réseau différent. En cas de problème sur le routeur, sur la liaison de raccordement ou sur l'attachement côté réseau, le trafic Internet du Client bascule immédiatement et de manière transparente pour le Client sur l'accès de secours. L'initiative du secours et du rétablissement de la liaison relève du Fournisseur. La connexion de secours est facturée en sus au Client.

3.2.2.6 Le partage de charge :

Cette prestation permet de répartir le trafic internet du Client entre deux services d'accès permanent installés par le Fournisseur sur le site du Client. La prestation consiste en l'installation par le Fournisseur d'un deuxième service d'accès Internet et la configuration de la politique de routage du trafic en fonction des plages d'adresses IP du Client associées au niveau des routeurs. Cette prestation permet en cas de problème sur le routeur, sur la liaison de raccordement ou sur l'attachement côté réseau de l'un des deux services d'accès, de basculer immédiatement et de manière transparente pour le Client l'ensemble du trafic du Client sur le second service d'accès. C'est alors un mode de secours dit dégradé si la somme des trafics des deux services dépasse la capacité du service d'accès restant. Le Fournisseur ne peut garantir néanmoins qu'à un instant donné le trafic soit réparti de manière égale entre les deux services d'accès. La deuxième connexion est facturée en sus au Client.

3.2.2.7 L'option routeur pour protocole BGP4 et gestion complète du BGP4 :

L'option BGP4 permet au Client raccordé à l'Internet depuis le réseau d'au moins deux opérateurs Internet distincts de faire du partage de charge entre ces différents opérateurs. L'un des réseaux Internet du client étant obligatoirement celui du Fournisseur. Le service fourni au Client comprend la mise en place de la politique et de l'information de routage au niveau de l'interface IP LAN sur le routeur Client, l'annonce des routes du Client vers l'Internet ainsi que l'installation et l'exploitation par le Fournisseur d'un routeur d'accès Client permettant de supporter le protocole BGP4. Compte tenu des contraintes qu'il impose, la fourniture de ce service est subordonnée à l'examen préalable du dossier Client par le Fournisseur.

3.2.2.8 Priorisation de flux :

Ce service permet la gestion des flux prioritaires, standard et non prioritaires transitant sur le support d'accès et est particulièrement utile en cas de congestion de l'accès. Ce service peut se faire selon 2 types de priorisations. Par adresse IP ou bien par protocole avec un maximum de 20 critères de priorisation. Le type de priorisation (IP, protocole ou mélange des deux) sera à définir au moment de la production. Le CSI contactera le Client par téléphone. La politique de priorisation est à la charge du Client. Pour les Clients ayant un seul LAN. La gestion des flux prioritaires et des flux non prioritaires se fera dans les 2 sens : routeur Client vers Internet et inversement. Pour les Clients disposant de 2 LAN, la gestion des flux prioritaires et des flux non prioritaires ne se fera que dans le sens routeur Client vers Internet. Les statistiques seront fournies en conséquence pour ce seul sens. Les statistiques ne seront disponibles que si le Client souscrit au service RSCi.

3.2.3 Les services complémentaires Nomades

Cette prestation est identique à celle fournie dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.3.4)

3.3 Les conditions d'installation

Cette prestation est identique à celle fournie dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.4)

3.4 La maintenance

Cette prestation est identique à celle fournie dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.5)

3.5 La qualité de service

Cette prestation est identique à celle fournie dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.6)

3.5.1.1 3.5.1 Délai de mise en service :

A titre indicatif, le délai de mise en service à compter de la réception par le Fournisseur du bon de commande correspondant, dûment complété et signé par le Client est de 9 semaines.

3.5.1.2 3.5.2 Le Fournisseur s'engage à réparer tout incident sur l'accès Client en moins de 4 heures :

Le Fournisseur s'engage à réparer un accès Client (liaison et routeur) défectueux dans un délai inférieur à 4 heures dans le cadre du service GTR S1 (24h/24,7j/7) décrit dans la section « le Service de base ». Dans la mesure où le dépassement du délai est imputable au seul Fournisseur, le Client peut demander le paiement des pénalités définies ci-après.

-dépassement des délais de rétablissement de moins de deux heures : le montant des pénalités est égal à un quart (1/4) de la redevance mensuelle d'abonnement au Service concernant l'accès en dérangement, due au titre du mois durant lequel le dépassement a eu lieu.

-dépassement des délais de rétablissement de plus de deux heures : la pénalité du a) est doublée.

3.5.1.3 3.5.3 Le Fournisseur s'engage à assurer une disponibilité de l'accès Client supérieure ou égale à 99,8 % :

Cette prestation est identique à celle fournie dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.6.3)

3.5.1.4 3.5.4 Paiement des pénalités :

Les conditions relatives aux pénalités sont identiques à celles prévues dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.6.4).

3.6 L'administrateur du client (rôle et outils mis à disposition)

Les éléments relatifs à l'administrateur du client sont identiques à ceux prévus dans le cadre du Service Business Internet (cf article 2.7 et ses sous-articles)

4 L'option de service RSCi

La présente partie a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Fournisseur réalise la prestation Responsable-Service-Client-Internet (ci après « le Service RSCi »). Ce Service RSCi consiste en la gestion opérationnelle et un suivi de la qualité de service des accès Internet du Client commandés auprès du Fournisseur. Le Service comprend la désignation d'un Responsable-Services-Client-Internet (ci- après « RSCi ») au sein d'un Centre Support Internet (ci- après « CSI ») du Fournisseur. Le souscription du Service RSCi auprès du Fournisseur implique que le Client ait commandé au moins un accès Internet sur support Fibre Optique, Liaisons Louées ou Turbo-DSL auprès du Fournisseur dans le cadre des Services Business Internet ou Business Internet Premium. Le Service n'est pas disponible sur les supports suivant : IP-ADSL, Netissimo, RNIS, RTC. La période minimale d'une commande du Service RSCi est de 12 mois.

4.1 Service RSCi :

Le Service RSCi comprend :

- La désignation d'un Responsable-Service-Client-Internet qui assure la gestion opérationnelle personnalisée des accès Internet du Client.
- La mise en place d'un guichet unique de Service-Après-Vente auprès du Centre de support Internet pour la signalisation par le Client des incidents survenus sur ses accès Internet.
- La mise à disposition d'une interface d'administration, l'Espace Clients, qui permet au Client de suivre en temps réel l'utilisation de ses accès Internet.
- La fourniture mensuelle, par le RSCi, d'un document personnalisé présentant un suivi du ou des accès Internet du Client et de leur disponibilité globale.

4.2 Responsable Service Client Internet :

Le RSCi désigné par le Fournisseur pour le Client assure la gestion opérationnelle personnalisée des accès Internet du Client. Le RSCi est accessible au Centre Support Internet de 9h à 18h du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés. Un suppléant assure la permanence en cas d'absence de l'interlocuteur habituel du Client. Dans le cadre de la gestion opérationnelle personnalisée, le RSCi définit l'organisation de la maintenance des accès Internet du Client et pilote les éventuelles escalades. Par sa connaissance des accès Internet du Client, il assure également une coordination efficace de leurs évolutions. Il organise, en moyenne trois fois par an, des réunions avec le Client, afin de faire un bilan de suivi du fonctionnement des accès Internet souscrits, d'identifier les éventuelles actions à mettre en oeuvre pour améliorer leurs performances et de planifier leurs évolutions. Un compte rendu sera systématiquement rédigé et transmis par le RSCi au Client.

4.3 Le Plan Qualité Service Client :

Le Responsable Service Client Internet élabore avec le Client puis maintient le Plan Qualité Service Client qui décrit :

- L'organisation générale : l'organisation du Service Après-vente, les points de contact, la répartition des tâches entre les deux parties,
- L'organisation de la maintenance : les procédures de signalisation et de suivi d'incident, la procédure d'escalade en vigueur, la procédure d'information du Client pour travaux programmés et règles spécifiques applicables à la production, la gestion et la modification de ou des accès Internet du Client,
- La procédure d'escalade : la procédure d'escalade définit les conditions, modalités et délais d'information de la hiérarchie du Fournisseur et du Client en cas d'incident risquant d'entraîner un non-respect des engagements de qualité de service,
- Le Suivi de la qualité de Service : la forme et le contenu des bilans de suivi du fonctionnement des accès Internet du Client.

4.4 Périmètre d'intervention du RSCi :

Le périmètre d'intervention du RSCi couvre les accès Internet du Client avec les spécificités suivantes :

Le traitement des incidents couvre les accès Internet du Client sur liaisons louées, Turbo-DSL ou Fibre optique uniquement. Le RSCi ne traite pas les demandes concernant les options sécurisation des accès Internet et les services applicatifs complémentaires que le Client peut avoir souscrit auprès du Fournisseur.

4.5 Un guichet unique de Service après vente :

Le Centre de support Internet est un guichet unique de Service Après Vente personnalisé qui prend en compte la signalisation par le Client des incidents survenus sur ses accès Internet 24h/24 7 jours sur 7. Tout incident est enregistré dans une base de données permettant ainsi au RSCi de suivre la progression du rétablissement, de déclencher éventuellement les procédures d'escalade et d'assurer le suivi technique de ou des accès Internet du Client. Le traitement par le CSI des incidents pris en charge dans le cadre d'une GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) est décrit dans la Notice d'Utilisation du Service Business Internet ou Business Internet Premium souscrit par le Client.

4.6 Le Tableau de bord :

Un document personnalisé (tableau de bord), sera établi chaque mois par le RSCi. Ce document présente un suivi des accès Internet du Client, des incidents constatés et pour les accès sur Liaison Louée ou Fibre Optique, le taux d'utilisation de la bande passante Internet, le débit moyen d'utilisation de l'accès et le nombre total d'octets qui ont transité sur l'accès. Le tableau de bord mentionnera également les éventuels dépassements de la GTR (garantie de temps de rétablissement), en fonction du service d'accès Internet souscrit par le Client.

4.7 L'Espace Clients :

Le Client disposera d'une interface d'administration de ses accès Internet, « l' Espace Clients », qui permet :

- de suivre en temps réel le taux de charge de ses accès Internet (pour ses accès sur liaison louée ou Fibre Optique) ;
- de suivre les incidents survenus sur ses accès Internet ;
- de consulter sa facture.

4.8 Procédures et engagements de qualité de service:

4.8.1 Le traitement des incidents par le CSI :

Le CSI traite les incidents selon les modalités suivantes :

Tout incident signalé par le Client ou détecté automatiquement via une alarme de supervision, est pris en compte par le CSI. La prise en compte par le CSI est matérialisée par l'ouverture d'un ticket d'incident qui établit un diagnostic précis et détermine la nature ainsi que le domaine de responsabilité de l'incident. Dans tous les cas, le Client est informé, toutes les 2h00 dans le cas d'une interruption de son accès Internet ou toutes les 4h00 dans le cas d'une perturbation de son accès Internet, de l'avancement et des actions déclenchées pour le rétablissement de l'accès concerné. Si l'incident relève 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 suivant la prise en compte de l'incident de sa nature et de la durée probable de rétablissement. La clôture de l'incident est matérialisée par l'envoi d'un avis de clôture d'incident (ACI), précisant la date, l'heure d'ouverture et de clôture du ticket, ainsi que la nature de l'incident.

4.8.2 La supervision et la prise en compte automatique des incidents :

La supervision des accès Internet du Client (des supports permanents et des routeurs fournis) permet au CSI d'avoir en temps réel des informations relatives au fonctionnement de l'accès Internet ou équipement supervisé. La supervision est assurée 24h/24 et 7j/7. En cas d'interruption de l'accès Internet du Client une alarme est automatiquement émise par l'outil de supervision vers le CSI. Si l'alarme est confirmée sur la console de supervision du CSI, elle est prise en compte automatiquement et analysée par le CSI pour en déterminer la nature ainsi que le domaine de responsabilité (Fournisseur ou Client). La prise en compte par le CSI est matérialisée par l'ouverture d'un ticket d'incident. Le ticket d'incident est ensuite traité selon les modalités définies dans le paragraphe « Le traitement des incidents par le CSI ».