

descriptif du service

LAN-WLAN Managés

Service sur équipements propriété Client

1. Préambule

Compte tenu des spécificités du Service LAN/WLAN Managés, les dispositions de l'annexe "Descriptif Commun des Services" du Contrat ne s'appliquent pas à ce Service. Elles sont remplacées par les dispositions du présent descriptif qui prévalent, en conséquence, sur l'annexe Descriptif Commun des Services.

2. Object du descriptif de service

Le présent descriptif a pour objet de définir les caractéristiques et les conditions dans lesquelles le Fournisseur assure auprès du Client le Service LAN/WLAN Managés sur les bornes Wi-Fi et/ou les commutateurs Ethernet propriété client.

Pour les besoins du présent Descriptif de Service le terme Equipement recouvre indifféremment la notion de commutateur Ethernet ou de borne Wi-Fi.

3. Définition générale du service

Le Service LAN-WLAN Managés du Fournisseur est un service de gestion des Equipements constituant le réseau local d'entreprise du Client. Ce service permet d'offrir des prises Utilisateur Ethernet ou des point d'accès Wifi pour chaque équipement d'extrémité du client (PC, imprimante, serveur, IP-Phone,...).

La gestion des équipements d'extrémité du Client (PC, imprimantes, serveurs,...) reste sous la responsabilité du Client.

Le Service LAN-WLAN Managés est un service modulaire adaptable aux besoins du Client sur le plan du service (libre choix du niveau de service et des engagements par site).

Le Service LAN-WLAN Managés s'inscrit dans le prolongement des services WAN d'équipements managés du Fournisseur pour étendre le service de bout en bout jusqu'à chaque Utilisateur.

3.1 Le câblage (Pré-requis)

Le câblage et les répartiteurs font partie de l'environnement du LAN, leur installation en standard est à la charge du Client. Cependant, le câblage doit répondre à l'expression d'un besoin initial conformément à des normes de qualité, de fiabilité et de sécurité.

En fonction du résultat de l'analyse du questionnaire d'avant vente sur l'ensemble de l'infrastructure de câblage existant, le Client peut devoir être amené à remettre à niveau son câblage à la demande du Fournisseur. Un cahier des charges lui sera communiqué par le Fournisseur. Le Client a le choix de son prestataire de service pour effectuer la mise à niveau de son câblage. Le Fournisseur peut, à la demande du Client, réaliser cette mise à jour.

La connexion des Equipements d'extrémité du Client (PC, imprimantes, serveurs,...) aux Equipements du Fournisseur est sous la responsabilité du Client.

3.2 Equipement

Dans le cadre du Service LAN-WLAN Managés, les Equipements retenus sont répartis en quatre catégories:

- Distribution
- Concentration
- Backbone
- Point d'accès sans fil

3.3 Port Ethernet

Dans le cadre du service LAN-WLAN Managés, les ports Ethernet sont répartis en trois catégories:

- Utilisateur
- Sensible
- Interne

3.3.1 Port Utilisateur

Les ports Utilisateurs permettent de raccorder les équipements d'extrémité du Client (PC, imprimantes,...) au LAN.

3.3.2 Port Sensible

Les ports Sensibles du Client sont des ports utilisateurs sur lesquels sont raccordés des équipements d'extrémité sensibles du Client (serveurs,...). Ces équipements (généralement toujours sous tension) peuvent être pris en compte dans le cadre de la supervision proactive du LAN dès lors que le niveau de service choisi par le Client intègre la supervision proactive (voir §4.2.2)

Le nombre de ports sensibles Client est **limité à 10%** du nombre de ports total du LAN (tous sites confondus).

Les équipements d'extrémité du Client raccordés sur les ports Sensibles restent sous la responsabilité du Client.

3.3.3 Port Interne

Les ports Internes supportent les liens entre les Equipements et les connexions aux routeurs mis à disposition dans le cadre des services WAN d'équipements managés du Fournisseur. Ces ports bénéficient d'une surveillance et sont pris en compte dans le cadre de la supervision proactive du LAN dès lors que le niveau de service choisi par le Client le permet (voir §4.2.2).

3.4 Connexion sans fil

Dans le cadre du service LAN-WLAN Managés, toutes les connexions sans fil sont considérées comme des connexions Utilisateur.

Toutes les connexions sans fil doivent bénéficier d'une des solutions de sécurisation proposées en complément du service LAN-WLAN Managés en fonction de l'usage (mobilité intra-site, mobilité inter-site) et des terminaux utilisés.

4. Organisation du Service

Le Service LAN-WLAN Managés comprend un Service Standard et des options de Service (2 niveaux de services et 2 modules complémentaires). Les niveaux de Service et les modules souscrits par le Client doivent être homogènes sur tous les Equipements d'un site considéré.

4.1 Service Standard

Le service Standard comprend:

- La conception et l'ingénierie de la solution,
- Le déploiement avec un chef de projet,
- La gestion des Equipements (des configurations, des SSID, des ports, des VLAN et de la QoS),
- Le Guichet Unique de Service Après Vente pour la prise de signalisation des incidents survenus sur le LAN/WLAN (Numéro Vert 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7)
- La maintenance et intervention sur site du Client du lundi au samedi de 8 heures à 18 heures, sauf les jours fériés (horaires et jours fériés).

4.2 Options de service

Pour répondre aux besoins de disponibilité, de gestion opérationnelle et de suivi de qualité de service du LAN, le Fournisseur propose des options de service complémentaires au Service Standard facturées en sus. Ces options de service permettent de fournir des services d'administration, de supervision et de maintenance assortis d'engagements.

4.2.1 Service Niveau 1

Le service Niveau 1, complémentaire au service standard, comprend:

- Le Responsable Service Client (ou son suppléant) qui assure la gestion opérationnelle personnalisée du LAN du Client
- Le tableau de bord mensuel (Parc, Modifications, Incidents, disponibilité) établi chaque mois par le Responsable Service Client
- L'accès Web Service Client permettant une vision permanente du LAN (architecture, Equipement, port, incident)

4.2.2 Service Niveau 2

Le service de niveau 2, complémentaire au service Niveau 1, comprend:

- La supervision proactive avec prise en compte automatique des incidents du lundi au samedi de 8 heures à 18 heures sauf les jours fériés
- La gestion des ports Sensibles du Client
- La Garantie de Temps de Rétablissement en moins de 4 heures du lundi au samedi de 8h à 18h sauf les jours fériés. La GTR ne traite pas la problématique d'interférence liée à la radio.

4.2.3 Module 24/24

Le module 24/24 permet d'étendre les prestations du Service de Niveau 2 à la plage horaire 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

4.2.4 Module Performance

Le module Performance, complémentaire au service de niveau 2, comprend les indicateurs de performance et d'usage de l'infrastructure :

- Equipement (CPU, mémoire)
- Ports internes et sensibles (volumétrie, ...)
- Utilisation des ports (occupé, libre, dernier raccordement,...)

5. Domaine de responsabilité

La responsabilité du Fournisseur commence au port LAN du routeur du service WAN d'interconnexion du Fournisseur et s'arrête aux ports ou aux interfaces radio des Equipements .

Ainsi, les problèmes liés au câblage des équipements d'extrémité du Client (PC, imprimantes, serveur,...) ne sont pas de la responsabilité du Fournisseur. De même, le câblage en lui-même est sous la responsabilité du Client. De même les problèmes liés aux perturbations radio sont donc exclus du champ de responsabilité du Fournisseur qui n'est tenu d'aucun engagement en termes de fiabilité de transmission des données et des temps d'accès.

En complément des dispositions relatives à la « Responsabilité » figurant aux Conditions Générales, les Parties conviennent que le Fournisseur ne peut être tenu responsable d'une interruption du Service due à un fait indépendant de sa volonté comme par exemple des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, à la perturbation des transmissions radio en raison des conditions atmosphériques ou de présence des Utilisateurs en dehors des zones de couverture.

6. Conditions d'installation et d'utilisation

6.1 Conformité du câblage

Le Client met à disposition le câblage en conformité avec l'expression du besoin initial tel que défini au §3.1.

La mise à disposition par le Client de ce câblage aura lieu au plus tard trois (3) semaines avant la date de mise en service des sites.

Dans le cas où le câblage ne serait pas jugé conforme par le Fournisseur, ce dernier indiquerait les nouveaux travaux auxquels le Client devra procéder.

6.2 Conformité des locaux

Le Client met à disposition du Fournisseur des locaux aménagés par site répartis par bâtiment et étage suivant les contraintes de l'infrastructure du LAN. Le Client fournit dans ces locaux aménagés l'alimentation électrique nécessaire ainsi que les infrastructures (baies) pour installer les équipements.

Le Client permet au Fournisseur sur chacun de ces sites l'accès aux locaux où sont installés les Equipements, les dits locaux devant être aménagés aux frais du Client conformément aux conditions d'environnement des Equipements définies au §6.4.

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

La mise à disposition par le Client de ces locaux aménagés aura lieu au plus tard trois (3) semaines avant la date de mise en service des sites.

Dans le cas où les locaux ne seraient pas jugés conformes par le Fournisseur, ce dernier indiquerait les nouveaux aménagements auxquels le Client devra procéder.

6.3 Opérations préalables à l'installation

Le Client s'engage à effectuer les opérations suivantes :

- La mise à disposition au Fournisseur des emplacements aérés prévus à l'installation ainsi que l'alimentation 220 Volts et une mise à la terre nécessaires au fonctionnement du service dans tous les locaux sur tous les sites.
- Le Client prend à sa charge la fourniture des câbles entre les matériels utilisateurs,
- La fourniture des informations concernant tous les facteurs de risques pour l'installation.

6.4 Conditions d'environnement et d'utilisation

Le bon fonctionnement du service peut être garanti si les règles ci-dessous sont respectées par le Client :

- Les Equipements ne doivent pas être installés à proximité d'une source de chaleur,
- Les systèmes de ventilation des Equipements ne doivent pas être obstrués,
- 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,
- Les conditions dans lesquelles le service fonctionne doivent être conformes aux recommandations des constructeurs.

Le local où sera installé le service doit être en mesure d'accueillir une baie informatique de 31 unités ; d'autre part, il doit y avoir assez de place autour de l'emplacement où se trouvera la baie de manière que les techniciens du Fournisseur puissent accéder facilement aux Equipements.

6.5 Conditions d'accès aux locaux

Le Client s'engage à permettre l'accès de ses locaux au personnel technique du Fournisseur et ce pour toute la durée des interventions (installation, réparation,...). En outre, le Client s'engage à déléguer un membre de son personnel dont la présence est effective auprès du personnel Fournisseur lors des interventions effectuées par celui-ci dans les locaux du Client.

6.6 Installation des bornes Wi-Fi

Le Fournisseur assure l'installation (fixation au mur de la borne à une hauteur maximum de 3 mètres) et le raccordement de la borne à la prise murale la plus proche RJ 45 (câblage d'un maximum de 5 mètres de type droit sans traversée de murs).

Dans le cas d'un site simple, la prestation de câblage consiste à fixer l'Equipement (à une hauteur maximum de 3 mètres) et de raccorder celle-ci via un câble droit jusqu'à la prise murale RJ45. La longueur maximum du câble est de 5 mètres.

7. Description des prestations

7.1 Déploiement

Un chef de projet Déploiement est nommé par Fournisseur pour toute la durée de l'installation. Il devient le correspondant unique du Client. Les opérations de déploiement (visite de site, installation des Equipements, configuration initiale, test de mise en service) se déroulent dans la plage horaire de déploiement définie au §8.1.

7.2 Exploitation

Le Fournisseur assure l'exploitation courante des Equipements à distance (configuration des Equipements, des ports, des VLAN, de la QoS) dans la plage horaire définie au §8.1.

Pour toute modification souhaitée, le Client fait une demande au Centre Support Client par téléphone et la confirme par écrit par tout moyen faisant foi (télécopie, E-mail, télex,...) aux coordonnées qui lui seront communiquées par le Fournisseur.

Les délais d'exécution de ces modifications dépendent du type de modifications et de son impact sur le service.

Modification	Délais
Modification de configuration à distance sur un Equipement sans coupure du service: ▪ Port (ouverture, fermeture, vitesse, négociation,...) ▪ VLAN (création, ajout/suppression de port,...) ▪ Ajout/suppression de route	2 heures
Modification de configuration à distance sur un Equipement avec coupure du service: ▪ Mise à jour version logicielle référencée	48 heures à planifier

Le nombre de modification est limité à une (1) intervention à distance par Equipement et par semaine. Par conséquent, toute demande supplémentaire du Client auprès du Fournisseur (modification de configuration à

distance) est facturée à l'acte. De même, toute modification effectuée, à la demande du Client, en dehors de la plage horaire d'exploitation est facturée à l'acte.

7.3 Le Responsable Service Client

A partir du Service de Niveau 1, un Responsable Service Client est nommé par le Fournisseur. Il a pour mission de représenter le Client vis-à-vis de l'organisation du Fournisseur dans la plage horaire d'exploitation définie au §8.1. Il assure également une mission de conseil auprès de son Client.

Le Responsable Service Client pilote les actions de maintenance et les éventuelles escalades. Par sa connaissance personnalisée du réseau du Client, il assure une coordination efficace des évolutions ainsi qu'une diffusion de l'information sur les travaux programmés.

Il fournit, selon les options souscrites, des tableaux de bord mensuels sur l'état complet du réseau LAN du Client et des indicateurs de disponibilité et de performance.

Des réunions seront organisées avec le Client **au moins trois fois** par an afin de faire un point complet sur le LAN, d'identifier les éventuelles actions à mettre en œuvre pour améliorer ses performances, de planifier ses évolutions. Un compte rendu sera systématiquement rédigé par le Responsable Services Client.

Un suppléant assure la permanence en cas d'absence de l'interlocuteur habituel du Client.

7.4 Guichet unique de service après-vente

Le Centre Support Client du Fournisseur assure un guichet unique de Service Après-Vente (appel par N° Vert), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour la signalisation et le rétablissement des incidents survenus sur le LAN:

- Tout dérangement signalé par le Client est pris en compte par le Centre Support Client
- Un ticket d'incident est ouvert par le Centre Support Client

7.5 Supervision proactive

A partir du Service de Niveau 2, Le Fournisseur propose un service de supervision proactive pendant la période contractuelle de maintenance définie au §8.1. Cette supervision permet au Centre Support Client d'avoir en temps réel les informations (alarme, changement d'état, ...) relatives aux incidents sur les Equipements et les ports Internes et Sensibles du LAN pour les sites concernés.

Après réception d'une alarme de supervision et dès la confirmation du dérangement par le Client :

- L'incident est pris en compte par le Centre Support Client
- Un ticket d'incident est ouvert par le Centre Support Client.

7.6 Traitement des incidents

Le traitement des incidents signalés par le Client ou détectés automatiquement via la supervision proactive est assuré par le Centre Support Client pendant la plage horaire de maintenance définie au §8.1.

Le Centre Support Client 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 régulièrement sur l'avancement et les actions déclenchées pour le rétablissement du service.

Pour un incident relevant de la responsabilité du Client, ce dernier en est informé et le ticket d'incident est alors clôturé. Dans les autres cas, le Client est informé dans les 15 minutes de la nature de l'incident et de la durée probable de rétablissement

La clôture du dérangement est concrétisée par l'envoi d'un compte rendu d'incident par messagerie ou par télécopie, précisant la date et l'heure d'enregistrement de la signalisation, la date et l'heure de clôture du dérangement, ainsi que la localisation et la nature de l'incident

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 Fournisseur, par tout moyen, le compte-rendu auquel seront jointes ses observations.

Tout incident est enregistré dans une base de données permettant ainsi au Responsable Service Client de suivre la progression du rétablissement, de déclencher éventuellement les procédures d'escalade et d'assurer le suivi technique du réseau du Client.

7.7 Maintenance

Durant la plage horaire de maintenance définie au §8.1, le Centre Support Client du Fournisseur se connecte à distance au LAN du Client, déclenche la télémaintenance et coordonne les équipes d'intervention. Il convient avec le Client du meilleur moment pour engager l'action correctrice.

En cas de défaillance d'un Equipement, le Fournisseur prend en charge la remise en état de marche de l'Equipement défectueux. Les Equipements utilisés bénéficient de la gratuité des pièces et mains d'œuvre, pendant toute la durée du présent contrat.

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

Le présent contrat ne couvre que les Equipements gérés par le Fournisseur et ne couvre pas les cas d'interventions sur appel du Client dont la cause n'est pas imputable au Fournisseur, notamment : installation intérieure incomplète, défaillance des équipements d'extrémité du Client ou des câbles de raccordement. Dans ce cas, les interventions du Fournisseur, éventuellement sur des matériels qu'il n'a pas livrés ou des installations qu'il n'a pas réalisées, de même que d'éventuelles fournitures supplémentaires du Fournisseur, font l'objet d'une facturation complémentaire.

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

7.8 Garantie de Temps de Rétablissement

A partir du Service de Niveau 2, le Client bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement en moins de 4 heures pour tout incident sur les Equipements confirmé après une temporisation de 15 minutes (délai de prise en compte par le Centre Support Client) dans la plage horaire de maintenance contractuelle définie §8.1.

Dans le cadre de la Garantie de Temps de Rétablissement, la plage horaire de maintenance contractuelle définit la plage de signalisation de l'incident et non la plage horaire d'intervention (Exemple: pour une plage horaire de 8h00 à 18h00, la signalisation d'un incident à 17h00 entraîne la garantie du rétablissement du service avant 21h00). Dans ce cas l'ouverture du ticket d'incident marque le début du délai de rétablissement du service.

Pour toute signalisation d'incident en dehors de la plage horaire de maintenance contractuelle, la Garantie de Temps de Rétablissement commence au début de la prochaine plage horaire de maintenance (Exemple: pour une plage horaire de 8h00 à 18h00, la signalisation d'un incident à 19h00 reporte la garantie du rétablissement du service au lendemain avant 12h00). Dans ce cas le début de la plage horaire de maintenance du lendemain marque le début du délai de rétablissement du service.

Le délai de rétablissement du service expire à la cessation du dérangement constatée par le Centre Support Client et la clôture du ticket d'incident.

Le non-respect par le Client de ses obligations, en particulier la mise à disposition d'un lot de maintenance conformément au § et les conditions d'accès aux locaux, 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.

Dans l'hypothèse où le délai maximal garanti de rétablissement ne pourrait être respecté par le Fournisseur, celui-ci s'engage à communiquer au Client, par tout moyen, un délai probable de rétablissement.

8. Qualité de service

8.1 Engagements

Le tableau ci-dessous indique, pour chaque niveau de service, les engagements (plages horaires et délais) du Fournisseur pour les prestations décrites au §7.

	Service Standard	Service Niveau 1	Service Niveau 2	Module 24/24
Déploiement	De 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi sauf les jours fériés (1)			
Exploitation	De 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi sauf les jours fériés (1)			
Guichet Unique de service après-vente	24 heures/24 7 jours sur 7			
Maintenance	De 8h00 à 18h00 du lundi au samedi sauf les jours fériés (1)			24 heures/24 7 jours sur 7
Supervision proactive	Néant		De 8h00 à 18h00 du lundi au samedi sauf les jours fériés (1)	24 heures/24 7 jours sur 7
Garantie de Temps de Rétablissement 4h	Néant		De 8h00 à 18h00 du lundi au samedi sauf les jours fériés (1)	24 heures/24 7 jours sur 7

(1) horaires et jours fériés de la France métropolitaine

8.2 Pénalités

A partir du Service de Niveau 2, dans la mesure où les dérangements et les délais de rétablissement sont imputables au seul Fournisseur, le Client peut demander le versement de pénalités au titre du bimestre en cours, lorsque le délai maximal de rétablissement (4 heures) d'un Equipement en dérangement ne peut pas être respecté par le Fournisseur.

8.2.1 Dépassements des délais de rétablissement survenus au cours d'un mois

Lorsque le dépassement du délai de rétablissement d'un dérangement est de moins de 2h, le montant des pénalités est égal à la redevance mensuelle d'abonnement due au titre du mois durant lequel le dépassement a eu lieu et relative à l'Equipement en dérangement.

Lorsque le dépassement du délai de rétablissement d'un dérangement est de plus de 2h, le montant des pénalités est égal au double de la redevance mensuelle d'abonnement due au titre du mois durant lequel le dépassement a eu lieu et relative à l'Equipement en dérangement.

descriptif du service

Service de déploiement

1 objet du descriptif de Service de déploiement

Le présent Descriptif de Service a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Fournisseur assure le Service de déploiement (ci-après désigné "le Service de déploiement"), lorsqu'il est souscrit par le Client en complément de l'un ou plusieurs des Services Réseau définis ci-après.

2 terminologie et définitions

En complément des définitions et abréviations mentionnées au Contrat, les termes ci-dessous ont la signification suivante pour le présent descriptif :

Chef de Projet Réseau d'Entreprises : intervenant du Fournisseur chargé d'assurer le Déploiement; il est l'interlocuteur unique du Client durant tout le Déploiement ;

Comité de Pilotage : comité périodique composé de représentants du Fournisseur et du Client qui a pour objet de faire un point formel sur l'avancement du Déploiement et sur les actions liées à celui-ci. Sa périodicité ainsi que sa composition sont définies en Réunion de Lancement conjointement par le Fournisseur et le Client; chaque réunion du Comité de Pilotage fait l'objet d'un compte-rendu rédigé par le Chef de Projet Réseau d'Entreprises et adressé au Client au plus tard deux semaines après la tenue de la réunion. La première réunion du Comité de Pilotage correspond à la Réunion de Lancement.

Intervention : déplacement, sur le Site du Client, du Fournisseur ou d'un de ses sous-traitants effectuant l'installation de matériels ; en cas d'Intervention, le Service Réseau peut être interrompu pendant toute la durée de l'intervention.

Responsable Réseau du Client : personne désignée par le Client pour être l'interlocuteur privilégié du Chef de Projet Réseau d'Entreprise durant tout le Déploiement.

Service Réseau : le ou les Services appartenant à la liste suivante et pour lesquels le Client a souscrit au

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

HNO : Heures Non Ouvrables (du lundi au vendredi de 18h à 8h, les samedis, dimanches et jours fériés).

3 définition générale du Service de déploiement

Le Service a pour objet de déployer le Service Réseau par le Chef de Projet Réseau d'Entreprise. A ce titre, le Chef de Projet Réseau d'Entreprises conduit les actions d'ingénierie, de coordination et de planification. Le Service de déploiement peut être complété par des options, constituées d'engagements et peut être souscrit par tout Client signataire d'un contrat pour le Service Réseau concerné.

Lorsque le Service de déploiement est souscrit par le Client :

- il s'applique à l'ensemble des Accès pour lesquels le Service Réseau est souscrit ;
- il remplace la prestation de Pilote de déploiement définie dans le Descriptif Commun des Services.

Le Service de déploiement est prévu en Heures Ouvrables. Toute demande de Client demandant un déploiement en Heures Non Ouvrables devra faire l'objet d'un devis. Toute demande de ce type nécessitera au moins une semaine de délai. D'autre part, le Fournisseur se réserve le droit de refuser des demandes de déploiement en HNO.

En cas de résiliation du Service de déploiement par le Client avant la fin du Déploiement, le montant total de la prestation de base sera facturé au Client. Les dispositions relatives au minimum de facturation prévues dans les conditions particulières et/ou les conditions générales du contrat ne s'appliquent pas au Service de déploiement des Services Réseau Business Talk IP et Business Talk IP Centrex.

4 description du Service de déploiement

4.1 le Service de déploiement

4.1.1 le Chef de Projet Réseau d'Entreprises

Pour assurer le Service, le Fournisseur désigne un Chef de Projet Réseau d'Entreprises chargé de la réalisation des missions suivantes :

- organisation et planification du Déploiement ;
- organisation des réunions avec le Client, y compris dans le cadre du Comité de Pilotage ;
- définition et tenue à jour des valeurs d'engagements du Fournisseur ;
- coordination des intervenants du Fournisseur ;
- élaboration, tenue à jour et communication de la documentation relative au Déploiement.

Un suppléant assure le remplacement du Chef de Projet Réseau d'Entreprises en cas de nécessité.

Le Client doit nommer dans son organisation un interlocuteur privilégié du Chef de Projet Réseau d'Entreprises pour la totalité de la durée du Déploiement. Cet interlocuteur est désigné ci-après le Responsable Réseau du Client.

Le Client doit également désigner un suppléant du Responsable Réseau du Client pour remplacer ce dernier en cas de nécessité.

4.1.2 méthode de conduite de projet

Le Chef de Projet Réseau d'Entreprises réalise l'ensemble des opérations de Déploiement selon une méthode de conduite de projet, organisée en quatre phases :

- initialisation ;
- prototype ;
- pilote ;
- déploiement.

Ces phases sont décrites en détail dans le Plan d'Assurance Qualité du projet remis au Client par le Fournisseur.

- Phase initialisation

Cette phase consiste en la préparation et l'analyse par le Chef de Projet Réseau d'Entreprises des informations liées au Déploiement et collectées auprès du Client.

Au cours de cette phase :

- une réunion de lancement (ci-après désignée « la Réunion de Lancement ») est organisée entre le Chef de Projet Réseau d'Entreprises et le Responsable Réseau du Client, avec la présence de toute autre personne concernée par le Déploiement afin de fixer les objectifs du Déploiement, le périmètre du Réseau du Client concerné par le Service de déploiement, les modalités opérationnelles mises en œuvre par le Fournisseur et par le Client ainsi que les engagements de qualité de service qui n'ont pas été définis sur le Bon de Commande du Service de déploiement. Lors de cette réunion, le Chef de Projet Réseau d'Entreprises soumet au Responsable Réseau du Client le Plan d'Assurance Qualité décrivant les étapes du Déploiement.
- sur la base des données fournies par le Client, le Chef de Projet Réseau d'Entreprises élabore le Dossier d'Architecture Technique qui décrit les caractéristiques techniques de Réseau du Client à déployer.

- Phase prototype

Durant cette phase, le Fournisseur et le Client procèdent à la validation technique des éléments de réseau à déployer, en effectuant des tests unitaires.

La validation technique s'effectue, soit sur une plate-forme de test reproduisant le plus fidèlement possible le réseau cible, soit dans un périmètre très réduit de l'environnement du Client.

Un cahier de recette mentionne le résultat de chaque test et liste les problèmes non résolus.

Le passage à la phase suivante est décidé par le Comité de Pilotage, en fonction du résultat des tests.

- Phase pilote

Cette phase est une extension de la phase prototype à quelques Sites supplémentaires représentatifs du Réseau du Client. Elle consiste principalement à observer le comportement du Réseau du Client durant une période limitée et à réaliser, si nécessaire, des tests complémentaires à ceux effectués lors de la phase prototype. Les tests sont menés en environnement opérationnel : les applications du Client testées sur ces Sites seront celles qui seront utilisées à l'issue du Déploiement.

Un cahier de recette mentionne le résultat de chaque test et liste les problèmes non résolus.

Le passage à la phase suivante est décidé par le Comité de Pilotage, en fonction du résultat des tests.

- Phase de déploiement

Cette phase fait suite aux phases prototype et pilote ; elle consiste à mettre en service le Service Réseau sur les Sites concernés par le Déploiement, à l'exception de Sites déjà mis en service lors des phases précédentes, dans le respect des engagements de qualité de service et selon les modalités définies lors de la Réunion de Lancement.

Chaque mise en service de Site fait l'objet d'un procès-verbal de recette signé par le Client et le Fournisseur attestant de la mise en service effective des Sites concernés.

A l'issue du Déploiement, un procès-verbal de fin de Déploiement est rédigé et signé par le Client et le Fournisseur. Ce procès-verbal atteste la bonne réalisation du Déploiement et met fin à la mission du Chef de Projet Réseau d'Entreprises.

4.1.3 documents établis dans le cadre du Service de déploiement

L'ensemble des documents établis au cours des différentes phases du Déploiement, est envoyé au Client soit par messagerie électronique au format MicrosoftTM Word[®], Excel[®] ou AdobeTM PDF[®], soit par courrier postal sous forme papier. Sur demande du Client, les documents peuvent également être fournis au moyen de l'Espace Client lorsque le Client a souscrit au Service Client Conseil ou au Service Client Contact.

Les comptes-rendus des réunions du Comité de Pilotage, le Tableau de bord Réseau d'Entreprise ainsi que les différents procès-verbaux sont adressés au Client pour signature et constituent des annexes au présent Descriptif de Service. En l'absence de réserve de la part du Client sur ces documents dans un délai de 10 jours ouvrés suivant leur envoi par le Fournisseur, leur contenu est réputé accepté dans leur intégralité par le Client.

4.2 engagements optionnels

En complément du Service de déploiement, le Client peut souscrire des engagements optionnels.

Les engagements optionnels sont décrits dans l'article « Engagements » du présent Descriptif de Service.

5 engagements

En souscrivant le Service de déploiement, le Client bénéficie d'engagements de qualité de service. Les engagements du Fournisseur s'appliquent au périmètre initial du Réseau du Client défini lors de la Réunion de Lancement.

Toute modification du périmètre du Service de déploiement concernant un ou plusieurs Sites fera l'objet d'une nouvelle Commande du Service de déploiement. Le Comité de Pilotage décidera, pour chaque nouvelle Commande ou annulation de Commande, s'il est nécessaire de modifier un ou plusieurs des engagements pris par le Fournisseur à la souscription du Service de déploiement.

On distingue deux types d'engagements :

- les engagements de base qui sont inclus dans le Service de déploiement ;
- les engagements optionnels qui sont souscrits de manière complémentaire par le Client.

Les engagements de base et les engagements optionnels s'appliquent uniquement lors de la phase de déploiement du Service de déploiement et sous réserve que, pour chaque Site, la commande du Service de Réseau, avec ou sans fonction(s) additionnelle(s), ait été effectuée au moins 5 semaines avant la date contractuelle de mise en service du Site concerné.

Dans le cas où un Client souscrit au Service de déploiement pour plusieurs Services Réseau, l'engagement pris par le Fournisseur doit être entendu comme un engagement unique pris pour l'ensemble des Services Réseau.

Le tableau ci-dessous indique le statut et la valeur d'engagement pour chacun des engagements de qualité de service :

Engagement	Statut	Valeur d'engagement
Date standard de fin de Déploiement	Inclus dans le Service de déploiement	97 % des Sites mis en service à la date indiquée
Dates de mise en service de Sites	Inclus dans le Service de déploiement	100 % des Sites mis en service aux dates convenues
Date de fin de Déploiement demandée par le Client	Engagement optionnel	97 % des Sites mis en service à la date convenue
Dates d'interventions sur Sites	Engagement optionnel	100 % des interventions réalisées aux dates convenues
Continuité du service	Engagement optionnel	Moins de 5 % des Sites perturbés plus de 30 minutes
Rythme de Déploiement	Engagement optionnel	Rythme de 16 Sites par semaine pour 100 % des Sites

Dans toute la suite du document, les nombres évoqués doivent être considérés comme arrondis à l'entier le plus proche.

5.1 engagement sur la date de fin de déploiement

Le Fournisseur s'engage à terminer le Déploiement du Réseau du Client à une date convenue avec le Client :

- soit à une date qu'il propose au Client ; il s'agit de l'engagement de base « Date standard de fin de Déploiement » qui est inclus dans le Service de déploiement ;
- soit à une date proposée par le Client ; il s'agit de l'engagement optionnel « Date de fin de Déploiement demandée par le Client ».

5.1.1 conditions d'application

- **engagement sur la date standard de fin de Déploiement**

Cet engagement est inclus dans le Service de déploiement.

- **engagement sur la date de fin de Déploiement demandée par le Client**

Pour bénéficier de cet engagement, le Client doit avoir souscrit à l'engagement « Date de fin de Déploiement demandée par le Client ».

La souscription de l'engagement « Date de fin de Déploiement demandée par le Client » annule et remplace l'engagement « Date standard de fin de Déploiement ».

- **dispositions communes aux deux engagements**

La souscription de l'engagement « Rythme de déploiement » annule et remplace l'engagement de base « Date standard de fin de Déploiement » et l'engagement optionnel « Date de fin de Déploiement demandée par le Client ».

5.1.2 valeur de l'engagement – date garantie

La date de fin de Déploiement est définie dans le Bon de Commande du Service de déploiement.

5.1.3 principes de mesure

L'engagement de base ou optionnel est considéré comme respecté si 97% des Sites du périmètre du Réseau du Client défini dans le compte-rendu de la Réunion de Lancement, ont été mis en service à la date de fin de Déploiement convenue entre les parties.

5.2 engagement sur les dates de mise en service de sites

Le Fournisseur s'engage sur une date de mise en service du ou des Services de Réseau pour chaque Site inclus dans le périmètre du Réseau du Client défini dans le compte-rendu de la Réunion de Lancement.

5.2.1 conditions d'application

Cet engagement est inclus dans le Service de déploiement.

Les dates contractuelles de mise en service définies dans le Tableau de bord Réseau d'Entreprise se substituent à celles indiquées sur le bordereau ou le Bon de Commande du Service Réseau.

5.2.2 valeur de l'engagement – date garantie

La date contractuelle de mise en service de chaque Site est définie d'un commun accord par les parties dans le Tableau de bord Réseau d'Entreprise remis par le Fournisseur au Client.

5.2.3 principes de mesure

La mise en service effective de chaque Site est attestée par la signature par les deux parties d'un procès-verbal de recette.

L'engagement est considéré comme respecté si, pour chaque Site concerné, il n'est constaté aucun retard de mise en service imputable au Fournisseur : l'engagement est ainsi respecté lorsque la date contractuelle de mise en service garantie correspond à la date de mise en service effective.

5.3 engagement sur les dates d'interventions sur sites

Le Fournisseur s'engage à réaliser les Interventions sur les Sites inclus dans le périmètre du Réseau du Client défini dans le compte-rendu de la Réunion de Lancement, à des dates définies d'un commun accord par les parties.

5.3.1 conditions d'application

Cet engagement est optionnel : il s'applique à condition qu'il ait été souscrit par le Client en complément du Service de déploiement.

5.3.2 valeur de l'engagement – date garantie

Les dates d'Interventions pour chaque Site du Client concerné par l'engagement « Dates d'Interventions sur Sites » sont définies d'un commun accord par les parties dans le Tableau de bord Réseau d'Entreprise.

Les dates sont définies à la demi-journée (matin ou après-midi).

5.3.3 principes de mesure

La Date d'Intervention effective de chaque Site est attestée par la signature d'un procès-verbal par les deux parties.

L'engagement est considéré comme respecté si, pour chaque Site concerné, la date d'Intervention garantie correspond à la date d'Intervention effective.

5.4 engagement sur la continuité du service

Le Fournisseur s'engage à limiter les interruptions du Service qu'il fournit sur les Sites inclus dans le périmètre du Réseau du Client, lors des interventions réalisées dans le cadre du Service de déploiement, dans les deux cas suivants :

- migration d'un Service fourni par le Fournisseur vers le Service de Réseau ;
- modification de Commande concernant un Accès ou une fonction additionnelle du Service de Réseau.

5.4.1 conditions d'application

Cet engagement est optionnel : il s'applique à condition qu'il ait été souscrit par le Client en complément du Service de déploiement.

5.4.2 valeur de l'engagement

Le Fournisseur s'engage à ne pas interrompre, pour chaque Site concerné, le Service de déploiement existant fourni par le Fournisseur ou le Service de Réseau plus de 30 minutes consécutives, pour 95% des Sites inclus dans le périmètre du Réseau du Client défini dans le compte-rendu de la Réunion de Lancement.

5.4.3 principes de mesure

L'engagement est considéré comme respecté si au terme du Déploiement, il est constaté que moins de 5% des Sites du périmètre du Réseau du Client, défini dans le compte-rendu de la Réunion de Lancement, ont subi une interruption de service ayant duré plus de 30 minutes consécutives lors de chacune des Interventions.

5.5 engagement sur le rythme de déploiement

Le Fournisseur s'engage à respecter un nombre de mises en service hebdomadaires du Service de Réseau pour les Sites du périmètre du Réseau du Client défini dans le compte-rendu de la Réunion de Lancement.

5.5.1 conditions d'application

Cet engagement est optionnel : il s'applique à condition qu'il ait été souscrit par le Client en complément du Service de déploiement.

La souscription de l'engagement « Rythme de déploiement » annule et remplace l'engagement de base « Date standard de fin de Déploiement » et l'engagement optionnel « Date de fin de Déploiement demandée par le Client ».

Selon la planification du Déploiement, et en accord entre les deux parties, certaines semaines pourront être exclues de l'engagement « Rythme de Déploiement ».

5.5.2 valeur de l'engagement

L'engagement consiste à mettre en service le Service de Réseau pour 16 Sites par semaine pendant toute la durée de la phase de déploiement.

5.5.3 principes de mesure

L'engagement est considéré comme respecté si à la fin du Déploiement, il est constaté que pour les Sites du périmètre du Réseau du Client défini dans le compte-rendu de la Réunion de Lancement, 16 Sites ont été mis en service chaque semaine concernée pendant la durée de la phase de déploiement.

5.6 conditions d'exclusion

Le Fournisseur ne pourra être tenu responsable du non-respect des engagements garantis, décrits précédemment dans le présent Descriptif de Service de déploiement, dans les cas suivants :

- cas de force majeure tels que définis dans le corps du contrat ;
- fait de tiers ;
- fait du Client et notamment :
 - l'interlocuteur Client sur Site n'est pas disponible pour accompagner le personnel du Fournisseur intervenant sur le Site ;
 - le Client désigne un nouveau Responsable Réseau du Client sans en informer le Chef de Projet Réseau d'Entreprises ;
 - le Client ajoute des applications qui diffèrent de celles validées lors de la phase pilote.

6 pénalités

La vérification des engagements s'effectue sur la base du Tableau de bord Réseau d'Entreprise produit par le Fournisseur.

Si les valeurs constatées dans le Tableau de bord Réseau d'Entreprise attestent du non-respect d'un ou plusieurs engagements pour un ou plusieurs Sites, le Client peut demander au Fournisseur le paiement de pénalités.

6.1 pénalités pour non-respect de la date standard de fin de Déploiement

6.1.1 montant de la pénalité

Pour chaque Site non mis en service à la date de fin de Déploiement convenue par les parties, le montant de la pénalité est égal à 50% d'un mois d'abonnement – facturé audit Site – du ou des Services Réseau (y compris les fonctions additionnelles) concerné(s) par le Service de déploiement.

En conséquence, le montant de la pénalité pour non-respect de l'engagement est égal à la somme des pénalités afférentes à chaque Site.

6.1.2 plafonnement de la pénalité

Le montant de la pénalité pour non-respect de cet engagement ne peut excéder 10% du prix du Service de déploiement tel qu'indiqué dans la Fiche Tarifaire du Service de déploiement.

6.2 pénalités pour non-respect de la date de fin de Déploiement demandée par le Client

6.2.1 montant des pénalités

Pour chaque Site non mis en service à la date de fin de Déploiement convenue par les parties, le montant de la pénalité est égal à un mois d'abonnement – facturé audit Site – du ou des Services Réseau (y compris les fonctions additionnelles) concerné(s) par le Service de déploiement.

En conséquence, le montant de la pénalité pour non-respect de l'engagement est égal à la somme des pénalités afférentes à chaque Site, auxquelles s'ajoute le montant de l'engagement optionnel « Date de fin de Déploiement demandée par le Client » tel qu'indiqué dans la Fiche tarifaire du Service de déploiement.

6.2.2 plafonnement de la pénalité

Le montant de la pénalité pour non-respect de cet engagement ne peut excéder le montant de l'engagement optionnel « date de fin de Déploiement demandée par le Client », auquel s'ajoute 30% du prix du Service de déploiement. Les prix concernés sont ceux indiqués dans la Fiche tarifaire du Service de déploiement.

6.3 pénalités pour non-respect de la date de mise en service de sites

6.3.1 montant de la pénalité pour chaque Site

Pour chaque Site non mis en service à la date contractuelle convenue par les parties, le montant de la pénalité est égal à 50% d'un mois d'abonnement – facturé audit Site – du ou des Services Réseau (y compris les fonctions additionnelles) concerné(s) par le Service de déploiement.

Le cas échéant, cette pénalité s'ajoutera à celle définie dans les conditions générales du Contrat relative au respect de la date de mise en service contractuelle.

6.3.2 plafonnement des pénalités pour l'ensemble des Sites

Le montant total des pénalités pour non-respect de cet engagement ne peut excéder 10% du prix du Service de déploiement tel qu'indiqué dans la Fiche Tarifaire du Service de déploiement.

6.4 pénalités pour non-respect des dates d'interventions sur sites

6.4.1 montant de la pénalité pour chaque Site

Pour chaque Site pour lequel l'engagement n'a pas été respecté, le montant de la pénalité est égal à un mois d'abonnement – facturé audit Site – du ou des Services Réseau (y compris les fonctions additionnelles) concerné(s) par le Service de déploiement.

En conséquence, le montant de la pénalité pour non-respect de l'engagement est égal à la somme des pénalités afférentes à chaque Site, auxquelles s'ajoute le montant de l'engagement optionnel « dates d'interventions sur Sites » tel qu'indiqué dans la Fiche tarifaire du Service de déploiement.

6.4.2 plafonnement des pénalités pour l'ensemble des Sites

Le montant total des pénalités pour non-respect de cet engagement ne peut excéder le montant de l'engagement optionnel « dates d'interventions sur Sites », auquel s'ajoute 30% du prix du Service de déploiement. Les prix concernés sont ceux indiqués dans la Fiche tarifaire du Service de déploiement.

6.5 pénalités pour non-respect de la continuité du service

6.5.1 montant de la pénalité pour chaque Site

Pour chaque Site pour lequel l'engagement n'a pas été respecté, le montant de la pénalité est égal à un mois d'abonnement – facturé audit Site – du ou des Services Réseau (y compris les fonctions additionnelles) concerné(s) par le Service de déploiement.

En conséquence, le montant de la pénalité pour non-respect de l'engagement est égal à la somme des pénalités afférentes à chaque Site, auxquelles s'ajoute le montant de l'engagement optionnel « continuité du Service » tel qu'indiqué dans la Fiche tarifaire du Service de déploiement.

6.5.2 plafonnement des pénalités pour l'ensemble des Sites

Le montant total des pénalités pour non-respect de cet engagement ne peut excéder le montant de l'engagement optionnel « continuité du Service », auquel s'ajoute 30% du prix du Service de déploiement. Les prix concernés sont ceux indiqués dans la Fiche tarifaire du Service de déploiement.

6.6 pénalités pour non-respect du rythme de Déploiement

6.6.1 montant de la pénalité

Pour chaque semaine pour laquelle l'engagement n'a pas été respecté, le montant de la pénalité P est défini par la formule suivante :

$$P = P_o + P_s \times N/10$$

dans laquelle :

P = montant de la pénalité

P_o = montant de l'option "Engagement sur le rythme de déploiement"

P_s = montant du Service de déploiement souscrit par le Client

N = écart, exprimé en nombre de Sites, entre le rythme constaté et le rythme garanti par semaine.

En conséquence, le montant de la pénalité pour non-respect de l'engagement est égal à la somme des pénalités P afférentes à chaque semaine pour laquelle l'engagement n'a pas été respecté.

Exemple : déploiement de 64 Sites en 4 semaines consécutives

- rythme garanti = 16 Sites par semaine
- rythme constaté : 15 Sites en semaine 1 ; 15 Sites en semaine 2 ; 16 Sites en semaine 3 ; 16 Sites en semaine 4 ; 2 Sites en semaine 5.

Calcul de la pénalité :

- semaine 1 : écart N = 1 donc pénalité P₁ = P_o + P_s x 1/10
- semaine 2 : écart N = 1 donc pénalité P₂ = P_o + P_s x 1/10
- total pénalité : P = 2P_o + 2P_s/10 = 2 fois le montant de l'option "Engagement sur le rythme de déploiement" + 20% du prix du Service de déploiement.

6.7 récapitulatif des pénalités pour l'ensemble des engagements

Engagement	Montant des pénalités	Plafond des pénalités
Date standard de fin de Déploiement	50% d'un mois d'abonnement pour chaque Accès concerné par le non-respect de l'engagement	10% du montant du Service de déploiement
Date de fin de Déploiement demandée par le Client	Montant de l'option « Engagement de fin de Déploiement demandée par le Client » + un mois d'abonnement pour chaque Accès concerné par le non-respect de l'engagement	Montant de l'option « Engagement de fin de Déploiement demandée par le Client » + 30% du montant du Service de déploiement
Dates de mise en service de Sites	50% d'un mois d'abonnement pour chaque Accès concerné par le non-respect de l'engagement	10% du montant du Service de déploiement
Dates d'Interventions sur Sites	Montant de l'option « Engagement de date d'intervention sur Site » + un mois d'abonnement pour chaque Accès concerné par le non-respect de l'engagement	Montant de l'option « Engagement de date d'intervention sur Site » + 30% du montant du Service de déploiement
Continuité du Service	Montant de l'option « Engagement sur la Continuité du service » + un mois d'abonnement pour chaque Accès concerné par le non-respect de l'engagement	Montant de l'option « Engagement sur la Continuité du service » + 30% du montant du Service de déploiement
Rythme de Déploiement	$P = P_o + P_s \times N/10$ P = montant de la pénalité P _o = prix de l'option "Engagement sur le rythme de déploiement" P _s = prix du Service de déploiement souscrit par le Client N = écart, exprimé en nombre de Sites, entre le rythme constaté et le rythme garanti par semaine.	Montant de l'option « Engagement sur le rythme de déploiement » + 30% du montant du Service de déploiement



**Business
Services**

BON DE COMMANDE SERVICES

Page 2/2

SERVICE 1

- ☐ Modification de la commande référencée
☐ Migration de la commande référencée
☐ Déménagement de la commande référencée

Numéro Service :

Solution retenue (conformément à la désignation indiquée sur la page 1) :

Désignation BI Classic 500K

Qté :

Si PABX, préfixe :

Date Souhaitée :

Date Prévue :

Options (conformément à la désignation indiquée sur la page 1) :

Désignation :

Quantité :

Désignation :

Quantité :

Désignation :

Quantité :

Désignation :

Quantité :

Désignation :

Quantité :

Désignation :

Quantité :

Commentaire :

PARAMETRES DU SERVICE

SITE 1

ADRESSE D'INSTALLATION (et de livraison)

Raison sociale : EDS

Nom/Service/Fonction : Yves KOZLOOWSKI

Rue ou Boîte Postale : 2 bis rue de Metz

Complément adresse : BP 134

Code Postal / Commune / Pays : 57 804 Freyming Merlebach

Tél : 03 87 04 78 21

Fax :

Messagerie :

@

&

27

En tout état de cause, le montant des pénalités applicables au cours d'un bimestre ne pourra excéder un montant égal à 4 fois la redevance mensuelle d'abonnement due au titre des mois durant lesquels les dérangements ont eu lieu et relative à l'Équipement en dérangement.

8.2.2 Plafonnement des pénalités dues au titre d'une année

Le montant des pénalités versées au titre d'une année civile ne pourra excéder, par Équipement, une somme égale à 8 fois le montant de la redevance mensuelle d'abonnement relative à l'Équipement en dérangement et dues au titre du mois durant lequel le plafond annuel a été atteint.

8.2.3 Paiement des pénalités

Dans la mesure où le dépassement du délai contractuel de rétablissement est imputable au seul Fournisseur, le Client peut demander le paiement de pénalités associées.

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

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

9. Lot de maintenance

9.1 Lot de maintenance mutualisé

Dans le cadre d'un lot de maintenance mutualisé, le lot de maintenance est la propriété du Fournisseur. Les prestations de maintenance et les engagements de qualité de service associés définis ci-dessus sont applicables sans restriction.

9.2 Lot de maintenance dédié

Dans le cadre d'un lot de maintenance dédié, le lot de maintenance est la propriété du Client. Afin de garantir les prestations de maintenance et les engagements de qualité de service, le Client doit mettre à disposition du Fournisseur un lot de maintenance en conformité (quantité et localisation) avec les règles ci-dessous:

Catégorie	Règle
Point d'accès Wi-Fi	5% du nombre d'équipements déployés dans la zone d'intervention de l'UPI arrondi au nombre entier supérieur
Distribution	5% du nombre d'équipements déployés dans la zone d'intervention de l'UPI arrondi au nombre entier supérieur
Concentration	5% du nombre d'équipements déployés dans la zone d'intervention de l'UPI arrondi au nombre entier supérieur
Backbone	15% du nombre de modules déployés dans la zone d'intervention de l'UPI arrondi au nombre entier supérieur
Modules communs aux différentes catégories	5% du nombre de modules déployés dans la zone d'intervention de l'UPI arrondi au nombre entier supérieur

Le lot de maintenance propriété du Client est stocké dans les centres techniques concernés (UPI) du Fournisseur.



Business
Services

bon de commande

Service Transrel routeur à la carte

1. informations Client

n° de Contrat : 48311

nom du Réseau : SNET

Raison Sociale du Client : SNET

2. caractéristique du service

Niveau de prestation	Standard ☐	Entrée de gamme ☐
	Location ☒	Vente ☐

Modules OM07

	Code du module
Chassis	Cisco 1841 = CTZ3
Pack logiciel	SB50

Modules complémentaires

Code du module	quantité	Code du module	quantité

3. options du service

Type de secours :

Secours de bout en bout (non forfaitisé): ☐

Secours de bout en bout forfaitisé : kbit/s

Garantie de Temps de Rétablissement en 4 heures (GTR hors service client) : ☐ GTR S1 ☐ GTRS2



6.8 cumul des montants des pénalités pour l'ensemble des engagements

Les montants des pénalités dues pour non-respect de chacun des engagements sont cumulables entre eux après application du plafonnement relatif à chacun des montants concernés.

6.9 paiement des pénalités

Lorsqu'un engagement garanti n'est pas respecté, en dehors des conditions d'exclusion, le Client peut demander le paiement des pénalités associées dont les montants sont précisés par les articles précédents du présent Descriptif de Service de déploiement. Cette demande doit intervenir dans un délai d'un (1) an à compter de la date effective de la fin du Déploiement.

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

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

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

7 disponibilité géographique

Le Service de déploiement est disponible en France métropolitaine uniquement.



Business
Services

Bon de commande signature

N° de Contrat :	48311	Nom du réseau
Raison sociale du Client :	SNET	SNET

RESPONSABLE TECHNIQUE DU RÉSEAU DU CLIENT

Nom, Prénom :	Norbert PARDAL	:	
N° Tél :	0147523952	N° Fax :	
@ e-mail :			

Les prix applicables aux Services soucrits par le Client sont ceux définis dans les Fiches Tarifaires correspondantes jointes au Contrat.

Le Client déclare avoir pris connaissance et approuvé les termes et conditions du Contrat applicables au(x) présent(s) Bon(s) de Commande.

Nombre total de pages des Bons de Commande (y compris celle-ci) :

Nom : Alberto MARTIN RIVALS Fonction : Directeur Général Cachet de l'entreprise :

Le / /

Signature :

endesa france
Société N° 1000 - Électricité et de Th
2, rue Jacques Daguerre
92565 RUEIL MALMAISON

Conditions contractuelles

Accusé de réception : Le Fournisseur accuse réception de votre commande par courrier. Le Fournisseur prendra contact avec l'interlocuteur technique désigné par le Client pour compléter les paramètres techniques qui font l'objet d'une annexe..

Bon de commande signature v5 juin 2006



France Télécom - 6 place d'Alleray - 75505 Paris Cedex 15 - 380 129 866 RCS Paris - SA au capital de 10 412 239 188 €

50

Synthèse Bons de Commandes

Site	Ville	Ref commerciale	Type d'accès	Compte de facturation	Evolution de l'accès
Agence Lille	Villeneuve d'Ascq	0021198375	ADSL 500K+NAS 128K	48311-06	Multiservice 1M Always-on + Switch 470
Agence Lyon	Lyon	0021198381	ADSL 1M + NAS 128K	48311-06	Multiservice 1M Always-on + Switch 470
Agence de Metz	Metz	0021198383	ADSL 1M + NAS 128K	48311-06	Multiservice 1M Always-on + Switch 470
Centrale Hornaing	Hornaing	0021198386	LL 256K+NAS 256K	48311-06	Multiservice 2M Dual+ OM05
Central Huchet	Saint avold	0021198487	LL 2M+NAS 256K	48311-06	Multiservice 4M Always-on + OM02 + OM07
Centrale Lucy	Montceau les mines	0021198354	SDSL 2M+NAS 256K	48311-06	Multiservice 4M Dual
Centrale Provence	Meyreuil	0021295533	LL 2M+NAS 256K	48311-06	Multiservice HD 4M+ Multiservice 2M (secours) + OM01 + OM04
Centrale Cerchar	Mazingarbe	0021198421	LL 256K+NAS 256K	48311-06	Multiservice 2M Dual
Codap	Saint avold	0021199606	LL 2M+NAS 512K	48311-06	Multiservice 4M Always-on + OM02 + OM07
Siège Rueil	Rueil	0021198435	LL 2M+NAS 512K	48311-06	Multiservice 4MPlus Dual
EDS 1 et 2	Freyrming Merlebach	0021198085 0021198086	2*LL 2M	48311-05	Multiservice HD 4M+ Multiservice 4MPlus (partage) + OM01 + OM04
EDS Supervision	Le blanc mesnil	0021198091	SDSL 500K +NAS 128K	48311-05	Multiservice 500K Always-on
EDS réplication	Freyrming-Codap	48311-05-05-H001 48311-05-05-R001 48311-05-05-R002	LL 2M + 2 routeurs	48311-05	Service reconduit à l'identique
EDS Internet	Freyrming	0021280587	Oleane SDSL DIR 500 K	48311-05	BI 500K (service migré sans reconstruction)
Codap dispatching	Carling	0021198090	SDSL 1M + NAS 128K	48311-05	Multiservice 1M Always-on
MADRID		0021589841	Permanent 2M		Service reconduit à l'identique (routeur OM08)
Service		0021232414 0021005822 0021005850 0021232421	Pass custom 4Mplus	48311-05	Service reconduit à l'identique
EDS Global Intranet		48311-07-07-Z001	GI 128K	48311-05 48311-07	Service client conseil et Service de déploiement Service reconduit à l'identique



Business
Services

bon de commande

ACCES EQUANT IP VPN MULTISERVICE / MULTISERVICEPLUS (Disponibilité standard et accrue)

N° de contrat:		48311												
Raison sociale du client:		SNET												
Nom du réseau:		SNET												
Nom du VPN:		SNET												
Nom du site	Accès	Z/HZ	Pour accès always-on: N° de la ligne téléphonique	Pour accès multiservice/multiservice Plus HZ > 2Mb/s: référence DQ2H	Nbr canaux voix	Nbr canaux visio	Connectivité	Routeur à la carte	Secours de site distant	Débit du secours S1	Option GTR	Installation terminale par le Client	Date souhaitée de mise en service	Zone en limite d'affaiblissement
Lille	multiservice always-on 1M	Z			4			OUI						non
Lyon	multiservice always-on 1M	Z			4			NON						non
Metz	multiservice always-on 1M	Z			4			NON						non
Centrale Hornaing	multiservice dual nom./sec. 2M	HZ			15			OUI						non
Centrale Huchet	multiservice always-on 4M	Z			30			OUI						non
Centrale Lucy	multiservice always-on 4M	Z			15			NON						non
Centrale Provence	multiservice 2M	Z						OUI						non
Cerchar	multiservice always-on 2M	HZ			15			NON						non
Codap	multiservice always-on 4M	Z			30			OUI						non
Rueil	multiservicePlus dual nom./sec. 4M	HZ			30			NON						non
EDS2	multiservicePlus 4M	Z						OUI						non
Codap dispatching	multiservice always-on 1M	Z						NON						non
EDS Supervision	multiservice always-on 500K	Z						NON						non



Business
Services

bon de commande

Equant IP VPN Accès multiservice Haut Débit

1. informations Client

n° de Contrat : 48311 nom du Réseau : SNET

Raison Sociale du Client : SNET

2. caractéristiques du service

nom de VPN:

débit de l'Accès : 4 Mbit/s

3. caractéristiques de la Liaison d'accès HD nominale (France)

Liaison d'accès HD nominale existante (France) : ☐ oui Ref commerciale : ☒ non

débit de la Liaison d'accès nominale (France) : 4 Mbit/s

type de Liaison d'accès HD (France) : ☐ Nx2 ☐ TFI 34

☐ TFI 155 ☐ MultiLan ☐ interLan 1.0 ☐ internLan 2.0 ☒ CE20

flux annexes de l'accès nominal : 0 Mbit/s

4. fonctions additionnelles

option classe voix : ☒ nombre maximum de canaux voix : 30

option classe visio: ☐ nombre maximum de canaux visio:

connectivité : ☒ métropole ☐ intra-DOM ☐ DOM-métropole ☐ internationale

routeur à la carte : ☒

Secours par doublement d'accès : ☐ partage de charge (France) ☐ nominal/secours

Liaison d'accès HD de secours existante (France) : ☐ oui Ref commerciale : ☒ non

débit de la Liaison d'accès de secours (France) : Mbit/s

type de Liaison d'accès HD de secours (France) : ☐ Nx2 ☐ TFI 34

☐ TFI 155 ☐ MultiLan ☐ interLan 1.0 ☐ internLan 2.0 ☐ CE20

flux annexes de l'accès de secours : Mbit/s

Installation terminale par le client (France) : ☐ oui ☐ non

Référence de la demande de qualification DQ2H (France) : Q2H/2006.02209-A.01

5. liste des sites concernés

nom du site	site de concentration	date souhaitée de mise en service
Meyreuil	NON	



50



**Business
Services**

bon de commande

Equant IP VPN Accès multiservice Haut Débit

1. informations Client

n° de Contrat : 48311

nom du Réseau : SNET

Raison Sociale du Client : SNET

2. caractéristiques du service

nom de VPN:

débit de l'Accès : 4 Mbit/s

3. caractéristiques de la Liaison d'accès HD nominale (France)

Liaison d'accès HD nominale existante (France) : ☐ oui Ref commerciale : ☒ non

débit de la Liaison d'accès nominale (France) : 4 Mbit/s

type de Liaison d'accès HD (France) : ☐ Nx2 ☐ TFIX 34

☐ TFIX 155 ☐ MultiLan ☐ interLan 1.0 ☐ internLan 2.0 ☒ CE2O EthernetLink

flux annexes de l'accès nominal : 0 Mbit/s

4. fonctions additionnelles

option classe voix : ☐ nombre maximum de canaux voix :

option classe visio: ☐ nombre maximum de canaux visio:

connectivité : ☐ métropole ☐ intra-DOM ☐ DOM-métropole ☒ internationale

routeur à la carte : ☒

Secours par doublement d'accès : ☐ partage de charge (France) ☐ nominal/secours

Liaison d'accès HD de secours existante (France) : ☐ oui Ref commerciale : ☒ non

débit de la Liaison d'accès de secours (France) : Mbit/s

type de Liaison d'accès HD de secours (France) : ☐ Nx2 ☐ TFIX 34

☐ TFIX 155 ☐ MultiLan ☐ interLan 1.0 ☐ internLan 2.0 ☐ CE2O

flux annexes de l'accès de secours : Mbit/s

Installation terminale par le client (France) : ☐ oui ☐ non

Référence de la demande de qualification DQ2H (France) : Q2H/2007.00008-B.01

5. liste des sites concernés

nom du site	site de concentration	date souhaitée de mise en service
EDS1 (Freyding Merlebach)	NON	



50



Business
Services

bon de commande

Service Transrel routeur à la carte

1. informations Client

n° de Contrat : 48311

nom du Réseau : SNET

Raison Sociale du Client : SNET

2. caractéristique du service

Niveau de prestation	Standard	☐	Entrée de gamme	☐
	Location	☒	Vente	☐

Modules OM01

	Code du module
Chassis	Cisco 2821 = CCD3
Pack logiciel	SB66

Modules complémentaires

Code du module	quantité	Code du module	quantité
NCJ0	1		
NCD0	1		
ACKY	1		
NCKB	1		

3. options du service

Type de secours :

Secours de bout en bout (non forfaitisé): ☐

Secours de bout en bout forfaitisé : kbit/s

Garantie de Temps de Rétablissement en 4 heures (GTR hors service client) : ☐ GTR S1 ☐ GTRS2



SM

4. liste des Sites concernés

nom site ⁽¹⁾	quantité	date souhaitée de mise en service	nom site ⁽¹⁾	quantité	date souhaitée de mise en service
Centrale Huchet	1				
Codap	1				

(1) Pour tout nouveau site, le décrire dans le bon de commande réseau.

5. description des interfaces réseau / LL / RNIS

☐ Frame Relay	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ IP VPN HD	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Internet HD av. routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Ethernet HD av. routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ LL Routeur à Routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ LL gérée par le Fournisseur				
☐ Liaison vers autre service	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Liaison locale	Sans départ ☐	Avec départ ☐		
☐ RNIS				

☐ Frame Relay	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ IP VPN	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Internet HD av. routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Ethernet HD av. routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ LL Routeur à Routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ LL gérée par le Fournisseur				
☐ Liaison vers autre service	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Liaison locale	Sans départ ☐	Avec départ ☐		
☐ RNIS				

☐ Frame Relay	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ IP VPN	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Internet HD av. routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Ethernet HD av. routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ LL Routeur à Routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ LL gérée par le Fournisseur				
☐ Liaison vers autre service	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Liaison locale	Sans départ ☐	Avec départ ☐		
☐ RNIS				



Business
Services

bon de commande

Service Transrel routeur à la carte

1. informations Client

n° de Contrat : 48311

nom du Réseau : SNET

Raison Sociale du Client : SNET

2. caractéristique du service

Niveau de prestation	Standard	☐	Entrée de gamme	☐
	Location	☒	Vente	☐

Modules OM01

	Code du module
Chassis	Cisco 2821 = CCD3
Pack logiciel	SB66

Modules complémentaires

Code du module	quantité	Code du module	quantité
NCJ0	1		
NCD0	1		

3. options du service

Type de secours :

Secours de bout en bout (non forfaitisé): ☐

Secours de bout en bout forfaitisé : kbit/s

Garantie de Temps de Rétablissement en 4 heures (GTR hors service client) : ☐ GTR S1 ☐ GTRS2



SM

&

4. liste des Sites concernés

nom site ⁽¹⁾	quantité	date souhaitée de mise en service	nom site ⁽¹⁾	quantité	date souhaitée de mise en service
Centrale Provence	1				

(1) Pour tout nouveau site, le décrire dans le bon de commande réseau.

5. description des interfaces réseau / LL / RNIS

☐ Frame Relay	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ IP VPN HD	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Internet HD av. routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Ethernet HD av. routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ LL Routeur à Routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ LL gérée par le Fournisseur				
☐ Liaison vers autre service	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Liaison locale	Sans départ ☐	Avec départ ☐		
☐ RNIS				

☐ Frame Relay	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ IP VPN	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Internet HD av. routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Ethernet HD av. routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ LL Routeur à Routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ LL gérée par le Fournisseur				
☐ Liaison vers autre service	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Liaison locale	Sans départ ☐	Avec départ ☐		
☐ RNIS				

☐ Frame Relay	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ IP VPN	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Internet HD av. routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Ethernet HD av. routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ LL Routeur à Routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ LL gérée par le Fournisseur				
☐ Liaison vers autre service	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Liaison locale	Sans départ ☐	Avec départ ☐		
☐ RNIS				

57



Business
Services

bon de commande

Service Transrel routeur à la carte

1. informations Client

n° de Contrat : 48311

nom du Réseau : SNET

Raison Sociale du Client : SNET

2. caractéristique du service

Niveau de prestation	Standard ☐	Entrée de gamme ☐
	Location ☒	Vente ☐

Modules OM04

	Code du module
Chassis	Cisco 2821 = CCD3
Pack logiciel	SB66

Modules complémentaires

Code du module	quantité	Code du module	quantité
NCJ0	1		
	1		

3. options du service

Type de secours :

Secours de bout en bout (non forfaitisé) : ☐

Secours de bout en bout forfaitisé : kbit/s

Garantie de Temps de Rétablissement en 4 heures (GTR hors service client) : ☐ GTR S1 ☐ GTRS2



4. liste des Sites concernés

nom site ⁽¹⁾	quantité	date souhaitée de mise en service	nom site ⁽¹⁾	quantité	date souhaitée de mise en service
Centrale Provence	1				

(1) Pour tout nouveau site, le décrire dans le bon de commande réseau.

5. description des interfaces réseau / LL / RNIS

☐ Frame Relay	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ IP VPN HD	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Internet HD av. routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Ethernet HD av. routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ LL Routeur à Routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ LL gérée par le Fournisseur				
☐ Liaison vers autre service	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Liaison locale	Sans départ ☐	Avec départ ☐		
☐ RNIS				

☐ Frame Relay	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ IP VPN	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Internet HD av. routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Ethernet HD av. routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ LL Routeur à Routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ LL gérée par le Fournisseur				
☐ Liaison vers autre service	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Liaison locale	Sans départ ☐	Avec départ ☐		
☐ RNIS				

☐ Frame Relay	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ IP VPN	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Internet HD av. routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Ethernet HD av. routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ LL Routeur à Routeur	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ LL gérée par le Fournisseur				
☐ Liaison vers autre service	Ref. Commerciale		et/ou Nom du site	
☐ Liaison locale	Sans départ ☐	Avec départ ☐		
☐ RNIS				



Business
Services

bon de commande

Service Transrel routeur à la carte

1. informations Client

n° de Contrat : 48311

nom du Réseau : SNET

Raison Sociale du Client : SNET

2. caractéristique du service

Niveau de prestation	Standard ☐	Entrée de gamme ☐
	Location ☒	Vente ☐

Modules OM05

	Code du module
Chassis	Cisco 2821 = CCD3
Pack logiciel	SB66

Modules complémentaires

Code du module	quantité	Code du module	quantité
NCJ0	1		
NCDO	1		
ACKW	1		
NCKB	1		

3. options du service

Type de secours :

Secours de bout en bout (non forfaitisé): ☐

Secours de bout en bout forfaitisé : kbit/s

Garantie de Temps de Rétablissement en 4 heures (GTR hors service client) : ☐ GTR S1 ☐ GTRS2



50