

Conditions Particulières – Services connecter – Famille « Lien »

Article 1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles le Prestataire fournit à son Client les Services connecter de la famille « lien » pour « lien d'accès à Internet ».

Article 2. DEFINITIONS

Les termes suivants assortis d'une lettre majuscule sont définis dans les conditions générales de vente du Prestataire, les présentes conditions particulières ou ont la signification qui leur est donnée ci-après :

« **Client(s)** » ou « **Utilisateur(s)** » désigne une personne physique ou morale professionnelle dotée de la capacité de contracter et qui souscrit à l'un des Services proposés par le Prestataire.

« **Classes De Services** » désignent un mécanisme de réservation d'un pourcentage de bande passante à certaines applications du Client Final en cas de saturation pour en maintenir le bon fonctionnement.

« **Date De Mise En Service** » signifie la date à laquelle le Service fourni par le Prestataire est opérationnel et prêt à être utilisé.

« **Défaillance** » désigne l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.

« **Desserte Interne** » désigne le câblage et plus généralement les infrastructures techniques que doit fournir le Client ou qui peut être fourni par le Client, aux frais du Client, afin de relier le réseau public aux Equipements.

« **Eligibilité** » désigne la compatibilité technique du Site aux différents Services du Prestataire.

« **Equipement(s)** » désigne le matériel installé sur le Site et fourni par le Prestataire permettant l'accès au(x) Service(s).

« **Firewall** » ou « **Pare-Feu** » désigne un Service, un logiciel ou un Equipement permettant de protéger les éléments d'un réseau.

« **Lien(S) D'accès** » désigne une liaison de télécommunications permettant de relier le Site au réseau du Prestataire et dont les différents types sont décrits à l'article 3 des présentes Conditions Particulières. Le Lien d'Accès peut être :

- à débit *garanti* : il bénéficie d'un débit minimum garanti ;
- à débit *non garanti* : il ne bénéficie d'aucune garantie de débit ;
- à débit *symétrique* : le débit montant est égal au débit descendant ;
- à débit *asymétrique* : le débit montant est différent du débit descendant.

« **RMA** » (Restitution de Matériel Autorisée) : désigne la procédure de retour de matériel.

« **Routeur** » désigne le matériel qui sert d'intermédiaire pour assurer le routage des paquets IP entre deux ou plusieurs réseaux en fonction des adresses IP.

« **Service(s)** » désigne la ou les prestations fournies par le Prestataire et décrites à l'article 3.

« **Site(s)** » désigne les locaux physiques du Client dans lesquels le ou les Service(s) doivent être installés.

« **VPN MPLS** » ou « **Virtual Private Network Multi-Protocol Label Switching** » désigne l'interconnexion privée des différents Sites.

Article 3. DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 SERVICE DE LIEN(S) D'ACCES

Ce Service permet au Client de souscrire à un Lien d'Accès permettant d'accéder à Internet depuis le ou les Site(s), au débit variable selon les différentes technologies d'accès proposées par le Prestataire, avec ou sans engagement selon le type de Lien d'Accès.

Selon l'Eligibilité du Site, différents types de Liens d'Accès sont disponibles :

- **ADSL/VDSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)** : Lien d'Accès s'appuyant sur une paire de cuivre, à débit asymétrique non garanti ;
- **SDSL (Symetric Digital Subscriber Line)** : Lien d'Accès s'appuyant sur 1 à 4 paires de cuivre, à débit symétrique garanti ;
- **FTTH (Fiber To The Home) / Fibre mutualisée** : Lien d'Accès sur support fibre optique à débit asymétrique non garanti ;
- **Fibre dédiée** : Lien d'Accès sur support fibre optique à débit garanti symétrique ;
- **4G** : Lien d'Accès sur support radio, à débit asymétrique non garanti ;
- **Faisceau Hertzien** : Lien d'Accès sur support radio, à débit symétrique garanti.

3.2 SERVICE DE SUPERVISION

Les Liens d'Accès bénéficient d'un Service de supervision, qui présente pour chaque Lien d'Accès les informations suivantes :

(i) Monitoring

Le « Monitoring » surveille l'état de connexion du Lien d'Accès ainsi que la consommation de bande passante (montante et descendante) et l'historique des changements d'états de connexion.

(i) Performance

Les indicateurs de performance sont les suivants :

- latence désigne le délai de transmission nécessaire à un paquet de données pour effectuer un aller/retour entre la source et la destination à travers un réseau ;
- gigue désigne la variation de la latence dans le temps ;
- perte de paquets désigne le pourcentage de paquets perdus lors de la transmission de données.

(iii) Usage

Il s'agit des informations sur le type de trafic qui circule sur le Lien d'Accès, tels que les IP sources, les IP destinations, ports et protocoles utilisés.

Article 4. OPTIONS DU SERVICE

4.1 SERVICE VPN MPLS

Le Service VPN MPLS permet l'interconnexion privée et la priorisation des échanges de données entre les différents Sites s'appuyant sur des Liens d'Accès fournis par le Prestataire. Le Service VPN MPLS peut être souscrit en complément du Service de Liens d'Accès. Le Prestataire informe expressément le Client que seul le trafic IP peut être acheminé via le Service VPN MPLS. Le Service VPN MPLS proposé par le Prestataire est un Service VPN MPLS IP c'est-à-dire que seul le protocole IP est transporté. Il appartient donc au Client de s'assurer que les plans d'adressage des différents Sites sont compatibles entre eux et d'effectuer la migration de son trafic IP. Le trafic IP peut être réparti en plusieurs Classes de Services différentes et sont définies et modifiables par le Prestataire. Chaque Site doit disposer d'une plage de réseau distincte des autres Sites. Le transport de VLANs (et plus généralement des protocoles de niveau 2) entre les différents Sites n'est pas possible.

Afin d'optimiser le fonctionnement des applications en temps réel et/ou critique, le Prestataire propose la mise en place de Classes de Services sur les liaisons à débit garanti (SDSL et Fibre optique) des VPN MPLS.

Les Classes de Services proposées sont détaillées sur le Bon de Commande, l'extranet du Prestataire ou sur demande du Client.

4.2 SERVICE DE FIREWALL

Le Service Firewall consiste à fournir une solution de sécurité centralisée dans le but d'appliquer une politique d'accès aux ressources réseau de l'entreprise du Client Final en définissant le type de communications autorisées ou interdites en interne ou vers Internet. Aucune déclaration ou garantie n'est faite que le Service Firewall éliminera tout type de menace ou d'accès non autorisé. Il appartient au Client de fournir des mesures de sécurité supplémentaires si nécessaire et appropriées, et en particulier, de définir, sous sa responsabilité, les règles d'ouverture et de fermeture de flux entrants et sortants. Il appartient au Client de choisir entre les deux (2) options suivantes :

- L'option « **firewall standard** »
- L'option « **firewall avancé** »

4.3 ADRESSES IP PUBLIQUES

Pour chaque Lien d'Accès, le Prestataire attribue une adresse IPv4 publique fixe et une adresse IPv6.

En option, le Prestataire peut fournir au Client un bloc d'adresses IP fixes et publiques supplémentaires.

Article 5. CONDITIONS A LA FOURNITURE DU SERVICE

5.1 ÉLIGIBILITE DU SITE

L'Éligibilité du Site dépend du type et du dimensionnement des infrastructures de télécommunication installées à proximité du Site. L'étude d'éligibilité théorique est réalisée avant la Commande de Service. Ainsi, l'Éligibilité réelle peut être différente de l'éligibilité théorique et pourra conduire le Prestataire à proposer le Service avec une technologie autre que celle initialement prévue, impliquant éventuellement un surplus de facturation soumis à accord du Client.

En cas de difficultés techniques ou d'inéligibilité sur le Site concerné rendant impossible l'installation du Service, le Prestataire ne saurait en être tenu responsable et la Commande de Service sera annulée sans facturation à l'exception des frais engagés le cas échéant, ou remplacée par un technologie différente sous réserve de l'accord du client final.

5.2 DESSERTER INTERNE

La réalisation de la Desserte Interne préalablement à l'installation des Services est sous la responsabilité technique et financière du Client. La Desserte Interne reste la propriété du Client selon les termes de leurs engagements, et son maintien en conditions opérationnelles de bon fonctionnement est également sous sa responsabilité. En outre, le Client doit, si nécessaire, obtenir l'autorisation du propriétaire pour que le Prestataire ou ses sous-traitants puissent installer les installations de télécommunication nécessaires à l'accès sur la propriété et/ou utiliser les installations existantes. Le raccordement du réseau privé au Routeur d'accès fourni par le Prestataire est à la charge du Client.

Dans l'hypothèse où la Desserte Interne ne serait pas opérationnelle au jour convenu d'installation du Lien d'Accès, le Prestataire se réserve le droit de facturer des interventions à tort de 250€ HT pour un déplacement simple et de 500€ HT pour un déplacement > à 4h00 de temps passé sur site. Le prestataire sera également en droit de déclencher la facturation de l'abonnement mensuel du Lien d'Accès. Enfin dans le cas où le prestataire réalise lui-même et pour le compte du client final des travaux de nature « desserte interne » il se réserve le droit de les refacturer au client final.

5.3 DESATURATION

L'opération consistant à libérer des paires dans le répartiteur de l'opérateur pour améliorer la disponibilité des ressources sur la boucle locale vers les Sites (ci-après la « Désaturation ») peut être nécessaire dans certains cas. Il est indiqué au Client que la Désaturation entraîne des délais supplémentaires dans la livraison du Lien d'Accès. Le Prestataire avertira le Client de la nécessité d'une opération de Désaturation sur le Bon de Commande, l'extranet du Prestataire ou par envoi d'un courrier ou courriel.

Dans certaines hypothèses, des travaux de Désaturation concernant la fibre sur le Site du Client peuvent également entraîner des coûts supplémentaires, qui seront établis sur devis.

5.4 INSTALLATION

Le Client doit permettre l'accès du Prestataire ou de ses éventuels sous-traitants aux Sites.

A défaut, les interventions sur Site avec déplacement du Prestataire ou ses sous-traitants seront qualifiées d'intervention à tort et donneront lieu à facturation.

Dans le cas où la fourniture du Service nécessite l'installation d'Équipement(s) sur le Site, le Client met, à ses frais, à la disposition du Prestataire, les emplacements conformes aux prérequis techniques et doit notamment s'assurer :

- De l'existence d'une infrastructure permettant l'hébergement physique des Équipements (ci-après la « BAIE ») ou d'une étagère pour poser l'Équipement,
- De la disponibilité d'une alimentation 220 V à proximité. Le Client fait notamment son affaire de fournir une alimentation sécurisée et secourue, prérequis pour assurer le fonctionnement du Service en cas de coupure d'électricité et prévenir les dommages à l'Équipement qui pourraient être causés par des surtensions électriques.

Dans l'hypothèse où deux Équipements doivent être installés :

- L'emplacement et l'alimentation doivent être doublés et existants et
- La distance séparant les deux Équipements doit être inférieure à 10 mètres.

5.5 MISE A DISPOSITION D'ÉQUIPEMENTS

Le Prestataire peut également fournir au Client, à sa demande, divers équipements nécessaires à l'utilisation des Services et devant être paramétrés afin de pouvoir fonctionner avec lesdits Services. Les équipements sont mis à la disposition du Client uniquement pour être utilisés dans le cadre des Services. Le Client s'engage à n'utiliser lesdits équipements que conformément à la documentation technique et est informé que toute modification par rapport aux configurations des équipements fournies par le Prestataire est susceptible de compromettre la sécurité des équipements et des informations transmises. Ces divers équipements sont proposés à la location ou à la vente.

5.5.1 Ventes

Les équipements à la vente ont une garantie constructeur de douze (12) mois. Le Prestataire se réserve la propriété des équipements jusqu'au paiement intégral du prix.

5.5.2 Location

L'équipement est loué pour une période initiale d'engagement déterminée dans BON DE COMMANDE / CONTRAT. A l'issue de cette première période d'engagement, la location de l'équipement sera tacitement reconduite pour une durée de 12 (douze) mois.

Le Client peut résilier la location de l'équipement à tout moment aux conditions suivantes :

- Restitution de l'équipement en bon état de fonctionnement ;
- Si la résiliation intervient lors de la première période d'engagement ou pendant une période de reconduction, le Client s'engage à payer la totalité des mensualités restantes relatives à la location de l'équipement.

5.5.3 Procédure « RMA »

Le Prestataire garantit, durant la période locative, le remplacement d'un équipement, après en avoir constaté sa défectuosité. Il est expressément précisé au Client que la procédure de « RMA » est fournie par le Support Technique du Prestataire et doit être validée par ce dernier.

Le remplacement d'un équipement ne sera pas effectué si le Prestataire constate que les détériorations proviennent notamment d'une usure normale, d'un manque d'entretien, d'une négligence ou d'une utilisation anormale de l'équipement.

5.5.4 Défaut de restitution de l'équipement

En cas de défaut de restitution d'un équipement loué par le Client ou si l'équipement n'est pas restitué en bon état de fonctionnement, ce dernier devra payer l'équipement au prix du catalogue de Service en vigueur ou bien si l'équipement n'est plus commercialisé, au prix du catalogue en vigueur au moment du démarrage de location. Cette règle sera valable également si le Client ne restitue pas un matériel lors d'une procédure de « RMA ».

Article 6. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

L'utilisation du Service Connecter doit être faite dans le respect de lois et règlements applicables. En aucun cas, le Client ne doit utiliser le Service pour des pratiques frauduleuses, illégales, abusives et/ou illicites.

Article 7. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE (« SLA »)

En cas de Notification de Défaillance, le Prestataire s'efforcera sur un (1) mois calendaire, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« **Objectif de Disponibilité du Service** »).

Le client final pour déclarer une défaillance de service devra obligatoirement adresser un email à l'adresse ticket@high-com.fr en indiquant son N° de compte client (affiché sur ses factures) et en précisant de manière exacte les termes de la défaillance constatée.

La disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculée mensuellement (mois calendaire) comme suit :

$$\frac{\text{Disponibilité du Service en pourcent} = [\text{Nombre de minutes totales dans le mois} - \text{Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois}]}{\text{Nombre de minutes totales dans le mois}} \times 100$$

Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'un avoir égal à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir du montant mensuel facturé du service de la famille « LIEN »
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

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

L'émission par le Prestataire d'avoirs est soumise à la limite suivante : le montant d'avoirs pour le taux de disponibilité du Service émis sur toute période de trente (30) jours calendaires consécutifs sera plafonné à 20% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant.

Article 8. SUSPENSION ET RESILIATION

8.1 RESILIATION DES SERVICES

Le Service, en tout ou partie, est résiliable par le Client par l'envoi d'une lettre recommandée au Siège de la Société avec accusé de réception, avec un préavis de trois (3) mois.

Toutefois, certains types de liens d'accès (selon le fournisseur du Prestataire), peuvent nécessiter le respect d'un délai de prévenance supérieur. Dans ce cas, les délais sont indiqués dans le Bon de Commande.

Si la résiliation prend effet pendant la Période Initiale, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service.

Si la résiliation prend effet pendant une période de reconduction, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service jusqu'à la date anniversaire du Service.

8.2 SUSPENSION DES SERVICES

Le Prestataire est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution des Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les conditions générales de vente et/ou dans les présentes Conditions Particulières.

Article 9. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

La tarification du Service est définie dans le Bon de Commande ou dans une grille de tarification transmise et mise à jour par le Prestataire. Il est précisé que tout mois entamé est dû.

Dans le cas d'une Désaturation, cette dernière fera l'objet d'un devis spécifique émis par le Prestataire. Dans l'hypothèse d'une intervention à tort, cette dernière sera facturée au tarif en vigueur.

Article 10. RESPONSABILITE

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les conditions générales de vente du Prestataire, ce dernier décline toute responsabilité du fait :

- Du non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- Mauvaise utilisation et/ou utilisation frauduleuse ou à des fins illégales des Equipements mis en place par le Prestataire par le Client ;
- utilisation illégale du Service notamment le détournement des Adresses IPv4 ;
- ouverture par le Client, pour quelque raison que ce soit, dans son ou ses systèmes informatiques d'une ou plusieurs adresse(s) IP publique(s) ;
- ajout par le Client, sans information préalable au Prestataire, dans son ou ses systèmes ou réseaux informatiques, de lignes de télécommunication, routeurs, modems, et d'une façon générale ajout de tout Equipement, de tout programme informatique et toute modification de son système d'information susceptible(s) de créer des Incidents ;
- faute, négligence, omission, mauvaise utilisation ou non-respect des directives du Prestataire par le Client, dans l'utilisation des Services ;
- non-respect par le Client des consignes s'agissant de la mise en place des Equipements nécessaires à la fourniture du Service ;
- dans l'hypothèse où le Client n'a pas souscrit au Service Firewall, le Client fera son affaire de la sécurité de ses postes ;
- Dans l'hypothèse d'une l'Eligibilité réelle du Site serait différente de l'Eligibilité théorique ;
- Dans l'hypothèse d'une surtension électrique entraînant des dysfonctionnements du Service ;
- Dans l'hypothèse du vol ou la perte des paramètres de connexion au Lien d'Accès.

Article 11. OBLIGATIONS DU CLIENT

11.1 TRANSMISSION ET/OU UTILISATION DE DONNEES SUR INTERNET

Le Client s'interdit de transmettre et/ou utiliser sur Internet toutes données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle. De manière générale, il est expressément indiqué au Client que les présentes Conditions Particulières ne portent pas sur le contenu des Services ou autres informations que le Client pourrait consulter ou transmettre *via* Internet.

11.2 UTILISATION DES PARAMETRES DE CONNEXION DU LIEN D'ACCES

Le Client sera exclusivement responsable des paramètres de connexion du Lien d'Accès (lesdits paramètres comprennent notamment ses identifiants radius et adresses IP) et de toute utilisation du Service avec lesdits paramètres.

Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'un ou de plusieurs paramètres de connexion du Lien d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un ou plusieurs paramètres de connexion du Lien d'Accès ont été découverts. Si elle estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement lesdits paramètres de connexion (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).