

CONTRAT DE FOURNITURE D'UN SERVICE DE BANDE PASSANTE
En application de la convention cadre n° YY

ENTRE LES SOUSSIGNES :

#####, société anonyme au capital de ----- immatriculée au RCS ----- sous le numéro -----, dont le siège social est -----, représentée par -----, en qualité de -----, dûment habilité aux fins des présentes,

Ci-après dénommée « **Le Client** »,

D'UNE PART,

Et

XX, société par actions simplifiée au capital social de _____ Euros, immatriculée au RCS de _____ sous le numéro _____, dont le siège social est _____, représentée par Altitude Infrastructure, société par actions simplifiée au capital de 8.225.415 Euros, immatriculée au RCS de Evreux sous le n°403 112 66 7, dont le siège social est sis 9200 voie des Clouets – 27100 VAL DE REUIL, en qualité de Président, elle-même représentée par Monsieur David EL FASSY, en qualité de Président, dûment habilité aux fins des présentes,

Ci-après dénommée « **XX** »,

D'AUTRE PART.

Ensemble ou séparément ci-après dénommées « la ou les Partie(s) »

Le Client, après avoir signé la Convention Cadre n°YY, souhaite acquérir un service de Bande Passante commercialisé par XX. Les présentes conditions particulières ont pour objet d'éditer les règles d'accès à ce service en dérogation ou en complément des Conditions Générales.

ARTICLE I. DEFINITIONS

En complément de ce qui est stipulé à l'article 2 de la Convention Cadre, pour l'interprétation et l'exécution du Contrat, les termes précédés d'une lettre majuscule dont la liste suit, sont définis comme il est indiqué ci-après :

- « **Infrastructures** » : Infrastructures propriétés du XX ou sur lesquelles il détient un droit d'usage.
- « **Tests de Recette** » : Désigne les tests effectués en vue de démontrer la conformité du Service aux STAS lors de sa Livraison

ARTICLE II. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles XX fournira le Service à le Client qui souhaite l'acquérir dans des conditions objectives et non discriminatoires au regard des autres usagers du Réseau.

Le Client reconnaît avoir pleine connaissance des conditions de délivrance du Service et certifie que le Service répond à ses besoins et exigences.

ARTICLE III. DEFINITION DU SERVICE

Les termes et conditions spécifiques du Service sont décrits dans les STAS en Annexe 3

XX pourra modifier les STAS en vue d'apporter de nouvelles fonctionnalités sans obérer la qualité du Service initialement commandé par le Client.

ARTICLE IV. COMMANDE DU SERVICE

Lorsque le Client souhaite commander le Service, il adresse sa demande à XX par courrier, fax ou email en utilisant le modèle de Bon de commande dûment complété.

XX instruit la demande et, sous un délai de dix jours à compter de la réception de la commande accepte la demande ou informe le Client des modifications qui doivent être portées sur la Commande.

Dans cette hypothèse, le Client devra formuler une Commande conforme aux informations communiquées par XX s'il souhaite malgré tout bénéficier du Service.

En cas d'impossibilité de fournir le Service, XX justifiera cette impossibilité au Client.

Il est précisé que le Client ne pourra pas réclamer le bénéfice du Service tant que le Bon de commande n'aura pas été reçu et validé par XX.

ARTICLE V. RECETTE DU SERVICE

La recette de lien désigne les tests standards qui seront réalisés par le fournisseur du lien, en vue de vérifier la conformité du service par rapport aux spécifications techniques qui s'y rapportent.

- Contenu des tests de recette

Les tests de recettes ont pour but de vérifier la mise à disposition du service souscrit et son bon fonctionnement entre les deux sites d'extrémités indiqués dans la commande, à l'exclusion de toute vérification du fonctionnement des services fournis par l'utilisateur au-delà de la limite de responsabilité du fournisseur du lien.

- Recette des nouveaux services souscrits

- Invitation de l'utilisateur aux tests de recette des nouveaux services souscrits

Dès qu'un nouveau service souscrit est prêt à être recetté et livré au client, le fournisseur du lien invitera le client par courrier électronique (ou tout autre moyen convenu entre les parties), et cela au minimum cinq (5) jours ouvrés avant la date de recette.

Dans le cas où la date proposée au client ne conviendrait pas, ce dernier devra informer le fournisseur du lien mail ou par écrit dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrées suivant la réception de l'invitation de recette du lien.

Tout report de la date de recette entraînera un report de la même durée des obligations du fournisseur du lien.

A défaut pour le client de se présenter au lieu fixé à la seconde date proposée par le fournisseur du lien ou à tout moment au cours de la réalisation de la recette, celle-ci sera prononcée sans réserve.

- Usager présent lors du Test de Recette

Le fournisseur du lien procède au test de recette en présence de l'utilisateur. Les Parties signent un Procès-verbal de recette à l'issue de ce test.

La date d'établissement de ces Tests de Recette constitue alors la Date de Début de Service, le fournisseur du lien devant par ailleurs, résorber les Anomalies Mineures dans les meilleurs délais.

- Usager non présent au Test de Recette

Dans cette hypothèse, Le fournisseur du lien procède seul aux Tests de Recette et notifie le Procès-verbal de recette établi à l'Usager par courrier électronique.

A compter de la réception de ces Tests de Recette, l'Usager dispose d'un délai de 7 jours ouvrés pour émettre des réserves par email confirmée par télécopie.

- Utilisation du Service souscrit avant les Tests de recette

L'utilisation des Services par l'Usager ne pourra commencer qu'à compter de la Date de Début de chaque Service telle que déterminée conformément à la procédure décrite à l'Article 3.1 ci-dessus

Si l'Usager intervient sur le Réseau avant la Date de début de Service pour se connecter aux Equipements fournisseur du lien afin d'utiliser le débit à des fins commerciales ou de commercialisation, ladite intervention de l'Usager vaudra acceptation sans réserve par l'Usager du ou des Service(s) concerné(s). Le fournisseur du lien notifiera une telle situation à l'Usager, la date d'envoi de cette notification étant réputée constituer la Date de Début de Service.

- Relevé d'anomalies lors de la recette

- Dans le cas où le test de recette ferait apparaître une Anomalie Majeure concernant le Service souscrit, celui-ci est alors considéré « NON-CONFORME ». Le fournisseur du lien corrigera alors ledit Défaut Majeur,

dans un délai maximum de 10 jours ouvrés. Une fois cette anomalie majeure corrigée, une nouvelle recette sera planifiée et réalisée dans les présentes conditions.

- Si le Test de Recette révèle une Anomalie Mineure concernant le Service souscrit, celui-ci est alors considéré « CONFORME AVEC RESERVE(S) », la Date de Début de Service sera la date à laquelle le fournisseur du lien a procédé aux Tests de Recette, étant précisé que le fournisseur du lien devra par ailleurs résorber les Anomalies mineures dans les meilleurs délais.
- Si le Test de Recette ne révèle aucune Anomalie concernant le Service souscrit, celui-ci est alors considéré « CONFORME ». La date d'établissement de ce Test de Recette constitue alors la Date de Début de Service.

- Recette d'une modification d'un Service

Dès que le fournisseur du lien a procédé à la modification du Service, le fournisseur du lien adresse à l'Usager, par télécopie ou courrier électronique une notification de mise à disposition du Service modifié établie.

Sauf demande expresse et écrite de l'Usager, le Déléataire ne procédera pas aux Tests de recette de ce Service modifié. Dans cette hypothèse, l'Usager supportera les frais d'établissement de ces Tests si ces derniers révèlent que le Service modifié est conforme aux Spécifications techniques.

Par conséquent la Date de Début de Service d'un Service modifié est la date d'envoi par le fournisseur du lien de la notification de mise à disposition du Service modifié établie.

ARTICLE VI. DUREE

Les Conditions Particulières entreront en vigueur à la date ou les Parties les auront signées. Elles resteront en vigueur jusqu'à la plus tardive des dates suivantes :

- Trois ans à compter de leur entrée en vigueur
- Terme de la dernière Commande correspondant au Service

ARTICLE VII. PRIX DU SERVICE

Le prix du Service est déterminé par l'application de l'annexe 1 Annexe Tarifaire.

Il est rappelé qu'en sa qualité de délégataire de service public, XX peut procéder à une modification unilatérale du prix du Service. Le Client ne pourra pas s'opposer à une telle modification et lui seront applicables après en avoir été informé par le XX et sous respect d'un délai de 30 jours à compter de ladite information.

Il pourra cependant résilier un ou des bons de commande dans cette circonstance dans les conditions prévues à l'article 13 des Conditions particulières.

ARTICLE VIII. TRAVAUX D'ACCES AU SERVICE

A titre liminaire, il est rappelé que la limite de responsabilité de XX correspond à ses propres Infrastructures et ne peut se situer au-delà du point de livraison du Service qui se situe chez le Client ou sur les équipements qu'il désigne dans le Bon de commande.

Par ailleurs, le Client ne pourra à aucun moment se prévaloir d'un droit de propriété ou d'un droit exclusif d'usage sur les Infrastructures.

Si des travaux doivent être réalisés par XX pour permettre la délivrance du Service, XX précisera au Client la nature des travaux devant être effectués et le montant qui sera exigé de lui (Frais d'accès au Service ou FAS ci-après) au moment de l'acceptation du bon de commande.

Les FAS seront dus par le Client à compter de la Date de signature du bon de commande par le Client. Cependant, si les FAS s'avèrent représenter un montant supérieur à l'équivalent du prix du Service pour une année pleine, les Parties conviendront ensemble d'une avance versée au Client qui ne pourra excéder 50% du montant total des FAS.

Les travaux ainsi réalisés constitueront des Infrastructures.

Pour les Travaux de raccordement et de mise en service réalisés sur le domaine public et sur les domaines privés exceptés ceux des Utilisateur Finaux, le Délégué s'engage à obtenir l'ensemble des droits de passage nécessaires sur ces domaines.

Pour les travaux nécessaires à la mise en service réalisés sur la propriété de l'Utilisateur Final, le Client s'engage à obtenir l'ensemble des droits de passage nécessaires sur cette propriété au nom de XX et le cas échéant, le droit d'utiliser les infrastructures et équipements existants de l'Utilisateur Final si ces derniers existent. Les retards de la Date de début de service liés à l'obtention de ces autorisations feront obstacle à l'application des stipulations de l'alinéa 2 de l'article 11 des présentes.

En conséquence, le Délégué sera propriétaire de l'ensemble des Travaux de raccordement et de mise en service réalisés, et le Délégué propriétaire de tous les Equipements qu'il installe et ce, que ces derniers soient mis en place sur le domaine public ou le domaine privé, sous réserve de l'accord de l'Utilisateur Final.

ARTICLE IX. EQUIPEMENTS DU CLIENT

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les équipements, logiciels et installations non inclus dans les travaux de mise en service visés à l'article 8, que nécessite le raccordement du réseau et/ou des équipements de l'Utilisateur Final et/ou de l'Usager aux sites devant être raccordés et indiqués dans chaque Commande.

Les équipements devront être compatibles avec ceux de XX pour que le Service soit assuré. XX fournira au Client les informations que ce dernier lui réclame en vue d'assurer cette compatibilité. XX n'est pas responsable en cas de non fonctionnement du Service en raison d'une incompatibilité ou d'une mauvaise installation ou paramétrage des équipements de l'Usager ou de l'Utilisateur Final.

Le Client assure par ailleurs sous sa seule responsabilité la maintenance de ses équipements et de ceux de l'Utilisateur Final.

ARTICLE X. MODALITES DE PAIEMENT

Section 10.01 Frais d'Accès au Service

Les Frais d'accès au Service seront dus par le Client à compter de la Date de signature du bon de commande par le Client

Le Client règlera par virement sur le compte désigné par XX dans un délai maximal de 30 jours maximum à compter de la réception de la facture par le Client qui reconnaît que la date de réception de la facture par courrier recommandé vaut preuve de réception de la facture.

Section 10.02 Redevance Mensuelle

La redevance mensuelle prévue à l'Annexe 1 et précisée dans le Bon de commande sera due à terme à échoir.

Le Client règlera par virement sur le compte désigné par XX dans un délai maximal de 30 jours maximum à compter de la réception de la facture par le Client qui reconnaît que la date de réception de la facture par courrier recommandé vaut preuve de réception de la facture.

En cas de retard de paiement, XX appliquera sans mise en demeure des intérêts de retard appliqués par jour aux montants dus égaux à une fois et demi le taux d'intérêt légal applicable à la date d'exigibilité des montants dus.

Au-delà de 30 jours de retard, et après mise en demeure de procéder au paiement des montants dus, en ce y compris des intérêts de retard, restée infructueuse pendant plus de 15 jours, XX pourra interrompre le Service sans qu'aucun recours d'aucune sorte ne puisse être réclamé par le Client contre XX de ce chef.

Le Client reste malgré tout redevable des montants dus.

ARTICLE XI. DATE DE DEBUT DU SERVICE

La Date du début du Service sera précisée dans le Bon de commande validé par XX et sera déterminée en fonction des prestations et travaux permettant l'accès au Service permettant de satisfaire les besoins du Client.

Si XX ne respecte pas la Date du Début de Service précisée dans le Bon de commande sans pouvoir justifier de ce retard par une indisponibilité d'adduction tierce, de défaut ou d'inadaptation des Equipements du Client, d'un fait du Client ou de l'Utilisateur Final ou d'un cas de force majeure, XX versera au Client un montant de pénalités définitivement libératoires de 1% du montant des FAS en rapport avec le retard constaté par jour ouvré de retard dans la limite à 15%.

ARTICLE XII. QUALITE DU SERVICE

Section 12.01 Généralités

La qualité du Service est définie selon les règles décrites ci-après :

- **Interruption de Service:** dysfonctionnement qui unitairement ou cumulé engendre une perte totale du service. XX est tenu de respecter une GTR de 4H.
- **Dégradation de Service:** dysfonctionnement qui unitairement ou cumulé engendre une perte partielle du service ou dégrade de manière importante le service. XX est tenu de respecter une GTR de 16H.

Le service sera considéré comme dégradé si l'un ou l'ensemble des points ci-après sont constatés par XX :

- La bande passante fournie au Client est inférieur à 50% de la bande passante souscrite par le client,
 - La latence mesurée dépasse de 50% la latence contractuelle,
 - Le taux de perte de paquet sur une période d'observation de 1 heure est supérieur à 1%,
- **Autre :** tout autre incident ne dégradant pas de manière importante le Service souscrit ou dont l'impact n'est pas significatif dans la période d'occurrence. XX est tenu de respecter une GTR de 48H.

La récurrence ou un nombre excessif d'incidents de ce type enclenchera la mise en place d'une cellule par XX afin de résoudre ces Anomalies, en coordination avec le Client.

Au-delà des cas de force majeure visés à l'article 9 de la Convention cadre, les cas suivants justifieront le dépassement de la GTR sans que des pénalités soient appliquées à XX ou que sa responsabilité en puisse être engagée :

- L'absence de communication par l'Usager des informations demandées par XX à des fins de rétablissement du ou des Service(s) souscrit(s) ;
- Dans le cadre d'opérations de maintenance planifiées dont aura été informé le Client ;
- Fait du Client ou acte de malveillance des tiers ;
- Impossibilité pour XX d'accéder à ses Equipements qui se situent chez l'Utilisateur Final ;
- Défaut de réponse du Client aux demandes formulées par XX dès lors qu'elles sont nécessaires au rétablissement du service

Section 12.02 Garantie de temps de rétablissement du service (GTR)

La valeur de la GTR dépend du niveau d'engagement décrit au présent article.

L'option de maintenance GTR standard bénéficie d'une maintenance en **4 Heures Ouvrées** du Lundi Au Vendredi de 8h à 19h.

L'option de maintenance GTR Avancée bénéficie d'une maintenance en **4 Heures 7jours/sur 7 et 24 heures /24**.

Type de maintenance	Période	Traitement
GTR Standard	lundi au Vendredi en Heures Ouvrées (HO) (8h-19h)	Immédiat si signalisation avant 19h du lundi au Vendredi
GTR Avancée	24h / 24 7j/7 (HNO)	Immédiat 24h/24

Section 12.03 Interruption Maximale de Service (IMS)

Les opérations de maintenance programmées sont exclues du calcul des engagements de disponibilité.

Le décompte de la durée de l'incident est gelé en dehors des Plages de Maintenance.

XX mesure la disponibilité Mensuelle du Service grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (IMS).

L'IMS est calculé en pourcentage à partir du nombre d'heures où le service était indisponible (Interruption de Service) et le nombre de jour sur la période considérée (soit 1 mois).

La valeur d'engagement de l'IMS dépend du niveau d'engagement décrit au présent article.

Niveau Standard : IMS = 99,725 % en moyenne sur 1 mois

Niveau Avancé : IMS = 99,925 % en moyenne sur 1 mois

ARTICLE XIII.PROCEDURE DE TRAITEMENT DES INCIDENTS

Section 13.01 Déclaration et Gestion des Interruptions

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par XX, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de XX et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à une facturation.

XX fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions. Ce point d'entrée unique est une interface Extranet mise à disposition du Client dès la Mise en Service.

Ce service est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

En cas d'indisponibilité du service Extranet, l'ouverture des tickets se fera par téléphone auprès de XX dont les coordonnées sont stipulées en Annexe 4 : Matrice d'Escalade en commençant par le Niveau 0.

Lors de l'ouverture du ticket d'incident sur l'Extranet, Le Client s'engage à fournir de la façon la plus exhaustive possible, une description détaillée de l'incident rencontré.

Tout formulaire de déclaration d'incident sur l'Extranet rempli par le Client, qui serait incomplètement saisi entrainera une non prise en compte du ticket pour le calcul du temps d'interruption.

L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, Cependant, en fonction du niveau de l'option de SLA souscrit par le client l'horaire d'ouverture du ticket sera considéré soit en HO soit en HNO.

Le ticket d'incident ouvert par le Client est référencé dans le système de gestion de l'Extranet par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Incident.

Une fois le ticket d'incident ouvert par le Client, XX confirmera l'ouverture et la prise en compte du ticket par mail.

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, XX réalisera, pendant les Heures Ouvrées, sauf souscription par le Client de l'Option SLA Avancé, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que XX a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que XX obtienne l'accès physique aux dits sites et à ses Equipements.

Section 13.02 Clôture de l'incident

La clôture d'une Interruption sera faite par XX comme suit :

- Information du Client (par téléphone, e-mail ou extranet),

- Détermination de la durée de l'Interruption,
- Clôture et archivage de l'incident (précisant les causes de l'interruption).

ARTICLE XIV. PENALITES LIEES A LA QUALITE DU SERVICE

Section 14.01 Non Respect de la Garantie de Niveau de Service

En cas de dépassement de la GTR, le Client pourra demander à XX d'appliquer les pénalités forfaitaires et libératoires suivantes, selon le retard constaté.

Le montant cumulé des pénalités applicables à un Service souscrit impacté par l'Incident dans le cadre d'un Bon de Commande est plafonné à 10 % du montant des redevances mensuelles dues sur douze (12) mois consécutifs au titre dudit Service souscrit impacté :

Retard (en heures)	Pénalités par heure de retard(en % dernière redevance mensuelle du Service souscrit)
4h < Retard	5 %

Le montant de ces pénalités est plafonné à 100% de la dernière redevance mensuelle du Service souscrit.

Section 14.02 Non respect de la garantie de disponibilité du Service IMS

Si la disponibilité descend sous le pourcentage garanti, le Client est en droit de réclamer une pénalité sous forme de crédit applicable aux redevances à venir pour le Service numéroté concerné, avec un plafond de 15% des redevances annuelles et dans la limite de 5.000 [cinq mille] euros.

Disponibilité en IMS Avancé [%]	Pénalité due Sur le montant cumulé annuellement des redevances mensuelles [%]
$99,925 \% \leq y < 100 \%$	0
$99,15 \% \leq y < 99,925 \%$	7
$y < 99,15 \%$	15

Disponibilité en IMS Standard [%]	Pénalité due Sur le montant cumulé annuellement des redevances mensuelles [%]
$99,725 \% \leq y < 100 \%$	0
$99,00 \% \leq y < 99,725 \%$	7

y < 99,00 %	15
-------------	----

Il est précisé que lesdites pénalités sont libératoires et que leur versement par XX est la seule indemnisation à laquelle le Client pourra prétendre pour un dommage causé directement par un défaut de qualité du Service.

ARTICLE XV. OBLIGATIONS DU CLIENT

A tout moment au cours de l'exécution du Contrat et en complément de ce qui est précisé à l'article 6 de la Convention cadre :

- Le Client s'engage à ne pas modifier les Infrastructures ni intervenir sur ces Infrastructures de quelque manière que ce soit sans avoir obtenue une autorisation préalable de XX
- Le Client garantit XX contre toute utilisation du Service par le Client ou les Utilisateurs Finaux dans des conditions ou à des finalités qui ne respecteraient pas les exigences légales et réglementaires
- Le Client fera siennes les réclamations des Utilisateurs Finaux qui sont ses Clients. XX ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée envers les Utilisateurs Finaux. Le Client garantit XX en ce sens.
- Le Client s'interdit de revendre ou de mettre à disposition le Service à un autre opérateur de communications électroniques (au sens de l'article L32 du CPCE)

ARTICLE XVI. MAINTENANCE DES INFRASTRUCTURES ET DES EQUIPEMENTS DU CLIENT

XX est seul responsable de la maintenance des Infrastructures, il peut cependant désigner un tiers prestataire pour se charger de tout ou partie des opérations de maintenance. En aucun cas le Client ne pourra intervenir sur les Infrastructures.

Au-delà des Infrastructures, XX n'assure aucune opération de maintenance ou de support au bénéfice du Client qui demeure seul responsable de la maintenance de l'ensemble des équipements qui lui sont nécessaires dans sa relation avec les Utilisateurs Finaux.

Toute demande du Client visant à ce que XX intervienne sur les équipements du Client fera l'objet d'une demande spécifique du Client et fera l'objet d'une facturation par XX.

Dans le cadre de la maintenance de ses équipements propres, le Client s'engage à ne pas porter atteinte à l'intégrité du Réseau et à n'en perturber le fonctionnement d'aucune manière.

ARTICLE XVII. CESSIION DU CONTRAT

Le Contrat cadre et chaque Commande est conclu *intuitu personae*.

Cependant, XX pourra céder le Contrat (et l'ensemble des commandes associées) à toute société qui lui est liée au sens de l'article L233-3 du code de commerce ou à YY sans que cette cession ne modifie les droits et obligations des Parties tirés du Contrat.

Fait à
Le

Pour **le Client**

Pour **XX**

Annexes :

- 1- Grille tarifaire
- 2- Modèle de bon de commande
- 3- STAS
- 4- Matrice d'escalade

Annexe 1 : Grille Tarifaire

L'offre de bande passante est une offre globale qui permet aux clients de louer des liaisons Ethernet entre plusieurs points de raccordement du réseau.

Ces liaisons seront effectuées en fibre optique.

Les prix sont en € HT, les modalités de paiements dépendent de la durée d'engagement.

La tarification point de livraison National inclut le transport entre le réseau du concessionnaire et Téléhouse 2 (Boulevard Voltaire, 75011 Paris) ou Val de Reuil (Voie des Clouets, 27100 Val de Reuil).

Frais d'accès au Service Bande Passante Fibre

Les frais d'accès au service comprennent le déplacement d'un technicien, le raccordement du site, l'installation de l'équipement de terminaison optique et le test du lien.

Un espace de 2U et un point de raccordement électrique 220V doit être mis à disposition par le client.

Livraison sur interface Ethernet.

Dans la mesure où le site à raccorder serait situé à plus de 100m du réseau du délégataire, un devis de raccordement sera réalisé afin de déterminer le montant applicable pour les opérations de génie civil, de la création de la chambre de raccordement et de la desserte interne privée.

La distance de calcul des FAS de Génie Civil est la somme du Génie Civil domaine public et du Génie Civil dans le domaine privé client.

Distance du Local Technique Client au Réseau Fibre	Prix €HT*
Déjà Raccordé	1 500 €
<= 10m Génie Civil <= 50m Desserte Bâtiment	3 000 €
<= 50m Génie Civil <= 50m Desserte Bâtiment	5 000 €
<= 100m Génie Civil <= 100m Desserte Bâtiment	8 000 €
> 100m Génie Civil > 100m Desserte Bâtiment	Sur Devis

* hors situations exceptionnelles (traversées de RN, voies ferrées, ...)

Interface d'accès au service	Prix €HT (au premier lien mis en service)
Point de Livraison Mutualisé National (TH2 – VDR)	3 500 €

Point de Livraison Mutualisé Local	2 500 €
---	---------

Tarifs Mensuels du Service Bande Passante Fibre

Service	Local (€HT)/mois	National (€HT)/mois
5 Mbps	300 €	400 €
10 Mbps	500 €	700 €
15 Mbps	550 €	850 €
20 Mbps	600 €	1 000 €
30 Mbps	680 €	1 130 €
40 Mbps	750 €	1 250 €
50 Mbps	800 €	1 380 €
60 Mbps	850 €	1 500 €
80 Mbps	930 €	1 700 €
100 Mbps	1 000 €	2 000 €
200 Mbps	1 400 €	3 000 €
400 Mbps	1 900 €	4 000 €
1 Gbps	2 500 €	5 500 €
GTR 4H HO (5J/7 – 8H à 19H)	Incluse	

TARIFS OPTIONS

GTR 4H HNO (7J/7 – 24H/24)	5 - 10 Mbps	50 €/mois
	15 - 30 Mbps	70 €/mois
	40 - 100 Mbps	120 €/mois
	200 Mbps - 1 Gbps	250 €/mois
Upgrade de débit	Inférieur à 100 Mbps	350 €
	Supérieur à 100 Mbps	Sur Devis
Engagement 3 ans	La mensualité baisse de 10 %	

Annexe 2 Modèle de Bon de commande

Contrat N° :

Client :

Date :

Panée passante Point à Point

Service	Extrémité	Produit	Adresse de Livraison	Point de Livraison		Service Level			Date de Livraison ou délai de Livraison	Durée initiale [mois]	Option QTR 4H 24h/24 7/7 (mensuelle)	Frais d'installation Total [EUR]	Redevance Mensuelle Total [EUR]
				Protocole	Niveau 2	Débit maximum [Mbit/s]	Engagement de débit [Mbit/s]	Disponibilité [%]					
A	A										OUI / NON		
B	B												
Total Value [EUR] :												0	-

La signature de ce Contrat entraîne l'acceptation par le "Client" des documents suivants (les "documents Contractuels") qui y sont annexés et dont le Client déclare avoir pris connaissance :

- Conditions Générales
- Conditions Particulières du service concerné

Seuls les Documents Contractuels s'appliquent à ce contrat. Toutes autres conditions générales du Client qui diffèrent de celles d'Attitude Infrastructure ne s'appliquent pas. Tous les prix sont Hors Taxes.

To = date d'acceptation de la commande
Les FAS seront facturés à réception de la commande.

Commentaires :

Contact commerciaux
Prénom - Nom
Tel :
Mail :
Fonction :

Contact site A : Prénom - Nom
Téléphone
Portable
Mail

Signature client

Nom : _____ Date : _____
Fonction : _____ Signature : _____

Tel : _____
Fax : _____

Contact site B : Prénom - Nom
Téléphone
Portable
Mail

Signature Fournisseur

Nom : _____ Date : _____
Fonction : _____ Signature : _____

Tel : _____
Fax : _____

Annexe 3 STAS

Spécifications Techniques d'Accès au Service Service Bande Passante Ethernet – Description Technique

1. INTRODUCTION

Ce document définit les Spécifications Techniques d'Accès au Service (STAS) du service « **Bande Passante Ethernet** » sur le réseau **XX** désigné ci-après « le Service ».

Ces spécifications décrivent :

- Les prestations techniques
- Les Topologies Disponibles
- L'accès au service côté Site Central
- L'accès au service côté Site Distant
- Les caractéristiques techniques

2. PRESENTATION DU SERVICE BANDE PASSANTE

2.1. Périmètre

Le produit Bande Passante Ethernet est une offre de service de collecte à haut débit Point à Point ou Point à Multi-point entre une interface de service livrée sur un Point de Présence Régional ou National de XX et une interface de service d'un site distant du Client de l'Opérateur.

Le produit Bande Passante Ethernet s'adresse aux Opérateurs de transport de données leur permettant de collecter des flux Ethernet d'un Client Entreprise (Abonné) vers un Point de Présence (POP) de l'Opérateur.

Le service Bande Passante Ethernet est disponible suivant différentes topologies.

2.2. Topologies et Configurations

- Configuration Bande Passante **Point à Point** Mono ou Multi Vlan

Mise à disposition d'une capacité de transmission Ethernet entre de 2 sites distants uniquement.

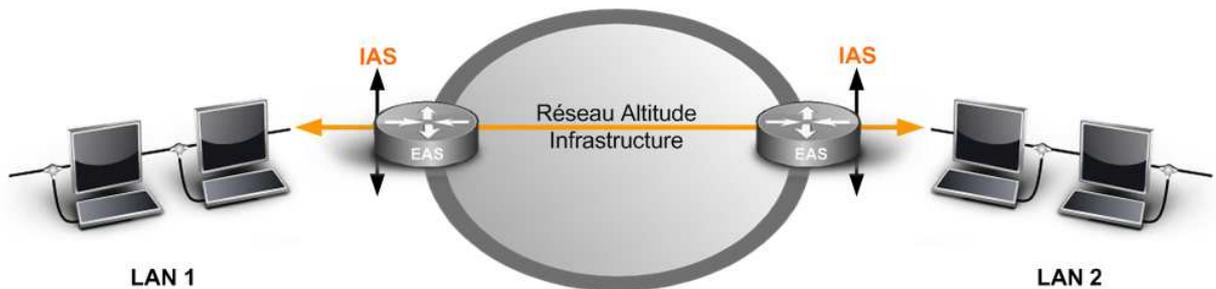


Figure 1 - Configuration avec 2 sites Point à Point

- Configuration Bande Passante **Point à Multi-Point Mode Collecte** Mono Vlan Non Transparent

Mise à disposition d'une capacité de transmission Ethernet non transparente aux Vlan 802.1Q entre un site central et plusieurs sites distants, livrée sur le site central sur une interface d'accès au service (IAS) unique sur laquelle sont mutualisés tous les flux Ethernet des sites distants.

Chaque lien Point à Point est considéré comme un service Bande Passante unique et indépendant des autres liens Point à Point Livré sur le site central Opérateur. Les Sites distants n'ont pas la possibilité de communiquer entre eux.

Dans cette configuration, l'identification des différentes liaisons Point à Point se fait par l'utilisation de tags Vlan 802.1q au niveau des sites distants et du point de collecte.

Ces tags vlan d'identification, un par site collecté, seront négociés avec XX.

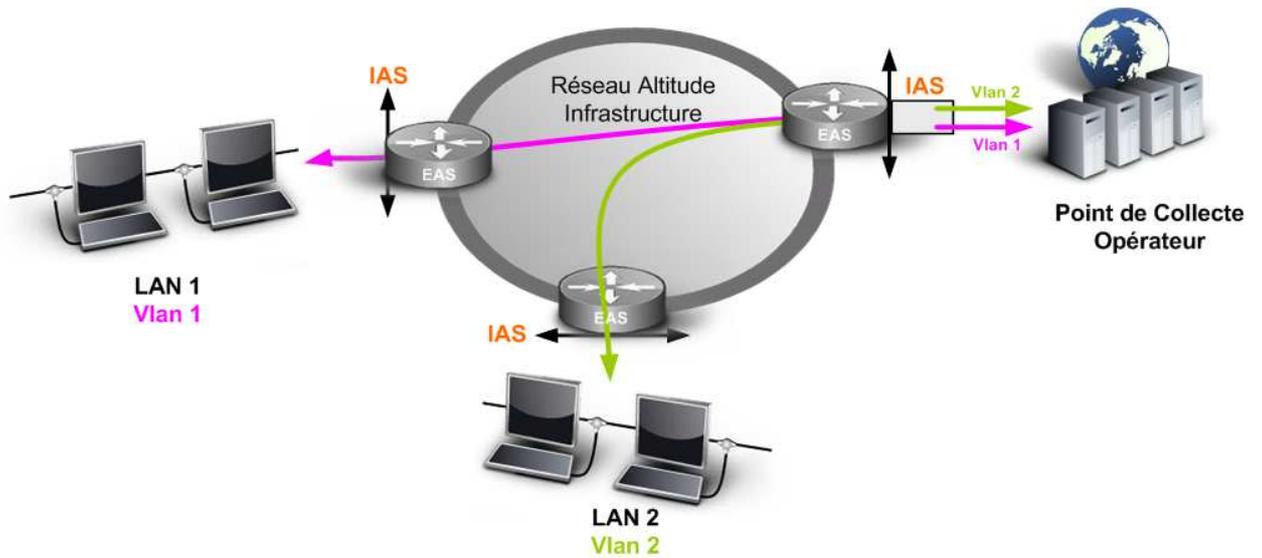


Figure 2 - Configuration Point à Multipoint Non Transparent

- Configuration Bande Passante Point à Multi-Point Mode Collecte Multi Vlan Transparent

Mise à disposition d'une capacité de transmission Ethernet entre un site central de collecte et un ensemble de liens Bande Passante Point à Point distants avec sur le site central autant d'interfaces d'accès au service que de sites distants.

Chaque lien Point à Point est considéré comme un service Bande Passante unique et indépendant des autres liens Point à Point Livré sur le site central Opérateur. Les Sites distants n'ont pas la possibilité de communiquer entre eux.

Ce service permet le passage de trafic Ethernet tagué ou non en vlan 802.1q du site client vers le site central de l'Opérateur.

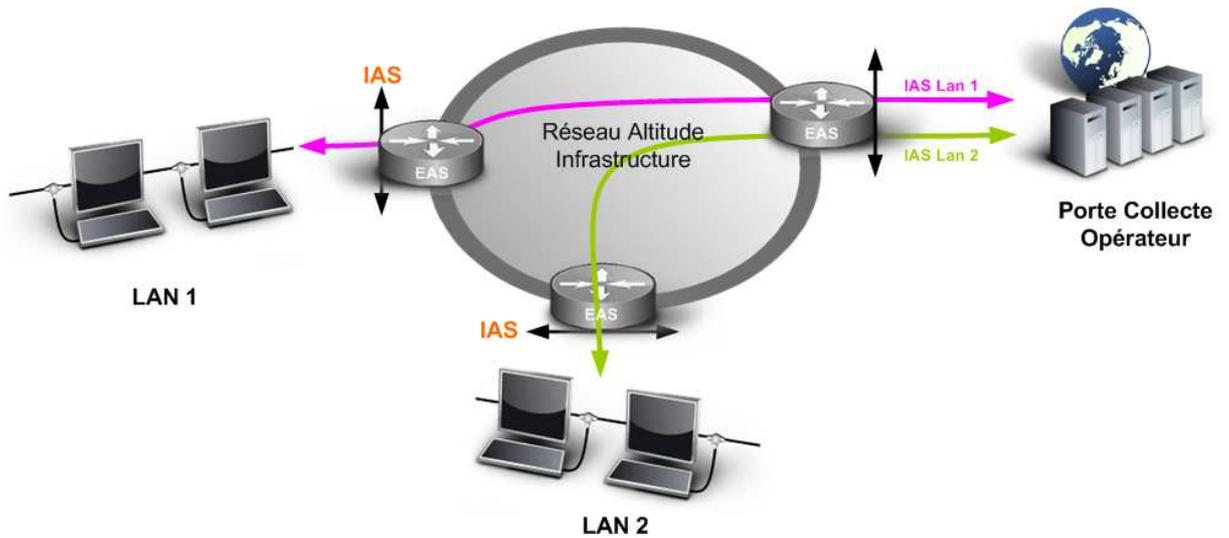


Figure 3 - Configuration Point à Multi-point Transparent

Dans cette configuration, l'identification des différentes liaisons Point à Point se fait par l'utilisation de doubles tags Vlan 802.1Q au niveau des sites distants et du point de collecte.

Chaque liaison Point à Point possède un débit équivalent à celui de l'extrémité.

2.3. Les Équipements d'Accès au Service (EAS)

Le réseau Ethernet de transport du produit Bande Passante Ethernet de XX est constitué d'équipements haut de gamme capables de gérer la différenciation des différents services délivrés aux clients. Un équipement de commutation et/ou convertisseur de média est systématiquement installé sur les sites distants.

Les équipements d'extrémité de type routeurs ou commutateurs, que le client utilise sur les sites distants sont de la responsabilité du client : la limite de responsabilité de XX s'arrête au port de l'Équipement d'Accès au Service (EAS) appelé Interface d'Accès au Service (IAS).

3. SPECIFICATIONS TECHNIQUES

3.1. Site Central et Sites Distants

3.1.1. Site Central

Site de Livraison central du service Bande Passante Ethernet correspondant au Point de Présence Régional ou National de XX.

La liaison entre le réseau de l'Opérateur souscrivant au service Bande Passante et le réseau de XX est composée d'un raccordement physique en Fibre optique ou Cuivre.

Cette Liaison est livrée avec ou sans équipements d'accès au service (EAS) en fonction du nombre de liaisons distantes commandées par l'Opérateur.

Dès que le nombre de liaisons distantes est supérieur à une (1), le passage en configuration Bande Passante Point-à-Multi-Point Mode Collecte est obligatoire.

Une Liaison Distante (Bande Passante Point à Point)

Livraison du service sur interface Fibre ou Cuivre dans les Baies de L'opérateur.

L'opérateur s'engage à mettre en place un Bandeau Optique ou Cuivre capable d'accueillir le lien Physique d'interconnexion.

La limite de Responsabilité de XX s'arrête au Bandeau Opérateur.

Plusieurs Liaisons Distantes :(Bande Passante Point à Multipoint Mode Collecte)

Livraison du service sur interface Cuivre dans les Baies de L'opérateur et installation d'un Équipement d'Accès au Service (EAS) dans la baie de l'Opérateur.

L'EAS appartient à XX et installé et géré par XX.

La Livraison des Liaisons des sites distants est effectuée sur une ou plusieurs interfaces d'accès au service (IAS) en fonction de la Topologie choisie.

L'Opérateur mettra aussi à disposition de XX une source d'alimentation alternative de 220v cadencé à 50Hz et avec un format de prise de type E/F Femelle aux normes CEE 7/7.

La limite de responsabilité de XX s'arrête, pour chaque liaison commandée, à l'Interface d'Accès au Service (IAS) ou est livré le service.

Le client s'interdit toute intervention (modification, déplacement) sur les Equipements d'Accès au Service (EAS), sans l'accord de XX.

3.1.2. Sites Distants

Dans le cas général de la livraison sur site Distant, l'accès au Service Bande Passante Ethernet se fait sur un site composé d'un raccordement physique et d'un EAS fourni par XX et installé dans une baie client comportant une unique Interface d'Accès au Service (IAS).

Dans le local technique, le Client mettra à disposition de d'XX un emplacement dans une baie (ou une armoire) 19 pouces permettant de recevoir l'EAS (2U).

Le client mettra aussi à disposition d'XX une source d'alimentation alternative de 220v cadencé à 50Hz et avec un format de prise de type E/F Femelle aux normes CEE 7/7.

Le Client assume les risques correspondant à ces équipements. Il fournit des locaux d'implantation avec des conditions d'environnement permettant leur bon fonctionnement.

Le Client s'interdit toute intervention (modification, déplacement) sur les équipements d'accès au service, sans l'accord de XX.

3.2. Spécifications Techniques des Interfaces d'Accès au Service (IAS)

3.2.1. Spécifications Techniques des Interfaces d'Accès au Service SANS EAS

Vitesse de l'Interface	Média	Connecteur	Standard	Délimitation du service
1000 Mbit/s Ethernet	1000 Base SX/LX	SC-PC	IEEE 802.3z	Bandeau Fibre Opérateur
1000 Mbit/s Ethernet	1000 Base T Catégorie 6 Cuivre	RJ45	IEEE 802.3ab	Bandeau Cuivre Opérateur

3.2.2. Spécifications Techniques des Interfaces d'Accès au Service AVEC EAS

Vitesse de l'Interface	Média	Connecteur	Standard	Délimitation du service
10/100 Mbit/s Ethernet	10/100 Base T Catégorie 5/6 Cuivre	RJ45	IEEE 802.3u/ab	Port sur EAS
1000 Mbit/s Ethernet	1000 Base T Catégorie 6 Cuivre	RJ45	IEEE 802.3ab	Port sur EAS

3.2.3. Spécifications Techniques des Interfaces d'Accès au Service sur site Distant

Vitesse de l'Interface	Média	Connecteur	Standard	Délimitation du service
10/100 Mbit/s Ethernet	10/100 Base T Catégorie 5/6 Cuivre	RJ45	IEEE 802.3u/ab	Port sur EAS
1000 Mbit/s Ethernet	1000 Base T Catégorie 6 Cuivre	RJ45	IEEE 802.3ab	Port sur EAS

4. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

4.1. Connexion Distante Non Transparente

4.1.1. Mono VLAN – Non Marquée VLAN

Ce Service s'adresse aux connexions Mono service Sans gestion des Vlan 802.1q

Les trames Ethernet du client non marquées Vlan sont transportées.

Les trames Marquées VLAN ne sont pas transportées et détruite par Altitude Infrastructure.

Le trafic Ethernet ne doit pas être marqué VLAN.

L'interface de Service (IAS) sur l'équipement d'accès au service (EAS) est configurée en **MODE ACCESS**

Trame Ethernet IAS Site Distant	Traitement	Trame Ethernet Site Central
Trame Non Taguée	Transportée	Trame Non Taguée
Trame 802.1Q	Détruite	N/A

Lan To Lan : (Site 1 vers Site 2 ou Site 2 vers Site 1)

Trame Ethernet IAS Site Distant 1	Traitement	Trame Ethernet IAS Site Distant 2
Trame Non Taguée	Transportée	Trame Non Taguée
Trame 802.1Q	Détruite	Trame 802.1Q

4.1.2. Mono VLAN – Marquée VLAN

Ce Service s'adresse aux connexions Mono service Avec gestion des Vlan 802.1q

Les trames Ethernet du client marquées Vlan sont transportées.

Le marquage VLAN doit être conforme à la norme IEEE 802.3ac et les tags VLAN que le client doit mettre en œuvre doit répondre à la norme IEEE 802.1Q.

Le trafic Ethernet doit être marqué avec un seul niveau de tag VLAN par le Client.

Pour chaque Site Distant, **un seul** Vlan ID peut être utilisé, sous réserve de disponibilité et d'accord de XX.

Le VLAN ID doit être indiqué à XX dans le Bon de Commande après accord de ce dernier.

Les trames Ethernet non marquées VLAN ou avec un VLAN ID non conforme au Bon de Commande sont détruites par l'architecture de transport XX.

L'interface de Service (IAS) sur l'équipement d'accès au service (EAS) est configurée en **MODE TRUNK**

Trame Ethernet IAS Site Distant	Traitement	Trame Ethernet Site Central
Trame Non Taguée	Détruite	N/A

Trame 802.1Q Non Conforme	Détruite	N/A
Trame 802.1Q Conforme	Transportée	Trame 802.1Q
Trame 802.1QinQ (Double Tag)	Détruite	N/A

Lan To Lan : (Site 1 vers Site 2 ou Site 2 vers Site 1)

Trame Ethernet IAS Site Distant 1	Traitement	Trame Ethernet IAS Site Distant 2
Trame Non Taguée	Détruite	Trame Non Taguée
Trame 802.1Q Non Conforme	Détruite	Trame 802.1Q Non Conforme
Trame 802.1Q Conforme	Transportée	Trame 802.1Q Conforme
Trame 802.1QinQ (Double Tag)	Détruite	Trame 802.1QinQ (Double Tag)

4.2. Connexion Distante Transparente

4.2.1. Connexion Distante Multi VLAN Transparente

Cette connexion est une connexion transparente aux VLANs.

L'accès au service Bande Passante sera fait selon le standard **802.1ad QinQ**.

Tout le trafic tagué ou non du client sera transporté du site client jusqu'à la porte de collecte bande passante chez l'opérateur via le réseau XX.

Le client peut transporter 4096 vlan 802.1q entre le port d'entrée de l'Équipement d'Accès au Service (EAS) du site distant et le port de sortie de l'Équipement d'Accès au Service (EAS) du site central.

Pour chaque site client, XX réservera donc un vlan de transport qui ne sera pas visible par le client.

Trame Ethernet IAS Site Distant	Traitement	Trame Ethernet Site Central
Trame Non Taguée	Détruite	N/A
Trame 802.1Q	Transportée	Trame 802.1Q

Trame 802.1QinQ (Double Tag)	Détruite	N/A
------------------------------	----------	-----

Lan To Lan : (Site 1 vers Site 2 ou Site 2 vers Site 1)

Trame Ethernet IAS Site Distant 1	Traitement	Trame Ethernet IAS Site Distant 2
Trame Non Taguée	Détruite	Trame Non Taguée
Trame 802.1Q	Transportée	Trame 802.1Q
Trame 802.1QinQ (Double Tag)	Détruite	Trame 802.1QinQ (Double Tag)

5. FONCTIONALITES DU SERVICE BANDE PASSANTE TRANSPARENT

5.1. Type de Trafic client Supporté

XX ne gère pas la couche de protocoles situés au dessus de l'Ethernet, et en particulier l'IP. L'adressage et le routage des adresses IP restent donc de la responsabilité du client.

5.2. Transparence au protocole 802.1ad (QinQ)

Le service Bande Passante Ethernet XX n'est pas transparent au protocole 802.1ad.

5.3. Transparence aux protocoles de Niveau 2

Le service bande passante Ethernet XX n'est pas transparent au protocole de couche 2 tels que le Cisco Discovery Protocol, Spanning-Tree Protocol, Virtual Trunking Protocol, Ether-channel, etc...

5.4. Adressage MAC

La capacité des tables d'adressage MAC des équipements du réseau XX est limitée à 500 adresses MAC par accès.

5.5. MTU

Le service bande passante Ethernet XX permet l'utilisation d'une taille maximale de transmission (MTU) de 1500 octets pour un paquet un IP.

Cependant, en fonction du type de livraison (Local ou National) des datagrammes plus grands peuvent être supportés.

6. NIVEAU DE SERVICE (SLA)

6.1. Latence

La latence est mesurée en millisecondes pour le transport aller-retour d'un paquet entre le point d'initialisation et le point de destination sur le réseau de XX.

Latence entre des sites intra DSP	10 ms Basé sur un datagramme de 100 octets
Latence entre sites DSP et Paris	25 ms Basé sur un datagramme de 100 octets

6.2. Pertes de Paquets

Pourcentage de pertes des trames	0,01% Basé sur un datagramme de 100 octets
----------------------------------	---

6.3. Gigue

Variation du délai de transfert d'une trame entre le point d'initialisation et le point de destination sur le réseau XX

Gigue	5 ms Basé sur un datagramme de 100 octets
-------	--

Annexe 4 – Matrice d'Escalade

Niveau 0 : Service d'Assistance 24h/24h, 7j/7j : Point Entrée Unique HO et HNO

<p>Code Référence : <i>Communiqué lors de la mise en service</i></p> <p>Ouverture du Ticket par l'Extranet</p> <p>En cas d'indisponibilité du site : 0 276 463 109</p> <p>E-mail : contact@altitudeinfra.fr</p>
--

Escalade

	Pour XX	Pour le Client
Niveau 1	Manager d'astreinte Tel : 02 76 46 31 08 GSM : 02 76 46 31 08	... Tel : ... Fax : ... Courriel : ...@....
Niveau 2	Alain Portais Tel : 02 76 46 30 71 GSM : 06 64 740 508 Alain.Portais@altitudeinfra.fr	... Tel : ... Fax : ... Courriel : ...@....
Niveau 3	Julien Profit Tel : 02 76 46 30 20 GSM : 06 65 84 55 52 julien.profit@altitudeinfra.fr	... Tel : ... Fax : ... Courriel : ...@....