

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE DES SOLUTIONS NET SYNCHRO

20/10/08

1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles BOUYGUES TELECOM met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client des solutions Net Accès et des services qui y sont associés.

Les Conditions Particulières font partie intégrante du Contrat de Service et sont soumises aux conditions générales « Fixe, Internet et Convergence » de BOUYGUES TELECOM (ci-après « Conditions Générales »)

2. DEFINITIONS

-« **Service** » : désigne tout ou partie des Services Accès Synchro et VPN Synchro fourni par BOUYGUES TELECOM au titre des présentes

- « **Site(s) Principal(aux)** » : désigne dans le cadre du Service VPN Synchro le(s) Site(s) sur lequel sont localisés les serveurs du Client.

Les autres termes comportant une majuscule dans la suite du présent document et dont la définition ne figurerait pas au présent article sont définis dans les Conditions Générales.

3. DESCRIPTION DU SERVICE

Au titre du Service, le Client bénéficie de tout ou partie des services décrits ci-après.

Les caractéristiques techniques du Service sont plus amplement décrites dans les STAS qui lui sont applicables, remises au Client sur simple demande.

3.1 Service Accès Synchro Fixe

3.1.1 Services de base

Le Service Accès Synchro Fixe permet au Client de bénéficier d'un accès permanent et illimité à Internet depuis son Site, selon l'une des modalités suivantes, sous réserve de l'éligibilité du Site concerné :

- Soit par des Liaisons standards, lesquelles sont proposées par BOUYGUES TELECOM sans engagement de débit et sans garantie de qualité de Service.
- Soit par des Liaisons Garanties, auxquelles est associé un débit théorique minimum garanti qui peut être asymétrique ou symétrique selon la formule retenue par le Client.

Les différents débits associés aux Liaisons Garanties sont décrits dans les STAS du Service.

3.1.2 Services optionnels

BOUYGUES TELECOM met à la disposition du Client, dans le cadre du Service Accès Synchro Fixe, un ensemble de services optionnels. Ces services optionnels sont décrits ci-après et l'éventuelle tarification liée à leur utilisation est précisée dans le document tarifaire de BOUYGUES TELECOM en vigueur.

a. Net Accès Fixe Back-up (Option de sécurisation)

Au titre de cette option, BOUYGUES TELECOM met en œuvre sur un même Site du Client, une solution de raccordement IP avec deux routeurs et deux accès permanents. Cette sécurisation vise, en cas de défaillance d'un Equipement de BOUYGUES TELECOM ou d'une Liaison, à maintenir le Service. Les deux routeurs seront connectés sur le même réseau local du Client.

Cette option est souscrite pour une durée minimale de 36 mois. Elle n'est disponible que pour les Liaisons garanties, à l'exclusion des connexions via Liaison Standard et sous-réserve de compatibilité avec les caractéristiques techniques du Site.

b. Pare-feu (Firewall)

Ce service consiste à fournir au Client une solution de sécurité dans le but de faire respecter la politique

d'accès aux ressources réseau de l'entreprise en définissant le type de communications autorisées ou interdites.

Dans le cadre de ce service, par défaut, seules les requêtes issues du

Client sont autorisées. Tous les flux provenant d'Internet sont interdits.

Il appartient au Client de définir, sous sa responsabilité, les règles d'ouverture et de fermeture des flux sortants et, dans le cas où le Client a souscrit l'option « bloc d'adresses IP publiques », de flux entrants.

Les règles ainsi définies sont applicables :

- Au site bénéficiant du Service Accès Synchro Fixe,
- Ou à l'ensemble des Sites inclus dans le réseau privé de l'entreprise dans le cas où le Client a souscrit à l'option VPN Synchro.

En cas de souscription à l'option « Bloc de 8 Adresses IP publiques supplémentaires », le Client indiquera dans l'annexe au Bon de Commande, lors de la souscription, les règles de sécurité qu'il souhaite mettre en œuvre afin que Bouygues Telecom puisse les prendre en compte. Ces règles de sécurité sont définies sous la responsabilité du Client.

c. Bloc de 8 Adresses IP publiques supplémentaires

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE DES SOLUTIONS NET SYNCHRO

20/10/08

Sur demande du Client, BOUYGUES TELECOM lui attribue un bloc de 8 adresses IP fixes et publiques supplémentaires par Accès Synchro Fixe souscrit.

BOUYGUES TELECOM n'est pas responsable des conséquences d'une utilisation des adresses IP mises à disposition du Client, qui ne respecterait pas la réglementation en vigueur.

Le Client reconnaît que l'attribution des adresses IP reste valable pendant toute la durée du Contrat et que ces adresses demeurent la propriété de BOUYGUES TELECOM.

BOUYGUES TELECOM assure le routage de ces adresses depuis et vers l'Internet. Il appartient au Client d'effectuer les paramétrages nécessaires de ses serveurs.

3.2 Service VPN Synchro

Ce service consiste en la fourniture et la gestion par BOUYGUES TELECOM d'un réseau privé virtuel utilisant le protocole TCP/IP et permettant l'interconnexion des Sites du Client par l'intermédiaire de Liaisons fournies par BOUYGUES TELECOM. Les caractéristiques du Service sont détaillées dans les STAS, accessibles sur simple demande du Client.

Le Service VPN Synchro ne peut être souscrit qu'en complément :

- soit du Service Accès Synchro Fixe pour chaque Site que le

Client souhaite inclure dans le réseau privé,

- Soit, d'une offre «Fixe Synchro PBX », de la gamme Business Synchro, au titre de laquelle les Sites du Client sont raccordés par une Liaison et ce, sous réserve de sa compatibilité avec le Service VPN Synchro.

Seul le trafic IP du Client peut être acheminé via le Service VPN Synchro.

Il appartient par ailleurs au Client :

- de s'assurer que les plans d'adressage des différents Sites sont compatibles entre eux.
- d'effectuer la migration du routage de son trafic IP, via la Liaison installée par BOUYGUES TELECOM à ce titre, sera facturée aux conditions tarifaires mentionnées dans le document tarifaire en vigueur.

3.2.1 Services de base

Le Service VPN Synchro comprend les services de base suivants :

- L'interconnexion des Sites désignés par le Client dans les Bons de Commande, en vue de permettre l'échange de données de façon sécurisée en utilisant le réseau privé de Bouygues Telecom.

- Une solution de pare-feu (firewall) telle que décrite dans l'article 3.1.2 b des présentes Conditions Particulières.

- L'accès à un outil de création de sites collaboratifs de type Intranet ainsi que l'allocation d'une capacité de stockage externalisée. Les sites ainsi créés par le Client permettent d'accéder à des outils collaboratifs tels que :

- espaces de partage de documents entre collaborateurs,
- Wiki d'entreprise
- Forum de discussion
- gestion de calendrier partagé.

Les caractéristiques techniques de ce service sont plus amplement détaillées dans les STAS du Service.

3.2.2 Services optionnels

BOUYGUES TELECOM met à la disposition du Client, dans le cadre du Service VPN Synchro, un ensemble de services optionnels dénommé « VPN Synchro Plus ». Ces services optionnels sont décrits ci-après et la tarification liée à leur utilisation est précisée dans le document tarifaire de BOUYGUES TELECOM en vigueur

- a. Option Classes de service

Ce service consiste en une gestion différenciée du trafic IP échangé entre les Sites du Client et/ou Internet, au travers de la mise en place de classes de service (CoS). L'option Classes de service n'est accessible que sur les Sites raccordés via une Liaison Garantie à l'exclusion des Liaisons Standards et sous réserve d'accord de faisabilité de Bouygues Telecom.

Le trafic IP du Client peut être réparti en 4 classes de service différentes (1 CoS voix et 3 CoS data). Les paramètres de chaque CoS sont définis dans les STAS du Service.

L'identification du trafic IP, sa priorisation et son affectation dans l'une des 4 CoS disponibles sont définies par le Client pour chaque Site concerné.

Le Client a la faculté de modifier à tout moment le paramétrage de ses CoS en contactant le Service Client de BOUYGUES TELECOM.

- b. Supervision proactive

Au titre de ce Service BOUYGUES TELECOM assure la supervision des Equipements (Routeurs) situés sur les Sites du Client pendant les périodes de couverture. En cas de détection d'un incident tel que défini à l'article 7.2.1 des présentes, BOUYGUES TELECOM ouvre un Ticket d'incident et informe le Client dans les meilleurs délais. Les infor-

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE DES SOLUTIONS NET SYNCHRO

20/10/08

mations transmises au Client concernant l'Incident sont notamment :

- la description de l'Incident
- les date et heure d'ouverture et de clôture
- l'impact de l'Incident les actions prévues/effectuées

A cet effet le Client communiquera à BOUYGUES TELECOM, lors de la souscription du Service, les coordonnées de l'interlocuteur auquel seront notifiés les incidents.

c- Rapports Statistiques

Au titre de cette option BOUYGUES TELECOM met à la disposition du Client des informations statistiques relatives à l'usage et à la qualité du Service.

Ces informations sont mises à la disposition du Client sous forme de tableaux de bord via l'espace « Gestionnaire » du Portail de BOUYGUES TELECOM.

Selon la formule retenue par le Client les statistiques présentées portent sur tout ou partie des éléments suivants :

- Statistiques de trafic, tels que (débit entrant et sortant,...)
- statistiques de performances (ex : temps de transit moyen (ms), disponibilité du Service ...)

- Statistiques de trafic par Classe de service :

Le détail des éléments fournis selon la formule choisie par le Client est décrit dans la documentation commerciale et/ou les STAS du Service.

Les éléments statistiques ci-dessus sont mis à jour toute les 24 heures et sont fournis au Client à titre indicatif.

3.3 Service Accès Synchro Mobile

Le Service Accès Synchro Mobile désigne le service de radiocommunication publique GSM permettant au Client, au moyen d'une Carte SIM et lorsqu'il se situe dans une zone couverte par le réseau mobile de BOUYGUES TELECOM, d'émettre et de recevoir des communications à partir d'un téléphone compatible DCS 1800 ou 1800/900 et/ou GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSPA conçu pour recevoir une Carte SIM ou à partir de tout autre équipement expressément prévu par les conditions particulières.

Les conditions d'utilisation du Service Accès Synchro Mobile sont plus amplement décrites dans les Conditions Particulières applicables à ce Service.

4. Conditions préalables d'accès au Service

L'accès au Service nécessite la mise en œuvre des pré-requis techniques et administratifs (dégroupage, Deserte interne, ...) tels que décrits

dans l'article 4 des Conditions Générales (Conditions Techniques d'accès au Service- Installation) et dans les STAS du Service.

Il est à ce titre rappelé que l'accès au Service nécessite au préalable une étude d'éligibilité du ou des Site(s).

Le Client ne pourra se prévaloir d'aucun préjudice et réclamer aucune indemnité s'il s'avérait que les caractéristiques de son Site ne permettraient pas à BOUYGUES TELECOM de délivrer le Service.

Dans le cas où BOUYGUES TELECOM ne serait pas en mesure de délivrer le Service au(x) Site(s), le Bon de Commande de chaque Site concerné sera résilié de plein droit et sans formalité.

5. Mise en service

Les Parties conviendront pour chaque Service commandé, d'une date de mise en service prévisionnelle.

Une fois les opérations d'installation effectuées, BOUYGUES TELECOM réalise, contrairement avec le Client, une série de tests destinés à vérifier le bon fonctionnement du Service. La mise en Service donne lieu à l'établissement d'un avis de mise en service qui est transmis au Client par courrier, fax ou e-mail.

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de transmission de l'avis de mise en service pour contester par écrit la mise en service. A défaut de contes-

tation par écrit du Client dans le délai précité, le Service sera réputé mis en service et accepté par le Client à la date figurant sur l'avis de mise en service. La date de mise en service constitue le point de départ de la facturation du Service au titre de la Liaison concerné.

En cas de contestation de la mise en service dûment justifiée, Bouygues Telecom s'engage à corriger les anomalies signalées par le Client et à proposer au Client, dans les meilleurs délais, un rendez-vous pour une nouvelle mise en service qui donnera lieu à l'émission d'un nouveau procès verbal.

En cas d'information incomplète ou erronée figurant dans le Bon de Commande et/ou en cas de non-respect des obligations préalables par le Client, BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de facturer au Client chaque déplacement supplémentaire nécessaire à la réalisation de la mise en service, notamment dans le cas suivant :

- Défaut d'environnement (énergie, emplacements, dans le local où doit être installé le Routeur),
- Défaut d'accès au Site imputable au Client (Impossibilité pour BOUYGUES TELECOM de se rendre à la date et heure convenue sur le Site)
- Report de date ou annulation moins de 5 jours avant la date prévue d'intervention de Bouygues Telecom

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE DES SOLUTIONS NET SYNCHRO

20/10/08

- Défaut de capacité à localiser la tête de câble France Telecom sur le Site,
- Défaut d'information sur la complexité de la Desserte Interne à réaliser. Il est de la responsabilité du Client de signifier à BOUYGUES TELECOM les caractéristiques de la Desserte Interne (travaux, longueur, ...) adapté à ses locaux et nécessaire à la mise en service. Toute desserte spécifique doit être disponible à date et heure convenue pour la mise en service des équipements.

- Défaut de réalisation d'une Desserte Interne dans le cas où le Client aurait conservé la prise en charge de la réalisation de cette desserte
- Tout autre fait imputable au Client entravant la réalisation de la mise en service,

6. Durée du Service

Sauf accord contraire des Parties, les Bons de Commande sont souscrits pour une durée minimale de trente-six (36) ou soixante (60) mois à compter de la date de mise en service de chaque Liaison, mentionnée dans le Bon de Commande.

La souscription du Service VPN Synchro postérieurement à la mise en service du Service Accès Synchro Fixe ou d'une offre de la gamme Business Synchro de BOUYGUES TELECOM entraîne la prorogation de la période minimale d'engagement des Sites inclus dans le réseau privé

pour une durée de 36 ou 60 mois. Cette durée est calculée Accès par Accès en fonction de la date de souscription du Service VPN.]

7. Résiliation

Le Contrat de Service et les Bons de Commande peuvent être résiliés conformément aux modalités prévues dans les Conditions Générales. En cas de résiliation du Bon de Commande d'un Site avant le terme de sa période d'engagement, le Client sera redevable des frais suivants :

- Résiliation moins de 6 mois après la Mise en Service du Site

- la totalité (100%) des mensualités du Service restant à courir jusqu'à la fin des six (6) premiers mois suivant la Mise en Service,
- la moitié (50%) des mensualités restant dues au titre du Service au - delà des six (6) premiers mois, et jusqu'à la fin de la période d'engagement.

- Résiliation entre le 7^e et le 36^e mois suivant Mise en Service du Site

La moitié (50%) des mensualités restant dues au titre du Service jusqu'à la fin de la période d'engagement.

8. Conditions Financières

8.1. Tarifs

Les tarifs applicables au Service sont définis dans le document tarifaire de BOUYGUES TELECOM en vigueur à la date de souscription du Service.

8.2. Facturation

La date de début de facturation du Service Accès Synchro Fixe est celle de la mise en service du Site conformément aux modalités prévues à l'article 5 (Mise en service).

Par dérogation à l'article 5 des présentes Conditions, la facturation du Service VPN Synchro débute à compter de la date de mise en service du second Site inclus dans le réseau privé.

Lors du déploiement, les Sites Client sont facturés au fur et à mesure de leur mise en service respective.

9. Obligations spécifiques du Client au titre du Service

Le Client s'engage au respect des obligations essentielles suivantes :

- Le Client s'engage à ce que les Services et les Equipements soient utilisés conformément aux stipulations des présentes Conditions Particulières et à respecter les recommandations de BOUYGUES TELECOM et en

particulier celles décrites dans les STAS.

- Aucun équipement dont les caractéristiques n'auraient pas été préalablement validées par BOUYGUES TELECOM ne devra être raccordé au réseau privé. A défaut d'une telle validation, BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de déconnecter immédiatement ou de demander la déconnexion immédiate de l'équipement concerné.

- Le Client est seul responsable du choix, de l'administration et de la gestion des mots de passe utilisés par lui au titre du Service. Il s'engage à les conserver secret et à en assurer leur confidentialité.

- Le Client est seul responsable du contenu des informations ou données hébergées, transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers nominatifs pour lesquels le Client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur.

7 GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

BOUYGUES TELECOM s'engage, au titre des garanties de qualité de service (QoS) décrites ci-après, sur un périmètre constitué des Services

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE DES SOLUTIONS NET SYNCHRO

20/10/08

Accès Synchro Fixe et VPN Synchro à l'exclusion de tout autre service.

Les Garanties de Qualité de Service comprennent :

- La Garantie de Délai de Rétablissement
- La Garantie de Taux de Disponibilité du Service
- Les délais de Mise en Service
- Les Garanties de performance.

Ces garanties ne sont applicables que pour les Liaisons de type « Accès garantis » à l'exclusion des « Accès Standards » tels que définis à l'article 3.1.

Les indicateurs permettant de mesurer la qualité du Service et notamment le taux de disponibilité, sont calculés hors périodes de maintenance programmées par BOUYGUES TELECOM.

7.1 Cellule Assistance Technique

Ce service de BOUYGUES TELECOM assure la prise en charge et le suivi des Incidents notifiés par le Client selon les modalités décrites ci-après. La Cellule Assistance Technique est accessible par téléphone au n° 0800 942 342 (appel gratuit depuis un n° fixe) de 8h30 à 19h du Lundi au Vendredi (hors jours fériés).

Le Client doit s'assurer préalablement à la notification d'un Incident que celui-ci ne se situe pas sur ses propres Equipements ou sur son Site

Le Client communiquera à la Cellule Assistance Technique toutes les informations lui permettant l'identification du Client et la qualification de l'Incident.

7.2 Définitions et modalités

7.2.1 Période de Couverture des Garanties

La Période de Couverture des Garanties correspond par défaut à la période du lundi au vendredi, de 8H30 à 19H00 (hors jours fériés).

La Période de Couverture est étendue au Samedi de 9H00 à 18H00 (hors jours fériés) dans le cas où le Client a souscrit le Service VPN Synchro.

7.2.1 Incident

L'Incident s'entend de toute interruption totale du Service signalée à la Cellule Assistance Technique par le Client et dûment constatée par BOUYGUES TELECOM.

7.2.2 Ticket d'Incident

Le Ticket d'Incident est créé par BOUYGUES TELECOM à compter de la signalisation de l'Incident par le Client par téléphone. Pour chaque Incident, un numéro de Ticket d'Incident est attribué au Client par BOUYGUES TELECOM.

Le Ticket d'Incident est fermé par BOUYGUES TELECOM quand le Service est rétabli. Suite à la résolution de l'Incident, la Cellule Assistance Technique constate avec le

Client le rétablissement du Service et la clôture l'Incident.

Si l'Incident résulte d'un élément ou d'un Equipement exploité par le Client ou relevant de la responsabilité du Client, l'intervention de BOUYGUES TELECOM pourra être facturée au tarif en vigueur.

7.2.4 Délai d'Intervention

Le Délai d'Intervention s'entend du délai entre l'ouverture du Ticket d'Incident et la communication au Client d'un premier diagnostic comprenant notamment l'origine supposée de l'Incident et un délai estimatif de résolution de l'Incident.

Le Délai d'Intervention ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties.

Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister BOUYGUES TELECOM dans les opérations de diagnostic, notamment pour fournir des informations nécessaires à ces opérations, réaliser des tests ou accéder aux Equipements et/ou Site Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du Délai d'Intervention.

7.2.5 Délai de Rétablissement

Le Délai de Rétablissement s'entend du délai entre l'ouverture du Ticket d'Incident et la résolution de l'Incident telle qu'indiquée sur le Ticket d'Incident. Le Délai de Rétablissement ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties. Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister

BOUYGUES TELECOM dans la résolution de l'Incident, notamment pour fournir des informations nécessaires à la résolution de l'Incident, réaliser des tests ou accéder aux Equipements et/ou au Site du Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du Délai de rétablissement.

7.2.6 Taux de Disponibilité

Chaque Période de Calcul du Taux de Disponibilité débute à la Date de Mise à Disposition Effective du Service sur un Site.

Ce Taux, exprimé en pourcentage, est calculé à l'aide de la formule suivante :

- Taux de Disponibilité : (Temps de référence-Temps de panne) / Temps de référence
- Temps de référence : une année pleine, en minutes (365x24x60)
- Temps de panne : somme, en minutes, pendant la Période de Calcul du Taux de Disponibilité, des Délais de Rétablissement.

Il est précisé que dans le cadre du Service VPN Synchro, en cas d'Incident sur le Site Central, seul le temps de Panne de celui-ci est pris en compte au titre du Taux de Disponibilité à l'exception de celui des autres Sites.

7.2.7 Pénalités

En cas de non-respect des Garanties de Qualité de Service, BOUYGUES TELECOM sera redevable au Client des Pénalités libératoires dont le montant est mentionné aux articles 7.3 à 7.6 des présentes Conditions

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE DES SOLUTIONS NET SYNCHRO

20/10/08

Particulières et plafonné pour un Site donné à un mois d'abonnement mensuel au Service par année.

Le montant cumulé des pénalités au titre de l'ensemble des Sites par année (calculée à partir de la date de signature du Contrat de Service) ne pourra pas dépasser un montant égal à 10% des factures réglées par le Client au cours de l'année au titre du Service.

Pour bénéficier des Pénalités, le Client doit en faire la demande écrite auprès de BOUYGUES TELECOM dans les trente (30) jours calendaires suivant la fin du mois au cours duquel l'événement donnant droit à Pénalité s'est produit. Dans le cas où les conditions d'exigibilité des pénalités sont remplies, BOUYGUES TELECOM déduit le montant correspondant sous forme d'avoir sur la facture du mois suivant.

L'acceptation tacite ou exprès ou le versement de Pénalités par BOUYGUES TELECOM au titre des présentes Garanties emportent renonciation exprès à agir à l'encontre de BOUYGUES TELECOM, ces pénalités constituant la seule conséquence du non-respect par BOUYGUES TELECOM des Garanties de Qualité de Service.

Le Client n'a droit à aucune Pénalité et la responsabilité de BOUYGUES TELECOM ne peut être engagée dans les cas de suspension, dégradation du Service, de dommages, liés à un cas de force majeure, au fait d'un tiers ou d'un opérateur, au fait du Client (incluant notamment les cas

d'interruption de Service demandée par le Client, de dysfonctionnement dû aux équipements, circuits, applications, logiciels, codes, matériels informatiques du Client, d'actions ou d'omissions de la part du Client ou de l'un de ses clients ou fournisseurs), ou d'une opération de maintenance régulièrement planifiée.

7.3 Garantie Délais de Mise en Service

7.3.1 Réseau privé de moins de vingt (20) Sites

Le délai maximum de Mise en Service du premier Site est de cinquante (50) Jours Ouvrés à compter de la réception par BOUYGUES TELECOM du Bon de Commande relatif au Site complet et signé.

7.3.2 Pour un réseau de plus de vingt (20) Sites

Les Parties détermineront d'un commun accord un planning de Mise en Service. A défaut d'accord des Parties dans un délai de vingt et un (21) jours suivant la signature du Bon de Commande, le planning sera défini en derniers recours par Bouygues Telecom et communiqué au Client par tout moyen écrit (courrier, fax mail...).

7.3.3 Pénalités associées

En cas de non-respect du délai de Mise en Service sur un Site le Client a la faculté de demander le versement des pénalités suivantes:

Retard en nombre de Jours Ouvrés	Indemnité
de 1 à 5	50 € HT
de 5 à 10	100 € HT
Plus de 10	200 € HT

7.4 La Garantie de Délai de Rétablissement

7.4.1 Niveau d'engagement

BOUYGUES TELECOM s'engage à un Délai de Rétablissement, tel que défini précédemment, inférieur ou égal à 4 heures ouvrées pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite par le Client.

Sont exclus des calculs et des engagements de délai de rétablissement les Liaisons Standards.

Dans le cadre du Service VPN Synchro, en cas d'Incident sur le Site Central affectant les autres Sites, seul le Délai de Rétablissement sur ledit Site Central est pris en compte pour le calcul des pénalités.

7.4.2 Pénalités associées

En cas de non-respect de la Garantie de Délai de Rétablissement, les Pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en % du montant de l'abonnement mensuel du Site au Service Accès Synchro Fixe et le

cas échéant VPN Synchro (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services), seront les suivantes :

Délai de Rétablissement	Pénalités
Entre 4H et 8H	20%
Entre 8H et 12H	50%
> 12H	100 %

7.4 La Garantie de Taux de Disponibilité

7.4.1 Niveau d'engagement

BOUYGUES TELECOM s'engage, pour tout Site en Accès Garanti, à respecter une indisponibilité annuelle du Service inférieure ou égale à treize (13) Heures pendant la Période de Couverture des Garanties.

7.4.2 Pénalités associées

En cas de non-respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, les Pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en % du montant de l'abonnement mensuel du Site au Service (Accès Synchro Fixe et le cas échéant VPN Synchro), seront les suivantes :

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE DES SOLUTIONS NET SYNCHRO

20/10/08

Dépassement de la durée annuelle d'indisponibilité du Service (en heures)	Pénalités
de 0 à 5	20 %
de 5 à 11	50 %
supérieur à 11	100%

7.5 Les Garanties de performance

7.5.1 Garantie de Temps de transit (Latence)

Cette garantie ne s'applique qu'aux Liaisons à débit garanti. De même, elle ne s'applique qu'à la Classe de service voix et à la plus prioritaire des classes Data dans le cadre du Service VPN Synchro Plus.

Le temps de transit correspond au temps moyen de transfert, aller et retour, entre un Site Central et un Site distant d'un paquet de 128 octets, hors charge de la Liaison liée à la mesure.

Bouygues Telecom s'engage sur un temps de transit moyen de 120 ms.

Les valeurs de temps de transit mesurées ne sont prises en compte dans le calcul de l'engagement mensuel que si la

charge constatée des Liaisons dans les deux sens ne dépasse pas 70% du débit souscrit (pour un débit moyen calculé sur 5 minutes).

L'échantillon servant à effectuer les mesures est constitué d'un minimum de 5 Sites et d'un maximum de 10% du nombre total de Sites inclus dans le VPN Synchro Plus.

Dans tous les cas les engagements sont mesurés à 90 percentiles (c'est-à-dire en excluant 10% des valeurs extrêmes).

En cas de non-respect des engagements de temps de transit au titre d'un mois donné, le Client aura la faculté de demander le versement d'une pénalité égale à 5 % de l'abonnement mensuel au Service du Site concerné.

7.6 Garantie des Débits

BOUYGUES TELECOM s'engage au respect des niveaux de débits IP minimums associés à chaque Liaison Garantie, pendant 99% du temps sur une année de référence telle que définie à l'article 7.2.6 ci-dessus.

Le Client aura la possibilité de vérifier le respect de l'engagement quatre fois par an sur un ou plusieurs Sites.

En cas de non respect des débits garantis, le Client aura la faculté de demander le versement d'une indemnité égale à 5% de l'abonnement du Site concerné.

8. EVOLUTION DU SERVICE

8.1. Amélioration du Service

BOUYGUES TELECOM recherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Equipements du Client et/ou de BOUYGUES TELECOM pourront être imposées par l'ARCEP ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données par BOUYGUES TELECOM concernant ces évolutions.

8.2. Modification des conditions techniques de fourniture du Service

BOUYGUES TELECOM est susceptible de modifier à titre exceptionnel les conditions techniques de fourniture du Service, qui pourraient entraîner une mise à jour de la configuration des Sites. Dans ce cas, BOUYGUES TELECOM s'engage à avertir le Client dans les plus brefs délais et à lui fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation des modifications. Les conditions techniques et financières de ces modifications seront, le cas échéant, convenues entre les Parties par accord séparé.

8.3 Modification du Service à l'initiative du Client

Ajout de Liaisons d'accès, modifications techniques demandées par le

Client en cours de Contrat de Service, sur un Site bénéficiant déjà du Service.

Ces demandes devront être effectuées via le Bon de Commande, et seront facturées aux conditions financières mentionnées dans les Conditions Tarifaires.

Toute évolution du Service impliquant une modification de la Liaison d'accès, (ex : modification à la hausse ou à la baisse du débit) est soumise à une étude de faisabilité préalable de BOUYGUES TELECOM.

La mise en œuvre d'une modification de la Liaison entraîne la prolongation de sa durée d'engagement pour une durée de 36 mois à compter de la mise en Service de l'évolution.

Le Client est informé que le Service est susceptible de subir des perturbations pendant les opérations d'évolution.

Déménagement

Dans l'hypothèse d'un changement de Site au cours du Contrat de Service, le Client est tenu de prévenir BOUYGUES TELECOM, par lettre recommandée avec avis de réception, d'un tel changement. Pour des cas spécifiques, BOUYGUES TELECOM pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat de Service à des conditions à définir au cas par cas. Au cas où le déménagement est possible, le Client

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE DES SOLUTIONS NET SYNCHRO

20/10/08

sera redevable à BOUYGUES TELECOM des sommes suivantes:

tés en cas de résiliation anticipée de la part du Client, conformément à l'article 15 des Conditions Générales.

- Déménagement moins de 6 mois après Mise en Service du Site

- la totalité (100%) des mensualités du Service restant à courir jusqu'à la fin des six (6) premiers mois suivant la Mise en Service,
- la moitié (50%) des mensualités restant dues au titre du Service sur l'ancien Site au-delà des six (6) premiers mois, et jusqu'à la fin de la période d'engagement de 36 mois suivant la Mise en Service.
- les frais de mise en service du Service sur le nouveau Site,
- les mensualités correspondant au Service du nouveau Site.

- Déménagement entre le 7^e et le 36^e mois suivant Mise en Service du Site

- la moitié (50%) des mensualités restant dues au titre du Service sur l'ancien Site jusqu'à la fin de la période d'engagement de 36 mois suivant la Mise en Service.
- les frais de mise en service du Service sur le nouveau Site,
- les mensualités correspondant au Service du nouveau Site.

Par ailleurs, la Période Initiale sera reconduite pour une durée minimale de 36 mois. Si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas continuer à bénéficier du Service, le Client versera à BOUYGUES TELECOM les indemni-