

## 1. DEFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service :

La « **Date de Mise en Service** » : signifie la date à laquelle le Service fourni par NTIC PEYROUTET TELECOM est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Un « **Code d'accès** » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par NTIC PEYROUTET TELECOM.

Une « **GTR** » signifie Garantie Temps de Rétablissement

## 2. DESCRIPTION DES SERVICES

### Services VPN et options

Ce service consiste en la fourniture et la gestion par NTIC PEYROUTET TELECOM d'un réseau privé virtuel utilisant le protocole MPLS et permettant l'interconnexion de sites du Client par l'intermédiaire de liaisons fournies par NTIC PEYROUTET TELECOM. Il peut être souscrit en complément du Service Accès que le Client souhaite inclure dans le réseau privé.

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

Accès nomade : cette option permet aux utilisateurs d'accéder au réseau VPN du Client de manière sécurisée via l'utilisation de tunnels SSL.

Accès sites distants : cette option permet à un site distant non raccordés au VPN MPL de se connecter via un tunnel IPsec.

### Firewall et options

Ce service consiste à fournir une solution de sécurité centralisée 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 en Interne ou vers Internet. Il appartient au Client de définir, sous sa responsabilité, les règles d'ouverture et de fermeture de flux sortants.

L'option Relais Mail / antivirus/ AntiSpam consiste à mettre à disposition du Client des outils limitant les risques de Spam et/ou d'infection (Anti-Virus et anti-spyware) dans le cadre de l'utilisation de la messagerie électronique.

L'option filtrage WEB consiste à fournir les outils pour que le Client puisse définir et administrer sa politique de filtrage Web pour ses utilisateurs.

## 3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

A la demande du Client, NTIC PEYROUTET TELECOM accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « **Equipements** »), ou souscrits en ligne sur l'Interface NTIC PEYROUTET TELECOM.

NTIC PEYROUTET TELECOM fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par NTIC PEYROUTET TELECOM, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par NTIC PEYROUTET TELECOM.

Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.

A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés le seront dans un « sur-emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements NTIC PEYROUTET TELECOM » ainsi que le nom du Client.

Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix du NTIC PEYROUTET TELECOM :

- La vente par NTIC PEYROUTET TELECOM au Client des Equipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par NTIC PEYROUTET TELECOM est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.
- La reprise de possession des Equipements par NTIC PEYROUTET TELECOM ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès au NTIC PEYROUTET TELECOM ou à son mandataire aux Equipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

La mise à disposition des Equipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements du NTIC PEYROUTET TELECOM prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai NTIC PEYROUTET TELECOM, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du NTIC PEYROUTET TELECOM sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service au NTIC PEYROUTET TELECOM et bénéficie d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

## 4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

NTIC PEYROUTET TELECOM prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H00 et 18H00, heures ouvrées, les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par NTIC PEYROUTET TELECOM ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci après désignés indistinctement « **La Notification de Défaillance** ») qui devra apporter sa pleine coopération à NTIC PEYROUTET TELECOM pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse [support.technique@peyroutet.fr](mailto:support.technique@peyroutet.fr) et/ou par téléphone au numéro 05.59.81.30.30 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par NTIC PEYROUTET TELECOM. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, NTIC PEYROUTET TELECOM s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « **Objectif de Qualité de Service** ») :

Sur un mois, NTIC PEYROUTET TELECOM s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « **Objectif de Disponibilité du Service** »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé à NTIC PEYROUTET TELECOM au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès du NTIC PEYROUTET TELECOM d'un avoir égal à un pourcentage :

- des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et de la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

NTIC PEYROUTET TELECOM s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de huit (8) heures, jours ouvrés dans le cadre d'une GTR, à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante huit (48) heures, jours ouvrés dans le cadre d'une GTR, à compter de la constatation par NTIC PEYROUTET TELECOM de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « **Objectif de Rétablissement du Service** »). Aucune pénalité ne sera due par NTIC PEYROUTET TELECOM si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evénement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par NTIC PEYROUTET TELECOM (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 France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec NTIC PEYROUTET TELECOM afin de rétablir le Service.

L'émission par NTIC PEYROUTET TELECOM d'avoirs est soumise aux limites suivantes :

- le montant d'avoirs pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant;
- les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

## 5. DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconstitution consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant :

soit la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :

- le nombre de mois restants dans la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ;
- S'il est spécifié, le montant indiqué dans le Bon de Commande NTIC PEYROUTET TELECOM sera appliqué.

## 6. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

- Les Frais Initiaux ;
- Les Redevances Mensuelles ;

## 7. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à NTIC PEYROUTET TELECOM la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, NTIC PEYROUTET TELECOM pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).