

### 1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire propose au Client son Service de Connectivité VPN IP (ci-après le « Service »).

### 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Particulières font partie intégrante du Contrat tel que défini aux Conditions Générales de Ventes SIETEL OPERATEUR auxquelles elles se rattachent.

### 3. DEFINITIONS

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les aux Conditions Générales de Ventes SIETEL OPERATEUR soit dans les autres Documents contractuels.

### 4. DESCRIPTION DU SERVICE

#### 4.1 - Prestation de base fournie au Client

La prestation de base a pour objet de relier deux ou plus de deux Sites Client par une liaison IP. Seul le trafic IP peut être transporté sur le Service VPN IP.

#### 4.1.1 - Raccordement des Sites Client

Chaque Site Client est raccordé via une porte IP dont les caractéristiques (débit, mode de raccordement, options...) sont définies dans le Formulaire de souscription et ses Annexes.

Le Prestataire ne peut être tenu pour responsable si le débit commandé par le Client est sous-dimensionné par rapport aux besoins des Sites Client que seul le Client est en mesure d'apprécier.

Il appartient au Client de vérifier que les plans d'adressage des différents sites sont compatibles entre eux.

#### 4.1.2 Mise à disposition du Routeur d'extrémité

En standard, le Prestataire met à disposition du Client l'équipement d'extrémité (Routeur), le configure, l'installe, le cas échéant, sur le(s) Site(s) Client, le supervise et le maintient.

Le Routeur est un Equipement Prestataire.

### 5. CONDITIONS TECHNIQUES

Le Service est fourni en accès permanent.

Le Prestataire propose différents types d'accès en fonction de la situation géographique des Sites Client à raccorder, des débits souhaités et de l'usage du Service envisagé par le Client. Ces caractéristiques sont mentionnées dans le Formulaire de souscription ou dans son Annexe.

Le Client est tenu de fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires à son identification juridique (raison sociale, adresse du siège social, numéro SIRET, capital social, forme juridique) et à la localisation du Point d'Accès au Service ou du Point d'Accès Hébergé (numéro de désignation de l'installation (NDI) du Site, adresse du site à raccorder).

A ce titre, le Prestataire peut exiger du Client, en cas d'erreur sur ces informations, ayant conduit le Prestataire à livrer le Service à une mauvaise localisation, le versement de pénalités égales à la somme des abonnements au Service sur la Durée Minimale du Service.

Les raccordements sont soumis à des contraintes techniques qui dépendent d'une évaluation théorique réalisée par l'opérateur de boucle locale tiers.

En conséquence, le Prestataire ne peut être tenu pour responsable si les caractéristiques techniques constatées à la livraison du Service ne corroborent pas l'évaluation théorique précitée.

En cas d'impossibilité de procéder à un raccordement, le Prestataire s'efforce de proposer au Client une solution alternative parmi les solutions

techniques disponibles, aux conditions techniques, contractuelles et financières de la nouvelle solution.

Un nouveau Formulaire de souscription pour le Site Client en question doit alors être signé entre les parties. Le Client conservant toutefois le droit de résilier, sans indemnités, le Service en raison de l'impossibilité du raccordement du site.

### 6. MISE EN SERVICE

Le Service fait l'objet de la procédure de recette décrite aux Conditions Générales de ventes SIETEL Opérateur dans Définition de « mise à disposition du service ».

### 7. UTILISATION DU SERVICE

La définition de l'utilisation du trafic et le seuil de débit du service est précisé dans les conditions particulières de ventes SIETEL Opérateur Haut et Très Haut Débit – article 9 -

### 8. DUREE DU SERVICE

Le Client souscrit au Service pour la Durée Minimale prévue au Formulaire de souscription.

Au-delà de cette Durée Minimale, le Service est reconduit tacitement pour une durée indéterminée. La Durée Minimale débute à la date de Mise à Disposition du Service.

### 9. GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

Les Garanties de Qualité de Service dépendant du type de raccordement choisi par le Client et du débit associé.

Elles sont plus amplement décrites dans les Conditions Spécifiques correspondantes.

### 10. GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

Par dérogation aux Conditions Générales de ventes SIETEL Opérateur, les Garanties de Qualité de Service comprennent :

- La Garantie de Délai de Rétablissement ;
- La Garantie de Taux de Disponibilité.

#### 9.1 - La Garantie de Délai de Rétablissement

##### 9.1.1 - Niveau d'engagement

Le Prestataire s'engage sur un délai de rétablissement calculé par Incident, inférieur ou égal à quatre (4) heures à compter de la signalisation de l'interruption par le client pendant les heures ouvrables. En dehors de ces horaires le rétablissement est différé au 1<sup>er</sup> jour ouvrable suivant avant 12 heures. Ces conditions s'appliquent pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite.

##### 9.1.2 - Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de Service, en cas de non-respect de la Garantie de Délai de Rétablissement, les pénalités suivantes d'appliqueront au Service concerné :

- 4h < Délai de Rétablissement < 6h => 25% de la redevance mensuelle
- 6h < Délai de Rétablissement < 8h => 50% de la redevance mensuelle
- 8h < Délai de Rétablissement < 10h => 75% de la redevance mensuelle
- 10h < Délai de Rétablissement => 100% de la redevance mensuelle

Le cumul des pénalités relatif au Délai de Rétablissement est plafonné à une (1) redevance mensuelle du Service concerné.

#### 9.2 - La Garantie de taux de disponibilité

Le Prestataire s'engage à maintenir l'IMS du service concerné inférieure à vingt (20) heures par an, déclarées sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre

(24) heures sur vingt-quatre (24), correspondant à un taux de disponibilité du service de 99,77%.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées :

- 20h <= IMS < 23h : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 23h <= IMS < 26h : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 26h <= IMS < 29h : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 29h <= IMS : 100 % de la mensualité forfaitaire dans l'offre de prix pour le service concerné.

Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle du service concerné.

### 11. MODIFICATION DU SERVICE PAR LE CLIENT

#### 10.1 - Modification du débit sur un Site Client

Le Client peut demander la modification du débit sur un Site Client avec un préavis d'un (1) mois. Cette demande est subordonnée à une étude de faisabilité de la part du Prestataire.

#### 10.2 - Ajout et déménagement de Site Client

##### 10.2.1 Ajout d'un Site Client

L'ajout d'un Site Client sur le Service VPN IP n'est possible qu'après accord du Prestataire et pour une Durée Minimale d'un (1) an. Sous réserve d'une étude de faisabilité, le Prestataire utilise autant que faire se peut le mode de raccordement adapté aux contraintes techniques de connexion et aux caractéristiques demandées par le Client.

##### 10.2.2 Déménagement d'un Site Client

Le Client peut demander le déménagement d'un site Client par lettre recommandée. Cette demande est soumise à une étude de faisabilité de la part du Prestataire en vue de poursuivre le service souscrit dans les nouvelles conditions.

Le raccordement du nouveau Site Client fait l'objet d'un engagement d'une Durée Minimale d'un (1) an.

#### 10.3 - Suppression d'un Site Client

Toute demande de suppression d'un Site Client doit se faire avec un préavis d'un (1) mois.

Les dispositions ci-dessous s'appliquent également au cas de résolution de tout ou partie des Sites Client.