

## CONDITIONS SPECIFIQUES DE SERVICE FIBRE ASYMETRIQUE

### 1. Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales de Service, les termes suivants, utilisés dans les présentes Conditions Spécifiques, auront la signification qui suit :

- « **Abonné** », « **Utilisateur** » ou « **Utilisateur Final** » désigne la personne physique ou morale souscrivant le Service auprès du Client.
- « **Canal/Canaux** » est (sont) une (des) connexion(s) logique(s) point à point configurée(s) sur le Service.
- « **Commande** » désigne l'ensemble des documents sous format papier ou électronique échangés entre le Fournisseur et le Client et matérialisant la commande d'une composante du Service.
- « **Desserte Interne** » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc. ...) entre le point d'Entrée et l'Équipement Terminal.
- « **Équipements du Fournisseur** » désigne tout équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité du Fournisseur ou de ses fournisseurs et utilisé par le Fournisseur pour rendre le Service.
- « **Équipement Terminal** » désigne le média converti installé par le Fournisseur pour livrer un service en Ethernet sur cuivre. Cet équipement sera connecté par le Client aux équipements informatiques de l'Utilisateur.
- « **Heures Ouvrables** » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrables.
- « **Heures Ouvrées** » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrées.
- « **Jour Ouvrable** » désigne tout jour à l'exception du dimanche ou de tout autre jour férié en France.
- « **Jour Ouvré** » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tout autre jour férié en France.
- « **Ligne A-FTTB** » désigne la liaison établie par le Fournisseur conformément aux présentes Conditions Spécifiques et dont le support est un réseau de fibre optique. Une Ligne A-FTTB est réservée au raccordement d'un Abonné unique.
- « **Point de Terminaison** » désigne l'emplacement situé à l'intérieur du Site Utilisateur sur lequel l'Équipement Terminal est installé.
- « **Service** » désigne le service « Ligne A-FTTB » (Asymétrique Fiber To The Business) fourni par le Fournisseur au titre des présentes Conditions Spécifiques.
- « **Site Utilisateur** » désigne le(s) bâtiment(s) ou espaces dans lesquels l'Utilisateur est situé et où l'Équipement Terminal sera installé.

### 2. Objet des conditions particulières

La Ligne A-FTTB est un service de vente d'accès en fibre optique qui permet au Client d'offrir sous sa propre marque un service d'accès très haut débit à valeur ajoutée. Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles le Fournisseur assure au Client la fourniture du Service. Sa fourniture donne lieu à la signature des Conditions Particulières et Conditions Spécifiques du Service.

### 3. Documents contractuels

Le contrat « Ligne A-FTTB », désigné ci-après « le **Contrat** » se compose des documents suivants :

- les Commandes,
- les présentes Conditions Spécifiques,
- les Conditions Particulières de la Ligne FTTB,

En cas de contradiction ou de divergence entre plusieurs documents contractuels, les documents prévalent dans l'ordre de leur énumération prévue ci-dessus. L'ensemble de ces documents est remis au Client lors de la signature des Conditions Particulières et Conditions Spécifiques.

### 4. Descriptif du service

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent au service « Ligne A-FTTB »

#### 4.1 - La ligne A-FTTB

Le Service basé sur la transmission sur fibre optique et le protocole Ethernet, consiste en la fourniture d'une prestation comprenant :

- le raccordement d'un Site Utilisateur au réseau du Fournisseur par l'intermédiaire de liaisons Ethernet
- le transport des flux correspondant sur le réseau du Fournisseur.

Le Service est limité par l'Équipement Terminal du côté Utilisateur Final.

Les caractéristiques de la ligne A-FTTB sont les suivantes :

Profil de débit (selon disponibilités)

- 10 Mbps dans le sens descendant / 2 Mbps dans le sens montant
- 30 Mbps dans le sens descendant / 2 Mbps dans le sens montant

Le trafic est transporté dans la classe de service « Best Effort »

### 5. Conditions de fourniture du service

Une Ligne A-FTTB sera fournie à la condition que le Site Utilisateur puisse être raccordé au réseau du Fournisseur au moyen d'une liaison optique.

Le raccordement du Site Utilisateur fera l'objet d'un devis qui sera soumis à l'acceptation de l'opérateur Alleo. Ce devis précisera les délais et les coûts relatifs à la construction du raccordement. L'éligibilité d'une Ligne A-FTTB reste soumise à validation par le Fournisseur sous réserve de disponibilités techniques sur son réseau.

### 6. Niveau d'engagement de service

Les engagements du Fournisseur vis-à-vis de l'opérateur Alleo en matière de disponibilité ainsi que les pénalités en cas de non-respect de ces engagements sont définies ci-après.

#### 6.1 - Engagements de qualité de service

##### « SLA Standard »

Le service Ligne A-FTTB est associé au niveau « SLA Standard »

Engagement de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Service par Ligne A-FTTB	99.85%
Temps de Rétablissement du Service en cas de Panne Individuelle	4 Heures Ouvrées Jours ouvrés

La disponibilité de 99,85% est approximativement équivalente à 4 heures d'indisponibilité par Ligne A-FTTB et par an. La disponibilité est calculée sur la base du cumul des périodes des Heures et Jours Ouvrées.

### 6.2 - Définition des indicateurs de qualité de service sur les Lignes A-FTTB

Les conditions suivantes sont requises pour l'application des engagements du Fournisseur :

- Le Client permet aux agents du Fournisseur d'accéder à ses équipements dans les locaux techniques de l'Utilisateur,
- L'interruption de service n'est pas due à des travaux programmés ou des cas de Force majeure.

De manière générale, tout délai pendant lequel le Fournisseur est en attente d'une action à effectuer par le Client sera décompté pour le calcul des indicateurs.

#### 6.2.1 - Garantie de Temps de rétablissement

##### « SLA Standard »

La GTR individuelle s'applique par Ligne A-FTTB pour les occurrences de pannes affectant chaque Ligne A-FTTB. Le Fournisseur s'engage alors à rétablir le Service dans la limite de 4 heures ouvrées. Le Temps de rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'au rétablissement du Service.

#### 6.2.2 - Disponibilité du service

##### « SLA Standard »

La disponibilité du Service est calculée pour chaque Service souscrit par le Client associé au niveau SLA Ligne Standard et chaque année en utilisant la formule suivante :

$$Dispo\_service = \frac{Dispo\_total}{Periode\_de\_ref} \times 100$$

Avec :

<b>Dispo_service</b>	<b>Pourcentage de disponibilité du Service</b>
<b>Dispo_total</b>	<b>Nombre total de minutes pendant lequel le Service a été disponible pendant la période de référence</b>
<b>Periode_de_ref</b>	<b>Nombre total de minutes dans une année calendaire pendant les heures ouvrées</b>

Pour une ligne donnée, le Service est réputé disponible si l'Équipement Terminal peut recevoir et envoyer des données

Le Fournisseur n'est pas responsable en cas d'indisponibilité du Service résultant :

- d'un incident sur un équipement sous la responsabilité du Client ou de l'Utilisateur,
- d'un cas de force majeure,
- ou d'une période de maintenance programmée.

L'indisponibilité du Service est calculée à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'au rétablissement du Service.

### 6.3 - Pénalités en cas de non respect des engagements de qualité de Service

Les éventuelles pénalités applicables au Fournisseur au titre des présentes Conditions Spécifiques sont libératoires.

En aucun cas, le montant total des pénalités dues au titre de l'ensemble des engagements de qualité de service pour une année civile ne pourra excéder pour chaque année civile :

- une (1) mensualité en SLA Standard

La responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'un cas de force majeure
- du fait direct et exclusif du Client, à savoir du non-respect des Spécifications Techniques fournies par le Fournisseur pour la mise en œuvre du Service, de la Desserte interne ou d'un élément non installé et exploité par le Fournisseur,
- des périodes de maintenance programmée.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander au Fournisseur le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par le Fournisseur de la prochaine facture du Service au Client.

#### 6.3.1- Au titre de la Garantie de Rétablissement du Service

##### « SLA Standard »

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute du Fournisseur dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, le Temps de Rétablissement du Service suite à une interruption unitaire de Service serait supérieure à la Garantie de Temps de Rétablissement du Service définie dans l'objectif et où cette interruption aurait perturbé le service du Client, le Client pourra réclamer au Fournisseur une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée à chaque période de facturation comme suit :

Durée de l'interruption de Service Unitaire	Pénalité
Inférieure à 4 heures ouvrées	P = 0 €
Comprise entre 4 et 8 heures ouvrées	P = 5 % x M
Comprise entre 8 et 24 heures ouvrées	P = 10 % x M
Supérieure à 24 heures ouvrées	P = 25 % x M

Où :

P est la pénalité due pour l'interruption concernée.

M est le montant de l'abonnement mensuel pour la Ligne A-FTTB concernée définie dans la Commande concernée.

**6.3.2- - Au titre de la Disponibilité du Service**

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute du Fournisseur dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, la disponibilité du Service serait inférieure à celle définie dans l'objectif et où cette interruption aurait perturbé le service du Client, le Client pourra réclamer au Fournisseur une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée chaque fin d'année calendaire comme suit :

« SLA Standard »

Niveau de disponibilité unitaire	Pénalité
disponibilité strictement inférieure à 99,5%	$P = 8\% \times A$
disponibilité comprise entre 99,5% à 99,7%	$P = 5\% \times A$
disponibilité comprise entre 99,7% et 99,85%	$P = 3\% \times A$
disponibilité est supérieure ou égale à 99,85%	$P = 0$

Où :

P est la pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité « SLA Standard »

A est le montant de l'abonnement annuel de la Ligne A-FTTB associée au « SLA Standard » définie dans la Commande concernée.