

Annexe 2a

Conditions Supplémentaires applicables aux services de Bande Passante – Bande Passante Livraison Rapide

1. DESCRIPTION DU SERVICE DE BANDE PASSANTE

Le Service de Bande Passante (« Le Service ») comprend la mise en place par Interoute de Circuits Protégés ou Non Protégés dédiés à l'acheminement du trafic de communications électroniques du Client entre des points fixes déterminés dans l'ensemble du Monde

2. DÉFINITIONS

"Centre d'assistance clientèle" : désigne le centre de gestion des pannes d'Interoute, qui exploite le Système de gestion du réseau

"Circuit" : désigne la connexion point à point entre les sites du Client qui est assurée grâce aux équipements de réseau appartenant à Interoute, et contrôlée et gérée par le Système de gestion du réseau. Chaque Circuit est délimité par les Points de raccordement du réseau Interoute

« Circuit Protégé » désigne un Circuit disposant d'au moins deux trajets alternatifs entre les Points de raccordement du réseau Interoute, et supportant une redirection automatique du signal entre les différents trajets.

"Circuit Non-Protégé" : désigne un Circuit disposant d'un trajet unique entre deux Points de raccordement du réseau Interoute.

"Conditions Supplémentaires" : désigne le présent document faisant partie intégrante du Contrat, qui décrit les Services fournis et les Niveaux de Service correspondants.

« Coupure Programmée » désigne une interruption du Service conséquence d'une Maintenance Programmée telle que définie à l'article 10 des Conditions Générales Interoute

"Date de mise à disposition convenue" : désigne la date à laquelle Interoute s'engage à installer un Circuit.

"Date de mise en service" : désigne la date à laquelle Interoute fournit effectivement le Circuit, testé et prêt pour utilisation, au Point de raccordement du réseau Interoute.

"Distance du Réseau" : désigne la distance entre deux points du réseau Interoute conformément au trajet convenu avec le Client (en Km).

"Période de facturation mensuelle" : désigne une période de un (1) mois calendaire démarrant le premier jour de chaque mois pendant la Durée du Contrat, sur la base de laquelle la Disponibilité du Service est calculée, étant entendu que la première Période de facturation mensuelle débute à la Date de mise en service.

"Points de raccordement du réseau Interoute" : désigne les points d'extrémité du Réseau Interoute du côté Client du répartiteur Interoute.

"Prix" : désigne les prix à payer par le Client pour les Services de bande passante tels qu'ils sont détaillés dans le Bon de commande conformément à la Clause 7 des Conditions générales d'Interoute.

« Service de Bande Passante Livraison Rapide » désigne l'option permettant la mise à disposition d'un Circuit Non Protégé avec une longueur d'onde de 10 Gbps intervenant avec une Date d'Engagement vis-à-vis du Client de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception par Interoute du Bon de Commande dûment complété et lisible effectivement reçu et signé du Client. Il est entendu que ce service n'est disponible que dans les points de présence (POP) Interoute équipé de la technologie nécessaire. Interoute ne fournira ce service que d'un Point de raccordement du réseau Interoute à un autre. Interoute ne fournira pas de correctifs (patch) ni aucun autre service, tel que l'accès aux boucles locales.

"Système de gestion du réseau" : désigne le système intégré de gestion des pannes d'Interoute

La signification des autres termes en majuscules est définie dans les Conditions générales d'Interoute.

3. CONDITIONS RELATIVES AUX SERVICES DE BANDE PASSANTE

Les conditions suivantes s'appliquent aux Services de bande passante fournis au Client par Interoute

4. PRIX

4.1. Prix exigibles par Interoute

- Le Service de bande passante est fourni moyennant des Frais d'installation et un Tarif mensuel.
- Sauf stipulation contraire du Bon de Commande acceptée par les deux Parties, le Service de bande passante et les frais d'annulation applicables le cas échéant, seront facturés conformément aux conditions spécifiées dans les

Annexe 2a

Conditions Supplémentaires applicables aux services de Bande Passante – Bande Passante Livraison Rapide

Conditions générales d'Interoute et aux montants indiqués dans le Bon de commande ou la Demande de Modification.

- De plus, Interoute se réserve le droit de facturer tous les coûts supportés par Interoute lors de la mise en place d'un Circuit au-delà des Points de raccordement du Réseau Interoute.

4.2. Crédits de service dus au Client

Les Crédits de service visés à l'article 5 ci-après seront imputés à la période de facturation consécutive à l'évènement justifiant leur application.

5. CRÉDITS DE SERVICE

Interoute sera redevable des Crédits de service décrits ci-dessous en cas de manquement à ses obligations au titre de l'installation et de la Disponibilité du Service, telles que décrites au présent article.

5.1. Installation du Service

- Interoute fournit au Client une Date de mise à disposition convenue pour l'installation des Circuits. Si Interoute ne respecte pas cette Date de mise à disposition convenue, le Client peut prétendre au versement de Crédits de service dans les conditions prévues par la présente Clause.
- En cas de retard partiel dans l'installation du Service par Interoute, les Crédits de service dus par Interoute ne seront exigibles qu'à raison des Circuits qui sont effectivement affectés par ce retard.
- Les Crédits de service sont calculés de la manière suivante pour le Service de Bande Passante :

Nombre de jours ouvrables complets de retard par rapport à la Date de mise à disposition convenue	Crédits de service (en pourcentage des Frais de mise en place du Circuit affecté) :
entre 1 et 5 jours	10 %
entre 6 et 10 jours	20 %
entre 11 et 20 jours	30 %
21 jours	50 %

- Les Crédits de service spécifiques au Service de Bande Passante Livraison Rapide sont calculés de la manière suivante :

Nombre de jours ouvrables complets de retard par rapport à la Date de mise à disposition convenue	Crédits de service (en pourcentage de la totalité du Prix du Service de Bande Passante Livraison Rapide pour le Circuit affecté) :
entre 1 et 5 jours	100 %

Annexe 2a

Conditions Supplémentaires applicables aux services de Bande Passante – Bande Passante Livraison Rapide

5.2. Disponibilité du Service

- Un Circuit est considéré comme "Disponible" lorsqu'il permet la transmission de signaux dans les deux directions sur le Réseau d'Interoute. Un Circuit est considéré comme "Indisponible" lorsqu'il ne permet pas la transmission de signaux dans l'une ou l'autre direction sur le Réseau.
- La Disponibilité du Service est calculée selon la formule suivante, dans laquelle les heures sont comptabilisées par Période de facturation mensuelle (arrondies à l'heure la plus proche):

$$\frac{(\text{Heures totales} - \text{Heures totales d'Indisponibilité})}{\text{Heures totales}} \times 100$$

5.2.1 Disponibilité du Circuit protégé

- Interoute fournira ses efforts raisonnables pour garantir que tous les Circuits protégés soient Disponibles 99,95 % du temps.
- Dans l'hypothèse où la Disponibilité d'un Circuit protégé serait inférieure à 99,95 % au cours d'une Période de facturation mensuelle, le Client pourra prétendre à des Crédits de service calculés selon les modalités suivantes à partir du Tarif mensuel dû par le Client pour la mise à disposition du Circuit considéré ("Tarif mensuel") :

Disponibilité du Service au cours de la Période de facturation mensuelle (Circuits protégés)	Crédits de service (en % du Tarif mensuel)
<99,95 %-99,8 %	5 %
99,79 %-99,5 %	10 %
99,49 %-99,0 %	15 %
98,9 %-98,0 %	20 %
<98 %	30 %

5.2.2 Disponibilité du Circuit non protégé

- Interoute fera ses efforts raisonnables pour garantir que tous les Circuits non protégés ayant une Distance de Réseau (d) inférieure ou égale à 1000Km ont une Disponibilité (A) de 99,5% au cours d'une Période de facturation mensuelle
- Pour les Circuits non protégés dont la Distance de Réseau (arrondie au 100km) est supérieure à 1000Km, la Disponibilité mensuelle (A) du Service est calculée par application de l'équation suivante :

$$A = 100 - (d/2000)$$

- Dans l'hypothèse où la Disponibilité d'un Circuit non protégé serait inférieure à A au cours d'une Période de facturation mensuelle, le Client pourra prétendre à des Crédits de service calculés selon les modalités suivantes à partir du Tarif mensuel dû par le Client pour la mise à disposition du Circuit considéré ("Tarif mensuel") :

Annexe 2a

Conditions Supplémentaires applicables aux services de Bande Passante – Bande Passante Livraison Rapide

Disponibilité du Service au cours de la Période de facturation mensuelle (Circuits non protégés)	Crédits de service (en % du Tarif mensuel)
entre 99,3 % et 99 %	5 %
entre 98,9 % et 98,5 %	10 %
entre 98,49 % et 97 %	15 %
<97 %	30 %

5.3. Calcul des Crédits de service

- Lorsqu'une Période de facturation mensuelle ne couvre pas un mois complet, le calcul des Crédits de service dus au titre de cette période se fera au pro-rata temporis du nombre de jour où le Service aurait dû être effectivement fourni au cours de la Période de facturation mensuelle considérée.
- Les Crédits de service sont calculés mensuellement, puis totalisés et crédités au Client par trimestre.
- Aucun Crédit de service ne saurait être due par Interoute à raison des Services de bande passante annulés au cours d'une Période de facturation mensuelle.
- Les demandes de paiement des Crédits de service doivent faire l'objet d'une réclamation écrite du Client formulée auprès d'Interoute dans un délai de vingt et un (21) jours ouvrables à compter de la date à laquelle le Client pouvait raisonnablement se rendre compte de l'Indisponibilité du Service concerné. Pour avoir droit au versement de Crédits de service, le Client devra en faire la demande par écrit à Interoute. Dans l'hypothèse où Interoute demande des informations supplémentaires au Client, celui-ci ne pourra prétendre au versement d'aucun Crédit de service tant qu'il n'aura pas fourni ces informations.

5.4. Cas de non-paiement de Crédits de service

Aucun Crédit de service ne sera du par Interoute à raison du non-respect de la Date de mise à disposition convenue ou de l'Indisponibilité du Service lorsque ceux-ci sont causés par l'un des événements suivants :

- La faute ou la négligence du Client, de ses employés, de ses agents ou sous-traitants ;
- Toute violation des Conditions générales d'Interoute par le Client ;
- Une panne ou tout autre problème lié à l'équipement connecté du côté client du Point de raccordement du réseau Interoute ;
- Un cas de Force majeure, tel que décrit dans la Clause 19 des Conditions générales d'Interoute) ;
- Le fait pour le Client de refuser à Interoute l'accès à un équipement, suite à une demande formulée en ce sens par Interoute ; ou
- L'entretien durant une Coupure Programmée

Annexe 2a

Conditions Supplémentaires applicables aux services de Bande Passante – Bande Passante Livraison Rapide

6. SIGNALEMENT ET GESTION DES PANNES

6.1. Prise en charge des pannes

Toute panne détectée par le Client doit être signalée au Centre d'assistance clientèle Interoute en suivant les procédures détaillées dans le Document de Disponibilité du Service remis au Client à la Date de mise en service. Lorsqu'il signale une panne, le Client doit identifier le Circuit concerné et donner les détails de la panne.

6.2. Délais de prise en charge

Interoute se donne pour but de réparer les pannes occasionnant une Indisponibilité de Service dans un délai de quatre (4) heures, à condition d'avoir accès au site à l'origine de la panne. Interoute informera le Client des progrès réalisés toutes les deux (2) heures, sauf accord contraire des Parties.

6.3. Durée des pannes

Toute panne enregistrée par le Système de gestion du réseau fera l'objet d'un descriptif de la panne émis par le Centre d'assistance clientèle. La durée de la panne sera considérée comme le temps écoulé entre le signalement de la panne auprès du Centre d'assistance clientèle et le rétablissement du Service.

7. RESPONSABILITÉ

Il est expressément convenu entre les Parties que les Crédits de service prévus dans les présentes Conditions Supplémentaires constituent pour le Client une indemnité forfaitaire et définitive couvrant la totalité du préjudice subi du fait de la défaillance de Services de bande passante et excluent toutes réclamations en dommages et intérêts pour ce motif.