

Conditions Supplémentaires pour le Service de bande passante Shadownet

1. DESCRIPTION DU SERVICE DE BANDE PASSANTE SHADOWNET

Parmi les services de bande passante d'Interoute, le « Service de bande passante Shadownet » comprend la mise à disposition d'un "Circuit Caché" de secours, prêt à l'usage, conçu pour acheminer le trafic de communications électroniques du Client entre des points fixes déterminés en Europe, et qui peut être activé à tout moment à la demande du Client, notifiée à Interoute avec un préavis de vingt-quatre (24) heures.

- a. Le Service de bande passante « Shadownet » protégé consiste en la fourniture de Circuits privés protégés offrant des débits de STM1, STM 4 et STM 16.
- b. Le Service de bande passante « Shadownet » non protégé consiste en la fourniture de Circuits privés non protégés offrant des débits de STM1, STM4, 2.5 Gbits/s et 10 Gbits/s.

2. DÉFINITIONS

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

"Date de mise à disposition convenue" : désigne la date convenue entre les deux Parties pour la fourniture ou l'activation d'un Circuit.

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

"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 terminaison du réseau Interoute.

"Circuit Actif" désigne un Circuit activé par Interoute à la demande du Client

"Circuit Caché" désigne un Circuit de secours prêt à être activé, mis à la disposition du Client par Interoute

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

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

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

"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.

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

"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.

"Période Shadownet" : désigne la période de douze (12) mois courant à compter de la Date de mise en service d'un Circuit Actif déterminé, et renouvelable pour une nouvelle période de douze (12) mois, après accord des deux Parties.

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

3. CONDITIONS RELATIVES AUX SERVICES DE BANDE PASSANTE SHADOWNET

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

4. PRIX

4.1. Prix exigibles par Interoute

- Le Service de bande passante Shadownet est fourni moyennant des Frais d'installation et un Tarif mensuel correspondant à la mise à disposition du Circuit Caché. Lors de l'activation du Circuit Caché, le Tarif mensuel du Circuit Caché sera remplacé par un Tarif mensuel correspondant à la mise à disposition du Circuit Actif.
- Le Service de bande passante Shadownet et les frais d'annulation applicables le cas échéant, seront facturés conformément aux conditions spécifiées dans les Conditions générales d'Interoute et aux montants indiqués dans le Bon de commande.

Annexe 2b

Conditions Supplémentaires pour le Service de bande passante Shadownet

▫ Tarif de bande passante Shadownet

Frais d'installation

Vitesse	Frais d'installation (en Euros)
STM-1	5 000
STM-4	10 000
STM-16	30 000
2 G G	30 000
10 G	50 000

Tarifs mensuels

- Tarif mensuel de mise à disposition du Circuit Caché = 35 % du Tarif mensuel de mise à disposition du Circuit Actif et payable chaque mois jusqu'à l'activation du Circuit Caché
- Tarif mensuel de mise à disposition du Circuit Actif = Tarif mensuel exigible pendant la Période Shadownet

4.2. Crédits de service dus au Client

- Les crédits de service 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'activation et de la Disponibilité du Service, telles que décrites au présent article.

5.1. Activation du Service

- Interoute fournira les Circuits à la Date de mise à disposition convenue pour le Circuit Caché. Tout Circuit installé gardera le statut de Circuit Caché jusqu'à ce qu'il soit activé par Interoute sur demande écrite du Client.
- Les demandes d'activation d'un Circuit Caché devront être formulées par le Client avec un préavis d'au moins vingt-quatre (24) heures, et communiquées à Interoute entre 9 h et 17 h (GMT +1).

5.1.1 Remises accordées au Client en cas de notification à l'avance de ses demandes d'activation

- Le Client aura droit aux remises suivantes lorsqu'il notifiera à l'avance ses demandes d'activation d'un Circuit.

Nombre de jours de préavis donné par le Client pour l'Activation du Service	Remises (en % des Frais d'installation)
< 1 jour	0 %
1 – 4 jours	20 %
5 -10 jours	40 %
11 -15 jours	60 %
> 15 jours	80 %

Annexe 2b

Conditions Supplémentaires pour le Service de bande passante Shadownet

5.1.2 Crédits de service en cas d'échec d'Activation du Service

- Si Interoute ne respecte pas la Date de mise à disposition convenue pour l'activation du Circuit, le Client pourra prétendre à des Crédits de service, dans les conditions prévues par la présente Clause.
- En cas de retard partiel d'activation du Service, les Crédits de service dus par Interoute ne seront exigibles qu'à raison des Circuits qui sont effectivement affectés par ce retard, au regard de la Date convenue de mise à disposition du Circuit Actif.
- Les Crédits de service seront calculés de la manière suivante :

Nombre d'heures de retard dans la mise à disposition du Circuit Actif par rapport à la Date de mise à disposition convenue	Crédits de service : (en % des Frais d'installation)
> entre 24 et 30 heures	5 %
> entre 31 et 36 heures	10 %
> entre 37 et 42 heures	15 %
> entre 43 et 48 heures	30 %
>48 heures	60 %

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. Le Circuit est considéré comme "Indisponible" lorsque le Circuit Actif ne permet pas la transmission des signaux, dans l'une ou l'autre direction sur le Réseau.
- La Disponibilité du Circuit sera calculée selon la formule suivante, dans laquelle les heures sont comptabilisées par Période de facturation mensuelle :

(Heures totales - Heures totales d'Indisponibilité (arrondies à l'heure la plus proche)

x 100

Heures totales

5.2.1 Disponibilité du Circuit Actif protégé

- Interoute fournira ses efforts raisonnables pour garantir que tous les Circuits actifs protégés sont disponibles 99,95 % du temps.
- Dans l'hypothèse où la Disponibilité d'un Circuit Actif 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 ci-dessous, à partir du Tarif mensuel dû par le Client au titre de la mise à disposition du Circuit Actif considéré :

Annexe 2b

Conditions Supplémentaires pour le Service de bande passante Shadownet

Disponibilité du Service au cours de la Période de facturation mensuelle **Crédits de service : (en % du Tarif mensuel de mise à disposition du Circuit Actif protégé)**

(Circuit Actif protégé)	
<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 Actif non protégé

- Interoute fournira ses efforts raisonnables pour garantir que tous les Circuits actifs non protégés sont disponibles 99,3 % du temps.
- Dans l'hypothèse où la Disponibilité d'un Circuit Actif non protégé serait inférieure à 99,3 % au cours d'une Période de facturation mensuelle, le Client pourra prétendre à des Crédits de service calculés selon les modalités ci-dessous, à partir du Tarif mensuel dû par le Client au titre de la mise à disposition du Circuit Actif considéré:

Disponibilité du Service au cours de la Période de facturation mensuelle **Crédits de service : % du Tarif mensuel du Circuit Actif non protégé)**

(Circuit Actif non protégé)	
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 seront calculés mensuellement, puis totalisés et crédités au Client par trimestre.
- Aucun Crédit de Service ne saurait être due par Interoute à raison des Services 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.

Annexe 2b

Conditions Supplémentaires pour le Service de bande passante Shadownet

5.4. Cas de non-paiement de Crédits de service

Aucun Crédit de Service ne sera dû 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 Interruption de service planifiée. (Coupure Programmée).

6. ANNULATION DU SERVICE

Si le Client annule ou modifie de façon significative tout ou partie de sa commande avant la Date de mise à disposition convenue, il sera redevable des frais d'annulation suivants:

Nombre de jours ouvrables précédant la Date de mise à disposition convenue du Circuit Caché	Frais d'annulation exigibles (en % des Frais d'installation)
entre 0 et 1 jour	100 %
entre 2 et 5 jours	90 %
entre 6 et 10 jours	70 %
entre 11 et 20 jours	50 %
entre 21 et 30 jours	25 %

7. SIGNALEMENT ET GESTION DES PANNES

7.1. 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.

7.2. 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. .

Annexe 2b

Conditions Supplémentaires pour le Service de bande passante Shadownet

7.3. **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.

8. **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 Shadownet, et excluent toutes réclamations en dommages et intérêts pour ce motif.