

1. DESCRIPTION DU SERVICE

Les Services d'Accès Internet d'Interoute consistent en la fourniture de services de connectivité à l'Internet via le Réseau IP Interoute.

2. DEFINITIONS

« **ADSL** » désigne *Asymmetric Digital Subscriber Line*, conformément aux spécifications ITU-T G, basées sur le codage de ligne DMT.

« **SDSL** » (ou : SHDSL) désigne *Symmetrical Digital Subscriber Line*, conformément aux spécifications ITU-T G.991.2.

« **Date de Livraison Convenue** » désigne la date convenue entre les Parties pour la fourniture du Service d'Accès Internet.

« **Période Annuelle de Contrôle** » désigne chaque période de douze (12) mois à compter de la « Date de Mise en Service ».

« **Modalités de Facturation** » désigne le dispositif de facturation du Client, ayant fait l'objet d'un accord avec Interoute pour le trafic généré par le Client et échangé grâce au Réseau IP Interoute via le Port Client. Les Modalités de Facturation sont basées soit sur le taux de Trafic garanti, soit sur le Débit de Données Garanti avec option Burst, soit sur le taux de trafic échangé, calculé, en utilisant la méthode du 95^{ème} percentile.

« **Burst** » désigne la possibilité pour un Client de bénéficier d'un débit de transmission supérieur au Débit de Données Garanti, étant précisé que la capacité de Burst ne peut excéder la taille maximum du Port telle que précisée dans le Bon de commande. Les Frais prévus pour le Burst ne sont pas inclus dans les Frais Mensuels récurrents.

« **Cœur de Réseau** » désigne les quatre (4) nœuds IP principaux situés à Londres, Francfort, Paris et Amsterdam.

« **Débit de Données Garanti** » désigne le débit constant indiqué dans le Bon de Commande, qu'Interoute s'engage à respecter pour l'acheminement du Trafic IP du Client.

« **Prix** » désigne tous les frais dus par le Client au titre des Services d'Accès Internet, tels que prévus dans le Bon de Commande.

« **Co-location** » signifie la fourniture et l'entretien par Interoute d'un espace au sein d'un local fourni par Interoute aux seules fins d'hébergement des équipements de communications électroniques fournis et utilisés par le Client. Les services de Co-location sont fournis selon les conditions précisées dans les Conditions Supplémentaires applicables aux Services de Co-location.

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

« **Port Client** » désigne la connexion physique mise à disposition du Client sur le Réseau IP Interoute et exclusivement dédiée à l'usage du Client pour les échanges de trafic du Client.

« **Centre d'assistance clientèle** » désigne le centre de gestion des pannes d'Interoute qui exploite le Système de gestion du Réseau Interoute.

« **DNS** », ou « Domain Name System », ou « Système de Noms de Domaine » désigne une fonctionnalité du Service d'Accès Internet ayant pour objet de convertir les noms de domaines indiqués par le Client en adresses IP. Interoute attribue les adresses IP au Client.

« **Point de raccordement du Réseau Interoute** » désigne les points d'extrémité du Réseau IP Interoute qui constitue la limite physique entre le Réseau IP détenu et exploité par Interoute et les équipements détenus et fournis par le Client, à l'exclusion de la fourniture de l'Accès Local fourni par les opérateurs tiers. Pour les sites où l'option « Managed CPE », est fournie, la limite physique entre le Réseau Interoute et les équipements du Client est constituée par l'interface sur le CPE. Pour les sites ne disposant pas de cette option, le Point de raccordement du Réseau Interoute est le Port Client.

« **Service d'Accès Internet** » et « **Service** » désigne la fourniture de services de connectivité à Internet via le Réseau IP Interoute.

« **Points d'Echange Internet** », « **Points d'Echange Publics et Privés** », « **NAP** » et « **MAE** » désignent les installations dédiées à l'échange de Trafic IP via des accords d'échange de trafic avec d'autres fournisseurs de services Internet. Ces installations ne relèvent en général pas du contrôle direct d'Interoute et ne sont pas sa propriété.

« **Réseau IP Internet** » désigne les équipements du Réseau Interoute paneuropéen, détenus, surveillés et gérés par le Système de Gestion du Réseau Interoute aux fins d'acheminement du Trafic IP du Client.

« **Nœuds IP du Noyau Interoute** » désigne l'installation physique utilisée afin d'héberger le Réseau IP Interoute et les divers équipements de commutation et de routage dont Interoute est propriétaire et qui constituent le Réseau IP Interoute.

« **Frais d'Installation** » désigne les frais non récurrents afférents à l'installation et la fourniture Service Internet tels que figurant au Bon de Commande, moins les Frais d'Accès Local non-récurrents.

« **Frais d'Accès Local** » désigne les frais récurrents et non-récurrents afférents à l'Accès Local, tels que stipulés par le Bon de Commande, ou tels que facturés par l'opérateur tiers qui fournit l'Accès Local à Interoute.

« **Frais Mensuels** » désigne les frais mensuels récurrents afférents à la fourniture des Services d'Accès Internet, auxquels s'ajoutent les frais de Trafic (à l'exception des Frais d'Accès Local), tels que stipulés par le Bon de Commande.

« **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 calculées, 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 du Réseau Interoute.

Conditions supplémentaires applicables aux services d'Accès Internet

« **Livraison de Paquets** » désigne la mesure de référence, exprimée en pourcentage, du nombre de paquets IP reçus par un Nœud IP Interoute sur le Réseau IP Interoute.

« **Délai Aller-Retour du Paquet** » désigne le délai nécessaire pour envoyer et recevoir, à partir d'un même Nœud IP Interoute, un paquet IP de taille prédéfinie (ou « Ping Packet »), entre deux Nœuds IP Interoute du Réseau IP Interoute.

« **Date de Mise en Service** » désigne la date à laquelle Interoute fournit le Service prêt à l'emploi au Point de raccordement du Réseau Interoute.

« **Site** » désigne l'espace occupé par le Client et/ou Interoute pour installer dans les Locaux du Client tout équipement fourni par Interoute et nécessaire à la fourniture du Service au dit Client.

« **Accès Local d'un opérateur tiers** », ou « **Accès Local** », ou « **Accès** », désignent les connexions physiques de courte distance (y compris toute connexion d'accès local DSL et câblage « *patching* »), qui sont fournies entre les locaux du Client et le Point de Présence Interoute le plus proche. Ces connexions sont basées sur les technologies TDM, Ethernet, ADSL ou SDSL. Les connexions d'Accès Local d'un opérateur tiers ne relèvent pas du contrôle direct et ne sont pas la propriété d'Interoute. Elles ne font pas partie du Réseau IP Interoute.

« **Trafic** » désigne tous les paquets IP générés par le Client qui sont transmis et reçus sur le Port du Client. Le montant facturable du trafic échangé sur le Réseau IP Interoute via le port du Client est calculé en fonction des Modalités de Facturation telles que stipulées dans le Bon de Commande.

« **Option Firewall géré** » (ou « **Option Managed CPE** ») désigne une fonctionnalité optionnelle du Service d'Accès Internet, souscrite par le Client dans le Bon de Commande, et comprenant l'accès à Internet et le Service de Firewall géré.

« **Matériel de Firewall géré** » désigne les équipements, systèmes, câblage et installations fournis par Interoute ou l'une des Sociétés Affiliées à Interoute afin de mettre à la disposition du Client le Service de Firewall géré.

« **Service de Firewall géré** » désigne une fonctionnalité optionnelle du Service d'Accès Internet comprenant la fourniture et l'opération par Interoute du Matériel de Firewall géré afin de fournir des services de filtrage au Client, ainsi que de tout Logiciel concédé sous licence y afférents, et la mise en œuvre de la politique de filtrage du Client au sein d'une Installation de Co-location de Interoute.

« **Frais Mensuels Qualifiants** » désigne, aux fins de calcul des Crédits de Service, les Frais Mensuels dont sont déduits les Frais d'Accès Local et les Frais de Burst.

« **Garantie de Temps de Rétablissement** » désigne l'objectif de délai au terme duquel le Service doit être rétabli, conformément aux dispositions de l'article 5.6 des présentes Conditions Supplémentaires.

Le sens qu'il convient de donner aux autres termes commençant par une majuscule dans le cadre de l'application des présentes Conditions Supplémentaires est défini dans les Conditions Générales d'Interoute.

3. CONDITIONS DU SERVICE D'ACCES INTERNET

Les présentes Conditions supplémentaires s'appliquent à la fourniture des Services d'Accès Internet au Client par Interoute.

4. PRIX

4.1 Prix exigible par Interoute

- Le Prix des Services d'Accès Internet comprend des Frais d'Installation et des Frais Mensuels.
- Si le Client choisit des Modalités de Facturation basées sur le Débit de Données Garanti (tel que détaillé dans le Bon de Commande), des Frais Mensuels forfaitaires récurrents basés sur ce Débit de Données Garanti augmentés, le cas échéant, de Frais de Burst, seront facturés en fonction du taux d'utilisation par Mb (ou partie de Mb).
- Sauf accord contraire des Parties dans le Bon de Commande, le Prix des Services d'Accès Internet et les Frais d'Annulation applicables mentionnés dans le Bon de Commande ou la Demande de Modification seront facturés conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Interoute..
- Les frais supplémentaires tels que les Frais d'Accès Local seront facturés au Client conformément à ce qui est indiqué dans le Bon de Commande.

5. CREDITS DE SERVICE

Interoute sera redevable de Crédits de Service si les objectifs suivants ne sont pas atteints :

- Installation du Service
- Disponibilité du Service
- Livraison du Paquet
- Délai Aller-Retour du Paquet
- Garantie du Temps de Rétablissement
- Débit de Données Garanti

5.1 Installation du Service

- Lorsque l'Accès Local d'un opérateur tiers est requis pour un Site particulier en vue de la fourniture de l'accès indirect au Service, le Client convient et accepte que la fourniture du Service à un tel Site ne peut être garantie par Interoute et qu'elle est conditionnée par la fourniture de l'Accès Local de l'opérateur tiers en vue de connecter ledit Site. Dans cette hypothèse, la signature du Bon de Commande par Interoute ne saurait constituer une garantie de la capacité d'Interoute à fournir le Service aux Sites concernés.
- Interoute indiquera une Date de Livraison Convenue pour l'installation et la fourniture du Service. Si Interoute ne respecte pas cette Date de Livraison Convenue, le Client peut prétendre à des Crédits de service dans les conditions prévues par le présent Article.
- En cas de retard partiel dans l'Installation du Service, les Crédits de service dus par Interoute ne seront exigibles qu'à raison des éléments du Service qui sont effectivement affectés par ce retard..
- Les Crédits de service sont calculés comme suit :

Nombre de Jours Ouvrés complets de retard par rapport à la Date de Livraison Convenue	Crédits de services (exprimés en pourcentage des Frais d'Installation)
De 1 à 5 jours	10 %
De 6 à 10 jours	15 %
De 11 à 20 jours	20 %
> 21 jours	25 %

5.2 Disponibilité du Service sur le Réseau IP Interoute

- Interoute produira ses meilleurs efforts pour fournir une Disponibilité du Service de 100 %.
- Les Coupures du Service Programmées sur le Réseau IP Interoute et/ou le Port du Client sont exclues de la détermination de l'objectif de Disponibilité.
- Le Service d'Accès Internet est considéré comme « Disponible » lorsque les paquets IP (le cas échéant, à hauteur du Débit de Données Garanti) peuvent être échangés avec succès entre les Nœuds IP du Noyau Interoute.
- Le pourcentage de Disponibilité du Service est calculé mensuellement, par application de la formule suivante :

$$P = \frac{A}{H} \times 100$$

Conditions supplémentaires applicables aux services d'Accès Internet

Où :

P est le pourcentage de Disponibilité ;

A est le nombre total d'heures (pour le mois civil) au cours desquelles le Service était Disponible ;

H est le nombre total d'heures dans le mois civil concerné.

Si la Disponibilité du Service est inférieure à 100 % au cours d'une Période de facturation mensuelle, le Client pourra prétendre à des Crédits de service dans les conditions ci-après exposées:

Durée de l'indisponibilité	Crédits de service (exprimés en pourcentage des Frais Mensuels Qualifiants)
Entre 15 minutes et 1 heure	5 %
Entre 1 heure et 2 heures	10 %
Entre 2 heures et 4 heures	15 %
Entre 4 heures et 8 heures	25 %
Entre 8 heures et 12 heures	30 %
Entre 12 heures et 17 heures	40 %
Au-delà de 17 heures	50 %

5.3 Disponibilité du Service avec utilisation d'Accès Locaux

- Lorsque l'Accès Local utilisé est un Accès Local d'un opérateur tiers (liaison louée basée sur des liens TDM ou Ethernet) afin de fournir l'accès au Site du Client, l'objectif de Disponibilité du Service est $\geq 99.5\%$.
- Lorsque l'Accès Local utilisé est basé sur la technologie DSL afin de fournir l'accès au(x) Site(s) du Client, l'objectif de Disponibilité du Service est $\geq 98.5\%$.
- Si la Disponibilité du Service est inférieure aux objectifs visés aux deux précédents alinéas au cours d'une Période de facturation mensuelle donnée, le Client pourra prétendre à des Crédits de service dans les conditions ci-après exposées:

Durée de l'indisponibilité	Crédits de Service (exprimés en pourcentage des Frais Mensuels)
< 1% au-dessous de l'objectif de disponibilité du Service	5%
< 2% au-dessous de l'objectif de disponibilité du Service	10%
< 3% au-dessous de l'objectif de disponibilité du Service	15%
> 3 % au-dessous de l'objectif de disponibilité du Service	20%

5.4 Livraison de Paquets

- L'objectif de Livraison de paquets est $> 99,5\%$, calculé en moyenne sur toutes les liaisons entre les Nœuds IP du Noyau Interoute au cours d'une Période de facturation mensuelle.
- Le pourcentage moyen de Livraison de Paquets est calculé mensuellement par application de la formule suivante :

$$T_{av} = \frac{\sum_i R_i}{\sum_i S_i} \times 100$$

Où :

Tav est le pourcentage moyen de Livraison des Paquets.

Ri est le nombre total de paquets IP reçus par un Nœud IP Interoute provenant d'un Nœud IP Interoute .

Si est le nombre total de paquets IP envoyés par un Nœud IP Interoute à un autre Nœud IP Interoute.

- Si le pourcentage moyen de Livraison de Paquets est inférieur à 99,5 % au cours d'une Période de facturation mensuelle donnée, le Client pourra prétendre à des Crédits de service dans les conditions ci-après exposées:

Pourcentage moyen de Livraison de Paquets au cours d'une Période de facturation mensuelle	Crédits de service (exprimés en pourcentage des Frais Mensuels Qualifiants)
99,49 % à 99 %	1 %
98,99 % à 98 %	5 %
< 98 %	10 %

5.5 Délai Aller-Retour de Paquets

- L'objectif moyen du Délai Aller-Retour de Paquets, calculé en moyenne sur toutes les liaisons, au cours d'une Période de facturation mensuelle est établi comme suit :

Entre les nœuds IP du Cœur de Réseau Interoute (Londres, Francfort, Paris et Amsterdam) :

- < 25 ms

Depuis le Cœur de Réseau Interoute vers les nœuds IP Interoute situés dans le reste de l'Europe :

- < 50 ms

Depuis le Cœur de Réseau Interoute vers les nœuds IP Interoute situés aux Etats-Unis :

- < 100 ms

Depuis le Cœur de Réseau IP Interoute vers les nœuds IP Interoute situés dans le reste du monde :

- < 200 ms

- En cas de non respect des objectifs moyens mentionnés ci-dessus au cours d'une Période de facturation mensuelle, le Client pourra prétendre à un Crédit de Service égal à 10 % des Frais Mensuels Qualifiants pour le mois concerné.

5.6 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 prorata temporis du nombre de jours où le Service aurait dû être effectivement fourni au cours de la Période de facturation mensuelle considéré.
- Les Crédits de service seront calculés mensuellement, puis totalisés et crédités au Client sur une base mensuelle.
- Aucun Crédit de service ne saurait être du 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.

5.7 Cas de non paiement des Crédits de Service

Aucun Crédit de service ne sera par Interoute à raison du non-respect des objectifs fixés dans les présentes Conditions supplémentaires lorsque celui-ci est causé 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 ;
- La performance des réseaux des opérateurs tiers comprenant notamment les circuits d'Accès Local, les points d'échange de trafic et notamment les Points d'Echange Internet, les connexions de transit et d'échange de trafic fournies et contrôlées par des tiers ainsi que les Points d'Echange Publics et Privés tels que les NAP et MAE ;
- Un cas de force majeure, tel que décrit dans la clause 19 des Conditions Générales d'Interoute ;
- Toute interruption ou dégradation d'un Service existant qui résulterait de modifications ou de mises à jour du Service intervenues à la demande du Client ;
- Les problèmes liés au DNS, celui-ci échappant au contrôle direct 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 ;
- Interoute ne garantit en aucun cas que le Client puisse bénéficier de Burst à tout moment, étant précisé que les Burst sont expressément exclus des éléments pris en compte dans les calculs des objectifs fixés dans les présentes Conditions supplémentaires.
- La demande du Client de résilier ou de suspendre le Service de Firewall géré.

Le Client ne pourra prétendre à aucun Crédit de service si les objectifs susvisés ne sont pas atteints en raison d'une Coupure de service programmée sur le Réseau IP Interoute ou sur le Port Client ;

Le Client n'aura droit qu'à un seul Crédit de service en cas de violation de plusieurs des objectifs stipulés dans les présentes Conditions Supplémentaires ayant pour origine le même événement. Pour chaque Période de facturation mensuelle, le montant total des Crédits de service ne pourra en aucun cas excéder 50% des Frais Mensuels Qualifiants afférents à la fourniture du Service considéré.

Les Crédits de service d'installation ne s'appliquent pas lorsque les circuits d'Accès nécessaires pour le Service ne sont ni fournis ni entretenus par Interoute. Lorsqu'Interoute fournit les Circuits d'Accès par l'intermédiaire d'un tiers, la Date de Mise en Service dépend des délais de livraison des Circuits d'Accès définis par le fournisseur tiers.

6. ANNULATION DU SERVICE

Sans préjudice de la mise en œuvre éventuelle des dispositions de l'Article 6 des Conditions Générales Interoute, si tout ou partie du Service devait être annulé ou modifié de manière significative par le Client avant la Date de Mise en Service, le Client serait redevable d'un pourcentage des Frais d'Installation du Service déterminé en fonction du nombre de jours entre la date de la demande d'annulation ou de modification significative et la Date de Mise en Service, dans les conditions ci-après exposées:

Nombre de jours ouvrés avant la Date de Mise en Service	Responsabilité du Client en pourcentage des Frais d'Installations
De 0 à 1 jour	100 %
De 2 à 5 jours	90 %
De 6 à 10 jours	70 %
De 11 à 20 jours	50 %
De 21 à 30 jours	25 %

7. SIGNALISATION ET GESTION DES PANNES

7.1 Traitement des Pannes

- Toute Panne suspectée devra être signalée au Centre d'Assistance Clientèle selon les procédures détaillées dans le Document de Disponibilité du Service (*Service Handover Document*) qui sera remis au Client à la Date de Mise en Service. Lorsqu'il signalera une telle Panne, le Client devra identifier le Service affecté et fournir les détails relatifs à la panne.

7.2 Temps de réparation

- Interoute s'engage à résoudre les pannes causant une perte de Service dans un délai de quatre (4) heures, sous réserve que l'Accès au Site du Client, si cela est nécessaire, soit possible. Interoute informera le Client de la progression des mises à jour toutes les deux (2) heures, sauf accord contraire.
- Dans l'hypothèse où la panne résulte de l'Accès Local d'un opérateur tiers, Interoute fera tout son possible pour gérer la résolution de la Panne par l'opérateur tiers fournissant l'Accès Local aussi rapidement que possible.

7.3 Durée de la panne

- Toutes les pannes enregistrées par le Système de Gestion du Réseau feront l'objet d'une comparaison avec le bulletin de panne correspondant émis par le Centre d'Assistance Clientèle. La durée exacte de chaque panne est entendue comme le temps écoulé entre le moment auquel cette panne a été signalée au Centre d'Assistance à la Clientèle et le moment auquel le Service a été rétabli.

7.4 Notification au Client

- Le Centre de support clientèle d'Interoute fera son possible pour informer le Client dans l'éventualité où le Service devrait subir des coupures. Cette information sera transmise au Client à tout moment, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), sept (7) jours sur sept (7). Interoute fera tout son possible pour notifier au Client toute interruption de Service dans un délai de deux (2) heures à compter de la prise de connaissance d'une telle perturbation par Interoute.

7.5 Coupures Programmées

- Des coupures de Service programmées (« Les Coupures Programmées ») peuvent être nécessaires sur le Réseau IP Interoute et le Port Client, y compris sur les matériels et/ou les logiciels associés, à des fins de maintenance du Réseau et de mises à jour programmées. Sauf en cas d'urgence, Interoute procédera à ces Coupures Programmées conformément à l'Article 10 des Conditions Générales Interoute.

8. NOM DE DOMAINE ET NOMBRE DE RESEAU

- 8.1 Conformément au Bon de Commande, les adresses IP seront allouées en fonction des besoins du Client, en stricte conformité avec les directives RIPE disponibles sur www.ripe.net. En outre, Interoute enregistrera un nom de domaine pour le compte du Client. D'autres enregistrements de noms de domaine pourront être effectués moyennant des frais supplémentaires, aux tarifs d'Interoute alors en vigueur.
- 8.2 Interoute enregistrera un nom de domaine, pour le compte du Client, uniquement avec le Domaine de Premier Niveau (DPN) propre au pays concerné. Interoute réglera les frais applicables à l'organisme chargé de la gestion du DPN concerné et ce, pour la durée du Service. A la demande du Client, Interoute pourra effectuer une demande d'enregistrement de noms de domaine supplémentaires avec le DPN concerné pour le compte de celui-ci, moyennant le paiement d'une redevance supplémentaire par nom de domaine. Interoute pourra assister le Client s'agissant des procédures d'enregistrement de noms de domaine dans d'autres DPN (.com, .org, etc...) sous réserve que cela ne soit pas contraire aux règles d'Interoute concernant les Domaines de Premier Niveau. Tous les frais liés aux dépôts de noms de domaine supplémentaires seront supportés par le Client.
- 8.3 Interoute acheminera les adresses IP existantes qui avaient été antérieurement attribuées au Client sous réserve que ces adresses aient été attribuées directement au Client et non par l'intermédiaire d'un autre fournisseur de services d'accès à Internet. A la demande du Client, Interoute lui attribuera de nouvelles adresses IP ou des adresses supplémentaires, sous réserve de la réception des documents attestant de la nécessité de ces adresses pour le Client. Dans l'hypothèse où l'attribution de l'adresse IP nouvelle ou supplémentaire serait soumise à l'accord d'organismes tels que le RIPE, Interoute ne pourra être tenue responsable de la décision prise par un tel organisme.
- 8.4 Lorsqu'Interoute attribue des adresses IP au Client, ces adresses sont attribuées uniquement pour la durée du Service et expirent dès lors qu'Interoute cesse de fournir le Service au Client. Une extension temporaire (habituellement trente (30) jours à compter de la date de résiliation du Service) pourra être effectuée, à l'entière discrétion d'Interoute. Après la résiliation ou, le cas échéant, après une telle extension, ces adresses pourront être réattribuées à d'autres clients par Interoute. Si le Client souhaite effectuer une demande d'enregistrement d'adresses qui resteront valables au-delà de la résiliation du Service Interoute, il doit en faire la demande directement auprès de l'organisme compétent. Interoute ne pourra pas en aucun cas être tenue responsable des décisions des organismes ou fournisseurs de services d'accès à Internet concernant les adresses IP sollicitées auprès d'eux par le Client.
- 8.5 La disponibilité des noms de domaine ne relève pas d'Interoute. Par conséquent, Interoute exclut toute responsabilité à cet égard. Si un nom de domaine ayant fait l'objet d'une demande d'enregistrement auprès d'un organisme compétent est ou devient indisponible, le Client devra prendre toutes les mesures de renonciation au nom de domaine concerné, ou se conformer à la décision de l'organisme concerné. Interoute pourra prendre toutes les mesures appropriées à cette fin.
- 8.6 Interoute, pourra facturer au Client tous frais supplémentaires raisonnables au titre des mesures qu'elle aura prises dans le cadre du présent article 8.

9. ARCHIVAGE ET SAUVEGARDE

Bien qu'Interoute effectue une sauvegarde de ses serveurs dans le cadre habituel de l'administration de ses systèmes internes, Interoute ne garantit ni le stockage ni la sauvegarde des données du Client.

10. RESPONSABILITE DE L'EQUIPEMENTS CLIENT ET DES LOGICIELS ASSOCIES

Les équipements et les applications basées sur des logiciels associés fournis par le Client peuvent être installés dans les locaux de Co-location fournis par Interoute selon les Conditions Supplémentaires de Co-location d'Interoute.

11. MANAGED CPE

11.1 Lorsque le Client choisit de bénéficier de l'Option Managed CPE dans le Bon de Commande, le Client devra, avant la Date de Mise en Service, fournir à Interoute la copie de ses règles de pare-feu et remplir le formulaire relatif aux règles de pare-feu qui est fourni périodiquement par Interoute. Le Client s'engage à informer Interoute de la mise en œuvre de toutes nouvelles règles de Pare-feu et de notifier à Interoute toutes les modifications effectuées à cet égard. Dans l'hypothèse où le Client demanderait des modifications de la configuration de l'Option Managed CPE (y compris relatives aux règles de pare-feu), il devra les notifier par écrit à Interoute conformément à la Procédure de Gestion des Modifications (telle que notifiée périodiquement au Client par Interoute). Le Client pourra demander la modification de deux (2) règles maximum par mois concernant le pare-feu sans frais supplémentaires. Interoute facturera au Client tous les frais pour les modifications supplémentaires.

11.2 Le Client reconnaît et accepte qu'Interoute ne peut être tenue responsable des violations de sécurité ou des défauts résultant des règles de Pare-feu du Client et qu'elle ne saurait être liée par ces règles. Le Client reconnaît qu'il a évalué l'adéquation de l'Option Managed CPE à ses propres besoins tels que fondés sur ses règles de pare-feu, laquelle est revue périodiquement. Interoute ne garantit pas que le Service avec l'Option Managed CPE sera conforme à ses besoins, ni que le Service fonctionnera dans des circonstances particulières ou que l'utilisation sera ininterrompue ou exempte de défaut.

11.3 Dans l'hypothèse d'un défaut matériel affectant le Matériel de Firewall Géré, Interoute fera son possible pour remplacer cet équipement dans un délai de deux (2) jours ouvrés suivant la réception de la notification du Client, sous réserve que le Client ait notifié et renvoyé à Interoute le Matériel de Firewall géré original dans un délai de deux (2) semaines à compter de la date à laquelle le Client l'a initialement reçu.

12. INDEMNITÉ

Le Client devra indemniser Interoute de toute perte subie ou dépense engagée par Interoute, causée par ou liée à l'usage non autorisé du Service avec l'Option Managed CPE par le Client ou une tierce partie.

13. SERVICES D'ACCES INTERNET A DUBAI

Les conditions suivantes s'appliquent lorsqu'Interoute revend au Client le service d'accès Internet fournit par Du, partenaire d'Interoute à Dubaï.

13.1 Dans le présent article 13, le sens qu'il convient de donner aux termes utilisés sera le suivant :

"Du" désigne Emirates Integrated Telecommunications Company PJSC, société listée au Département de l'Economie et du Développement de Dubaï et enregistrée au registre du commerce sous le numéro 77967. Du est le partenaire d'Interoute à Dubaï et lui fournit un service d'accès Internet local dans la ville de Dubaï.

"Dubaï Internet City" désigne la zone « *Dubai Technology City* » constitué sous le régime de la loi « *Dubai Technology and Media Free Zone* », Loi n°1 de 2000 de l'Emirat de Dubaï.

"Services d'accès Internet à Dubaï I" désigne le service d'accès Internet fournit par le partenaire d'Interoute Du, dans la zone Dubaï Internet City.

13.2 Du est autorisée à fournir des service d'accès Internet à des clients à Dubai et dans les « Free Zones » délimitées par la loi « *Dubai Technology and Media Free Zone* » Interoute est un revendeur autorisé de l'accès Internet de Du.

Annexe 2f

Conditions supplémentaires applicables aux services d'Accès Internet

- 13.3 Les articles 5 et 6 des présentes Conditions supplémentaires ne s'appliquent pas à la fourniture de Services d'accès Internet à Dubaï
- 13.4 La disponibilité du Service est sujette à une étude de faisabilité. Interoute fera ses meilleurs efforts pour fournir un relevé de la disponibilité du service sur le site du Client par le biais de coordonnées téléphoniques et adresse.
- 13.5 Le Client reconnaît et consent à ce que:
- Des éventuels coûts de tiers peuvent survenir après l'acceptation par Interoute de la commande et ces coûts pourront augmenter le Prix.
 - Le Client soit responsable de la fourniture d'informations exactes dans le formulaire de commande de Du (le « *Business Internet Services Request Form* » ou « *Du Form* »). Le formulaire de commande de Du et tout autre document nécessaire constitue une partie indispensable du Contrat et toute fourniture du service d'accès Internet à Dubaï dépend de l'exactitude et du caractère complet des informations fournies par le Client pour compléter lesdits documents. Interoute ne sera pas responsable en cas de retard, interruption ou perturbation conséquence d'une information inexacte ou incomplète fournie par le Client à Interoute.
- 13.6 Les Parties conviennent que les conditions générales applicables aux Services Internet de Dubaï telles que figurant sur la dernière page du formulaire de commande de Du leurs sont applicables, dans ces conditions générales, toute référence au « client » désignera le Client et toute référence à « Du » désignera Interoute. En cas de contradiction entre les conditions générales applicables aux Services Internet de Dubaï et le Contrat passé avec Interoute, ce dernier prévaudra.