

1 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Particulières définissent les conditions dans lesquelles Completel met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client du Service Global IP.

Elles font partie intégrante du Contrat et relèvent des Conditions Générales.

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales, soit dans les autres documents contractuels.

2 DESCRIPTION DU SERVICE

2.1 Définition des Modes de raccordement au Service

On défini par

- Accès Fibre Optique, tel que défini dans les Conditions Générales ;
- Accès Hébergé, tel que défini dans les Conditions Générales ;
- Accès Direct par Liaison Louée, le mode d'Accès Direct par raccordement du Site Client au réseau (Boucle Locale) de Completel par l'utilisation du réseau d'un Opérateur Tiers, sous réserve que le Client y soit raccordable;
- Accès Direct par DSL, le mode d'Accès Direct par raccordement du Site Client au réseau (Boucle Locale) de Completel par l'utilisation d'un réseau DSL, sous réserve que le Client y soit raccordable;

L'Accès Direct par DSL se décline en deux modes :

- Accès Direct par DSL Dégroupé Completel, le raccordement du Site Client par l'utilisation du réseau DSL dégroupé de Completel;
- Accès Direct par DSL Tiers, le raccordement du Site Client par l'utilisation du réseau DSL d'un Opérateur Tiers.

Pour les Accès Direct par DSL, Completel propose plusieurs types de solutions :

- Avec des débits garantis : des liaisons TDSL 500, TDSL 1000, TDSL 2000, SDSL 500, SDSL 1000, ci après « solution ADSL ou SDSL à Débit Garanti » ;
- Avec des débits non garantis : liaison ADSL et ADSL nu, ci après « solution ADSL à Débit non Garanti ».

2.2 Services de base fournis au Client

Ces services sont fournis systématiquement à tout Client souscrivant au Service Global IP.

Le Service a pour objet de relier « n » Sites du Client par un réseau de type IP.

Seul le trafic IP peut être transporté sur le Service Global IP.

Chaque Site Client est raccordé via une porte IP dont les caractéristiques (débit, mode de raccordement, options...) sont définies dans le Bon de Commande et ses Annexes. Completel ne peut être tenue 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 Client sont compatibles entre eux.

L'obligation de Completel dans la mise à disposition et la fourniture du Service s'arrêtant au PAS, Completel ne se charge pas du routage des données vers les autres réseaux d'interconnexion du Client.

2.3 Services en option fournis au Client

Ces services ne peuvent être fournis par Completel que dans la mesure où les Services de base ont été souscrits par le Client.

2.3.1 Option Accès Nomades

Le Client peut permettre à des nomades, télétravailleurs ou postes isolés (ci-après « Utilisateurs Nomades ») de se connecter à distance au Service Global IP.

Cet accès se fait par 2 types de technologies :

- raccordement via le réseau téléphonique (ci-après « Accès Nomades Dial »),
- raccordement via le réseau mobile Data (ci-après « Accès Nomade Pass 3G »).

L'option Accès Nomades est souscrite pour une Durée Minimale d'un (1) an en Accès Nomades Dial, et de deux (2) ans pour les Accès Nomades Pass 3G à compter de leur Date de Mise à Disposition Effective.

2.3.1.1 Accès Nomades Dial :

Il appartient au Client ou à ses Utilisateurs Nomades Dial de souscrire à un accès téléphonique pour pouvoir se connecter à distance. Les frais liés à cet accès, ainsi que le matériel nécessaire (PC, Modem...), sont à la charge du Client.

De plus, Completel n'est pas responsable de la ligne téléphonique utilisée par l'Utilisateur Nomade pour accéder via le réseau téléphonique au Service Global IP du Client.

Les Accès Nomades Dial ne fonctionnent qu'en France Métropolitaine.

2.3.1.2 Accès Nomades Pass 3G :

Les Accès Nomades Pass 3G fonctionnent en France Métropolitaine sur le principe du forfait illimité et sur une tarification en Roaming à la charge du Client sur le reste du monde.

2.3.1.3 Support

En cas de problème, seul le correspondant technique désigné par le Client dans le Bon de Commande est habilité à prendre contact avec Completel. Les Utilisateurs Nomades ne peuvent donc pas appeler directement le support Completel en cas de problème de connexion.

Le Client et les Utilisateurs Nomades sont responsables de leur identifiant et mot de passe ainsi que de leur utilisation. A cet effet, le Client s'engage notamment à mettre en place les mesures utiles pour éviter la diffusion de ces informations dans son organisation et empêcher toute divulgation à l'extérieur.

2.3.1.4 Facturation au forfait

Le Client souscrit un nombre de forfaits (horaires ou illimités) correspondant à un nombre identique d'accès simultanés au Service. Le Client est facturé chaque mois du montant du ou des forfaits. En cas de dépassements du (ou des) forfait(s), le Client est facturé à l'utilisation, c'est-à-dire en fonction du nombre et de la durée des Communications émises par les Utilisateurs Nomades Dial.

2.3.2 Option Secours RNIS

Completel met à disposition du Client une solution permettant, en cas de défaillance du raccordement du Site Client au réseau Completel, de basculer sur le réseau RNIS pour le transfert des données entre le Site Client et le réseau de Completel.

L'option Secours RNIS est souscrite pour un Site Client donné pour une Durée Minimale d'un (1) an à compter de sa Date de Mise à Disposition Effective. Le Secours RNIS est possible uniquement sur les Sites Client raccordés soit en Accès Fibre Optique, soit en Accès Hébergé, soit en Accès Direct (par Liaison Louée ou par DSL), et sous réserve de compatibilité avec les options déjà fournies sur le Service Global IP ou sélectionnées par le Client dans le Bon de Commande. En cas d'incompatibilité, Completel en informe le Client et l'option est annulée sans indemnité de part et d'autre.

La fourniture de l'accès de base nécessaire à l'option Secours RNIS est à la charge du Client, qui en fait commande auprès de l'opérateur de boucle locale de son choix.

Completel n'est pas responsable du dysfonctionnement du Secours RNIS, si :

- le Client utilise l'accès de base pour un autre usage que celui du Secours RNIS,
- le dysfonctionnement est causé par des matériels ou des services non fournis par Completel,
- en cas de dysfonctionnement de l'accès de base fourni par l'opérateur de boucle locale.

En cas de basculement vers le Secours RNIS, les Communications RNIS sont à la charge de Completel. Le Client apporte son entière assistance en vue de permettre à Completel de rétablir la liaison de raccordement. Toutefois, en cas de non-assistance du Client (notamment, l'impossibilité pour Completel d'accéder au Site Client), les Communications RNIS seront à la charge du Client pendant la période de non-assistance.

En cas de dysfonctionnement du secours RNIS relevant de la responsabilité de Completel, Completel sera redevable de Pénalités. Le montant desdites Pénalités est plafonné mensuellement à un (1) mois d'abonnement à l'option Secours RNIS du Site Client impacté par le dysfonctionnement.

Ces Pénalités sont libératoires, définitives et forfaitaires et relèvent des dispositions de l'article 12.6 des Conditions Générales.

2.3.3 Option de secours (ou sécurisation) par double accès permanent et double routeur

Completel met en œuvre sur le même Site Client une solution de raccordement au VPN avec deux routeurs et deux accès permanents. Cette sécurisation vise en cas de défaillance d'un équipement ou d'une liaison à maintenir le Service. Les deux routeurs seront connectés sur le même réseau local du Client.

Cette option est souscrite pour un Site Client donné pour une Durée Minimale d'un (1) an à compter de sa Date de Mise à Disposition Effective. Cette option n'est disponible que sur les modes d'accès permanents, et sous réserve de compatibilité avec les options fournies sur le Service Global IP ou sélectionnées dans le Bon de Commande. En cas d'incompatibilité, Completel en informe le Client et l'option est annulée sans indemnité de part et d'autre.

Dans le cas où le double accès est réalisé par deux fibres optiques Completel, deux options de secours sont disponibles :

- Accès Fibres Optiques en simple adduction : La fibre optique principale et la fibre optique de secours empruntent le même cheminement entre le Site Client et le réseau Completel
- Accès Fibres Optiques en double adduction : La fibre optique principale et la fibre optique de secours empruntent des cheminements différents entre le Site Client et le réseau Completel

2.3.4 Option Relais DHCP

Le Relais DHCP est une option qui permet aux postes d'un Site Client de récupérer des adresses IP de manière dynamique sur un serveur DHCP unique localisé sur un autre Site Client.

L'Equipement mis en place par Completel chez le Client ne joue qu'un rôle de relais et n'intervient pas dans les options et paramètres attribués aux postes Client.

Completel ne peut être tenue pour responsable de la mauvaise configuration du serveur DHCP faite par le Client.

2.3.5 Option Classes de service

Completel propose au Client une gestion différenciée du trafic IP au travers de la mise en place de différentes Classes de Service. Le trafic IP du Client peut être réparti dans 5 Classes de Service différentes, 1 Classe de Service Voix dite « Classe Temps Réel » et 4 Classes de Service Data.

L'identification du trafic IP du Client et son affectation dans l'une ou l'autre des 5 Classes de Service peut se faire suivant des critères précisés par le Client et après accord de faisabilité de la part de Completel.

Les profils de Classes de Service, c'est à dire la répartition de la bande passante minimum garantie pour chacune des 5 Classes, sont précisés par le Client pour chaque Site Client. Pour la Classe de Service Voix Temps Réel, la bande passante minimum garantie ne peut être dépassée, et le trafic Voix est acheminé prioritairement sur le réseau virtuel du Client : il prime en conséquence sur les Services Data. En ce qui concerne les Classes de Service Data, en cas de non utilisation de tout ou partie de la bande passante minimum garantie par une Classe de Service, les 3 autres peuvent disposer de la bande passante non utilisée par la première.

L'option Classes de Service n'est pas disponible pour tous les modes de raccordement et en particulier ne peut être souscrite sur les Accès Direct par DSL en solution ADSL à Débit non Garanti ou RNIS en liaison principale ou de secours.

2.3.6 Option Accès à la MIB

Completel met à disposition du Client une solution qui lui permet à partir d'une station d'administration fournie par ce dernier, et localisée chez celui-ci, d'accéder en lecture seule à la MIB des Equipements Completel installés chez le Client. Les MIB accessibles dans le cadre de cette option sont :

- Identification du CPE (description, nom, contact, sysUpTime..) : mngrt/mib-2/system
- Interfaces, état, charge, nombre d'erreurs : mngrt/mib-2/interfaces et mngrt/mib-2/ifMIB/ifMIBObjects/ifXTable

Completel fournira un nom de communauté SNMP spécifique au Client.

Seule la MIB des Equipements Completel installés chez le Client sur les Sites Client en raccordement permanent sera accessible et le Client interrogera lesdits Equipements Completel via leur interface sur le réseau local du Client

Il est de la responsabilité du Client :

- de disposer des logiciels nécessaires à l'interrogation des MIB,
- d'exploiter et collecter lui-même ces données,
- de veiller à accéder aux données des MIB en limitant le nombre de données collectées et la fréquence de collecte afin de ne pas surcharger les accès. En cas de surcharge de l'accès au Service Global IP, Completel se réserve le droit de suspendre l'option Accès à la MIB,
- de fournir à Completel l'adresse IP de la station d'administration à partir de laquelle le Client pourra accéder aux données fournies par la MIB des Equipements Completel installés chez le Client.

3 MODALITES D'ACCÈS AU SERVICE

Le Service peut être fourni selon le cas mentionné au Bon de Commande soit en accès permanent, soit en accès non permanent.

Dans les deux cas, Completel 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 Bon de Commande ou dans son Annexe.

Completel fournit, installe et assure la maintenance des Equipements d'extrémité.

3.1 L'accès permanent

L'accès permanent est fourni soit en Accès Fibre Optique, soit en Accès Hébergé, soit en Accès Direct par DSL, soit en Accès Direct par Liaison Louées, tels que définis dans les Conditions Générales et à l'article 2.1 des présentes.

Pour l'accès permanent en Accès Direct, le raccordement du Site Client au réseau de Completel est souscrit par Completel auprès d'un opérateur de boucle locale. De plus, il appartient au Client de s'informer sur les contraintes relatives à la réalisation d'une Desserte Interne comme mentionné à l'article 6.2 des Conditions Générales.

Pour les Sites Client raccordés via Accès Direct par DSL en solution ADSL à Débit non Garanti, le Client doit disposer sur son Site Client d'une ligne téléphonique analogique qu'il aura souscrite préalablement auprès de l'opérateur de boucle locale.

En mode standard, l'Equipement Terminal sera envoyé à l'adresse du Site Client précisé dans le Bon de Commande par voie postale. Les risques liés au transport seront à la charge du Client. Le Client aura aussi la responsabilité de vérifier le contenu du colis au moment de la livraison et de signaler toutes réserves au transporteur. Le branchement et la mise en service de l'Equipement Terminal seront réalisés par le Client sous sa propre responsabilité, conformément aux indications fournies par Completel.

Pour les Sites Client raccordés via Accès Direct par DSL en solution ADSL à Débit non Garanti, la Date de Mise en Service Effective du Service sur le Site est fixée à l'expiration d'un délai de trois (3) jours ouvrés suivant le dernier des deux événements suivants :

- mise à disposition par Completel de l'Accès Direct par DSL en solution ADSL à Débit non Garanti;
- livraison de l'Equipement Terminal.

Le Client pourra, le cas échéant souscrire à l'offre d'installation sur Site en supplément du Service.

Les Accès Direct par DSL sont soumis et à des contraintes de faisabilité technique et à leur acceptation par l'opérateur de boucle locale. En conséquence, Completel ne peut être tenue pour responsable en cas d'impossibilité de raccordement en DSL.

En cas d'impossibilité de raccordement via Accès Direct par DSL, Completel s'efforcera de proposer au Client une solution alternative parmi les solutions disponibles au catalogue du service Global IP de Completel. Cette solution sera alors soumise à de nouvelles conditions techniques, contractuelles et financières. Un nouveau Bon de Commande pour le Site Client en question devra alors être signé. Le Client conservant toutefois le droit de résilier le Service sur le Site Client concerné par l'impossibilité d'un raccordement DSL sans préavis et sans indemnités à quelque titre que ce soit.

3.2 L'accès non permanent

L'accès non permanent se fait au travers d'un accès commuté via le réseau RTC ou RNIS, ci après « Accès Indirect Dial ». Cet Accès est principalement utilisé dans le cadre des options de service Accès Nomades Dial et l'option de Secours RNIS.

En cas d'option Secours RNIS, il appartient au Client de souscrire à un accès téléphonique pour pouvoir se connecter au Service. Les frais liés à cet accès sont à la charge du Client. Completel n'est pas responsable d'une éventuelle défaillance de l'accès téléphonique. En cas d'Accès Nomade Dial, Completel met à disposition des utilisateurs Client concernés un Numéro Libre Appel 0805 (appels gratuits pour l'appelant) permettant aux Utilisateurs de se connecter au réseau Global IP. En RNIS, Les débits proposés sont de 64 kbit/s et de 128 kbit/s. Lorsque le Client opte pour le débit 128 Kbps, deux communications sont ouvertes simultanément et en conséquence donnent lieu à paiement de deux communications simultanées, ce que le Client accepte expressément.

Seul l'Utilisateur Nomade Dial connecté via le réseau RTC ou RNIS peut initier une communication.

4 GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

Les Garanties de Qualité de Service comprennent :

- La Garantie de Délai de Rétablissement,
- La Garantie de Taux de Disponibilité du Service,
- La Garantie de Taux de Disponibilité d'un Site Client,
- Les Engagements de Performance.

4.1 Définitions

4.1.1 Période de Couverture des Garanties

La Période de Couverture des Garanties correspond par défaut à la période du lundi au vendredi, de 9H00 à 18H00 (hors jours fériés et chômés en France).

Le Client peut souscrire à l'option Extenso, qui donne droit à une Période de Couverture des Garanties étendue à la plage 24h/24 et 7j/7.

4.2 La Garantie de Délai de Rétablissement

4.2.1 Niveau d'engagement

4.2.1.1 Accès Fibre Optique, Accès Hébergé, Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti)

Completel s'engage à un Délai de Rétablissement, tel que défini dans les Conditions Générales, inférieur ou égal à quatre (4) heures pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite.

4.2.1.2 Accès Direct par DSL en solution ADSL à Débit non Garanti

Completel s'engage à un Délai de Rétablissement, tel que défini dans les Conditions Générales, inférieur ou égal à vingt quatre (24) heures pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite et uniquement sur l'Equipement fourni par Completel.

4.2.2 Pénalités associées

4.2.2.1 Accès Fibre Optique, Accès Hébergé, Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti)

En cas de non-respect de la Garantie de Délai de Rétablissement, les Pénalités, exprimées en % de l'abonnement mensuel de l'Accès du Site Client au Service, seront les suivantes :

| Délai de Rétablissement | Pénalités |
|-------------------------|-----------|
| Entre 4H et 6H | 25 % |
| Entre 6H et 8H | 50 % |
| Entre 8H et 10H | 75 % |
| > 10 H | 100 % |

4.2.2.2 Accès Direct par DSL en solution ADSL à Débit non Garanti

Aucune pénalité n'est associée.

4.3 La Garantie de Taux de Disponibilité du Service

4.3.1 Niveau d'engagement

Completel s'engage à un Taux de Disponibilité du Service mensuel pour l'ensemble des Sites Client de l'IP VPN, de 99,88%.

Ce Taux, exprimé en pourcentage, est calculé à l'aide de la formule suivante :

- Taux de Disponibilité : (Temps de référence - Temps de panne / Nombre de Sites Client à débit garanti) / Temps de référence
- Temps de référence : un mois plein, en minutes (30x24x60)
- Temps de panne : somme, en minutes, pendant la Période de Calcul du Taux de Disponibilité, des Délais de Rétablissement de l'ensemble des sites à débit garanti

Ne sont intégrés dans ce Taux que les Sites Client raccordés avec des Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé ou Accès Direct par Liaison Louée ou par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti)

4.3.2 Pénalités associées

En cas de non respect de la Garantie de Taux de Disponibilité du Service, les Pénalités, exprimées en % de l'abonnement mensuel de l'ensemble des Sites Client, seront les suivantes :

| Taux de Disponibilité | Pénalités |
|--|-----------|
| Entre le Taux de Disponibilité contractuel et 99,75% | 2 % |
| < 99.75% | 5 % |

4.4 La Garantie de Taux de Disponibilité d'un Site Client

4.4.1 Niveau d'engagement

4.4.1.1 Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé

Completel s'engage à un Taux de Disponibilité annuel par Site Client, tel que défini dans les Conditions Générales, de 99,90%.

4.4.1.2 Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti)

Completel s'engage à un Taux de Disponibilité annuel par Site Client, tel que défini dans les Conditions Générales, de 99,85%.

4.4.1.3 Accès Direct par DSL en solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti

Ces modes d'accès au Service Global IP ne font pas l'objet d'une Garantie de Taux de Disponibilité.

4.4.1.4 Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé avec option de secours

Pour les Sites Client raccordés en fibre optique ou hébergés et sécurisés par un double accès ou un accès Dial RNIS, Completel s'engage sur un Taux de Disponibilité annuel par Site Client, tel que défini dans les Conditions Générales, suivant :

| | |
|---|--------|
| Accès Fibres Optiques ou Accès Hébergé (2) en double adduction | 99.95% |
| Accès Fibres Optiques ou Accès Hébergé (2) en simple adduction | 99.92% |
| Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé redondée par un Accès Direct par Liaison Louée ou par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti) | 99.93% |
| Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé redondée par un Secours RNIS ou Accès Direct par DSL en solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti | 99.92% |

4.4.1.5 Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti) avec option de secours

Pour les Sites Client raccordés en Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti) et sécurisés par un double accès ou un Secours RNIS, Completel s'engage sur un Taux de Disponibilité annuel par Site Client, tel que défini dans les Conditions Générales, suivant :

| | |
|--|--------|
| Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti) redondé par un Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti) | 99.90% |
| Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti) redondé par un Secours RNIS ou Accès Direct par DSL en solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti | 99.88% |

4.4.2 Pénalités associées

En cas de non respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, les Pénalités, exprimées en % de l'abonnement mensuel du Site Client au Service, seront les suivantes :

| Taux de Disponibilité | Pénalités |
|---|-----------|
| Si le taux de disponibilité effectif se traduit par une baisse au plus de 0.1% par rapport au seuil d'engagement de Completel | 25 % |
| Si le taux de disponibilité effectif est inférieur de plus de 0.1% par rapport au seuil d'engagement de Completel | 50 % |

Exemple pour Site Client raccordé en Accès Fibre Optique simple adduction :

Taux de Disponibilité contractuel : 99.92%

Si le Taux de Disponibilité effectif est compris entre 99.92 et 99.82%, la pénalité est de 25 %, et pour un Taux de Disponibilité inférieur à 99.82%, la Pénalité est de 50%

4.5 Les Engagements de Performance

4.5.1 Les Engagements de Temps de transit

Cet Engagement ne s'applique qu'à la Classe de Service Voix Temps Réel ainsi qu'aux deux Classes les plus prioritaire des Classes de Service Data dans le cadre des seuls accès à débit garanti précisés dans le Bon de Commande: Accès Fibre Optique, Accès Hébergé, Accès Direct par Liaison Louée ou Accès direct par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti).

Le Temps de Transit est mesuré comme le temps moyen aller entre un Site Client central et un Site Client d'extrémité d'un paquet de 64 octets, sous réserve d'un dimensionnement approprié des débits commandés par le Client (en effet, un sous-dimensionnement affectera négativement la mesure qui ne pourra alors pas être prise en compte). Les valeurs de temps de transit mesurées ne sont prises en compte dans le calcul de l'Engagement mensuel que si la charge constatée des accès dans les deux sens ne dépasse pas 85% du débit souscrit.

L'Engagement de Temps de Transit de Completel ci-dessous varie selon le type d'accès du Site du Client.

Pour la Classe Voix Temps Réel, les Engagements sont les suivants :

| Site Client Central | Accès < à 2 Mbit/s | Accès ≥ à 2 Mbit/s |
|---|--------------------|--------------------|
| Site Client d'extrémité | | |
| Accès Fibre Optique et Accès Hébergé et Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL en solutions SDSL supérieur à 2 Mbps | 40 ms | 30 ms |
| Accès Fibre Optique et Accès Hébergé et Accès Direct par Liaison Louée inférieur ou égal à 2 Mbps ou Accès Direct par DSL en | 50 ms | 40 ms |

| | | |
|---|-------|-------|
| solutions SDSL égal à 2 Mbps | | |
| Accès Direct par DSL en solutions SDSL inférieur à 2 Mbps | 60 ms | 50 ms |

Pour les deux Classes Classe Data, les plus prioritaires du Client, les Engagements sont les suivants :

| Site Client d'extrémité | Site Client Central | | |
|---|-----------------------------|---------------------------|---------------------------|
| | Accès = à 512 Kbit/s | Accès = à 1 Mbit/s | Accès ≥ à 2 Mbit/s |
| Accès Fibre Optique et Accès Hébergé et Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL en solutions SDSL supérieur à 2 Mbps | 60 ms | 55 ms | 45 ms |
| Accès Fibre Optique et Accès Hébergé et Accès Direct par Liaison Louée inférieur ou égal à 2 Mbps ou Accès Direct par DSL en solutions TDSL ou SDSL égal à 2 Mbps | 70 ms | 65 ms | 55 ms |
| Accès Direct par DSL en solutions SDSL inférieur à 2 Mbps | 80 ms | 75 ms | 65 ms |
| Accès Direct par DSL en solutions TDSL inférieur à 2 Mbps | 85 ms | 80 ms | 70 ms |

4.5.1.1 Les pénalités associées

En cas de non respect des Engagements de Temps de Transit, les Pénalités, exprimées en % de l'abonnement mensuel du Site Client responsable du non respect, seront les suivantes :

| Temps de transit moyen effectif | Pénalités |
|--|-----------|
| Si le dépassement du seuil de temps de transit est compris entre 1 et 10 ms | 5% |
| Si le dépassement du seuil de temps de transit est compris entre 10 et 30 ms | 10% |
| Si le dépassement du seuil de temps de transit est supérieur de 30 ms | 15% |

4.5.2 Les Engagements de Perte de Paquets

Cet Engagement ne s'applique qu'à la Classe Voix ainsi qu'aux trois Classes les plus prioritaires des Classes de Service Data dans le cadre des seuls accès à débit garanti : Accès Fibre Optique, Accès Hébergé, Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti).

La Perte de Paquets est mesurée comme le nombre de paquets perdu entre un Site Client central et un Site Client d'extrémité, sous réserve d'un dimensionnement approprié des débits commandés par le Client (en effet, un sous-dimensionnement affectera négativement la mesure qui ne pourra alors pas être prise en compte). Les valeurs de Pertes de Paquets mesurées ne sont prises en compte dans le calcul de l'Engagement mensuel que si la charge constatée des accès dans les deux sens ne dépasse 85% du débit souscrit.

Pour la Classe de Service Voix Temps Réel, l'Engagements de Perte de Paquets est inférieur ou égal à 1%

Pour les Classes de Service Data, les trois plus prioritaires, l'Engagement de Perte de Paquets est inférieur ou égal à 0,20%

4.5.2.1 Les pénalités associées

En cas de non respect des Engagements de Pertes de Paquet, les Pénalités, exprimées en % de l'abonnement mensuel du Site Client responsable du non respect, seront les suivantes :

| Perte de paquet moyen effectif | Pénalités |
|--|-----------|
| Si le dépassement du seuil de Pertes de Paquets est compris entre 0.1% et 0.5% | 5% |
| Si le dépassement du seuil de Pertes de Paquets est compris entre 0.5% et 1% | 10% |
| Si le dépassement du seuil de Pertes de Paquets est supérieur à 1% | 15% |

4.5.3 Les Engagements de Variation de Délai de Transit (Gigue)

Cet Engagement ne s'applique qu'aux accès à débit garanti : Accès Fibre Optique, Accès Hébergé, Accès Direct par Liaison Louée ou Accès direct par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti), et qu'à la Classe Voix Temps Réel.

La Variation du Délai de Transit est mesuré comme la différence de délai de transit entre deux paquets de 64 octets transmis entre un Site Client central et un Site Client d'extrémité, sous réserve d'un dimensionnement approprié des débits commandés par le Client (en effet, un sous-dimensionnement affectera négativement la mesure qui ne pourra alors pas être prise en compte). Les valeurs de temps de variation du délai de transit mesurées ne sont prises en compte dans le calcul de l'Engagement mensuel que si la charge constatée des accès dans les deux sens ne dépasse 85% du débit souscrit.

L'Engagement de Variation de Délai de Transit de Completel ci-dessous varie selon le type d'accès du Site Client :

| Site Client d'extrémité | Site Client Central | |
|---|------------------------------|---------------------------|
| | Accès < à 2 Mbit/s | Accès ≥ à 2 Mbit/s |
| Accès Fibre Optique et Accès Hébergé et Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL en solutions SDSL supérieur à 2 Mbps | 15 ms | 5 ms |
| Accès Fibre Optique et Accès Hébergé et Accès Direct par Liaison Louée inférieur ou égal à 2 Mbps ou Accès Direct par DSL en solutions SDSL égal à 2 Mbps | 25 ms | 15 ms |
| Accès Direct par DSL en solutions SDSL égal à 1 Mbps | 30 ms | 20 ms |
| Accès Direct par DSL en solutions SDSL égal à 500 Kbps | 35 ms | 25 ms |

4.5.3.1 Les pénalités associées

En cas de non respect des Engagements de Variation de Délai de Transit, les Pénalités, exprimées en % de l'abonnement mensuel du Site Client responsable du non respect, seront les suivantes :

| Variation de délai de transit moyen effectif | Pénalités |
|---|-----------|
| Si le dépassement du seuil de variation de délai de temps de transit est compris entre 1 et 5 ms | 5% |
| Si le dépassement du seuil de variation de délai de temps de transit est compris entre 5 et 10 ms | 10% |
| Si le dépassement du seuil de variation de délai de temps de transit est supérieur de 10 ms | 15% |

4.6 Modalités de versement des Pénalités - Plafond

Le montant cumulé des Pénalités ne pourra excéder 100 % du montant de l'abonnement mensuel du Site Client concerné. Le montant cumulé des Pénalités au titre de l'ensemble des Sites Client par année contractuelle ne pourra pas dépasser un montant égal à 15% des sommes effectivement réglées par le Client, correspondant au Service durant cette période.

5 FACTURATION DU SERVICE

La date de début de facturation d'un Site Client est celle de la Date de Mise à Disposition Effective du Service dudit Site Client. Lors du déploiement, les Sites Client sont facturés au fur et à mesure de leur mise en service respective.

6 DUREE MINIMALE

Le Client souscrit au Service Global IP pour une Durée Minimale de 1, 2 ou 3 années, comme mentionnée au Bon de Commande. La Durée Minimale débute à la Date de Mise à Disposition Effective du Service du dernier Site Client mentionné dans le premier Bon de Commande relatif au Service.

7 MODIFICATION DU SERVICE PAR LE CLIENT

Les modifications du Service demandées par le Client s'opèrent par voie d'avenant au Contrat ou Service existant délivré par Completel. Il est encore ici précisé que pendant les interventions de Completel relatives à la suppression, l'ajout de Site(s) Client ou la réduction ou l'augmentation de débit d'un ou plusieurs Site(s) Client, Completel ne garantit pas la Qualité de Service telle que définie dans les présentes Conditions Particulières.

7.1 Modification du débit sur un Site Client

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

Le Client devra verser à Completel, un montant forfaitaire de frais de changement de débit dépendant du mode d'accès utilisé et du Service fourni (avec ou sans changement de support) et les mensualités correspondant au nouveau débit.

De plus, selon le type de modification d'accès et l'ancienneté de la durée de mise en service du Site Client, le Client devra payer des Pénalités conformément au tableau suivant :

| Ancienneté du Site Client à modifier | Pénalités |
|---|--|
| Sans changement de mode d'accès | |
| Inférieure à 6 mois et raccordé en Accès Direct ou en cas de downgrade de débit | 50 % des mensualités jusqu'à la fin de la première année de mise en service du Site Client |
| Inférieure ou supérieure à 6 mois pour les autres modes d'accès | Pas de Pénalités |
| Avec changement de mode d'accès ou sans interruption du service | |
| Inférieure à 6 mois | 75 % de la redevance mensuelle restant dues jusqu'à la fin de la première année |
| Entre 6 mois et 1 an | 50 % de la redevance mensuelle restant dues jusqu'à la fin de la première année |
| Supérieure à 1 an | Pas de Pénalités |

Toute modification de débit en Accès Direct entraînera une reconduction de la Durée Minimale d'un (1) an pour l'Accès concerné.

7.2 Ajout et déménagement de Site Client

7.2.1 Ajout d'un Site Client

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

Le service fourni par Completel sur le nouveau Site Client aura une Durée Minimale d'un (1) an à compter de sa Date de Mise en Service Effective. En cas de résiliation anticipée, les modalités seront conformes à l'article 7-3 « Suppression d'un Site Client ».

7.2.2 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 de Completel en vue de poursuivre le Service souscrit dans les nouvelles conditions.

Si le déménagement est possible, le Client sera redevable à Completel des frais de mise en service et des mensualités du nouveau Site Client.

Dans les autres cas, les dispositions relatives à la résiliation d'un Site Client s'appliqueront.

De plus, lorsque le déménagement survient dans la première année suivant la mise en service du Site Client à déménager, le Client sera également redevable de Pénalités, conformément au tableau suivant :

| Ancienneté du Site Client à déménager | Pénalités |
|---------------------------------------|---|
| Inférieure à 6 mois | 75 % de la redevance mensuelle restant dues jusqu'à la fin de la première année |
| Entre 6 mois et 1 an | 50 % de la redevance mensuelle restant dues jusqu'à la fin de la première année |
| Supérieure à 1 an | Pas de Pénalités |

Par ailleurs, le nouveau Site Client sera reconduit pour une Durée Minimale d'un (1) an.

7.2.3 Redevances des Sites ajoutés ou déménagés

L'arrivée du terme du Contrat, ou sa résiliation pour quelque motif que ce soit, n'exonère pas le Client de ses obligations de payer les redevances applicables aux Sites Client ajoutés ou déménagés et souscrits pour une Durée Minimale d'un (1) an.

7.3 Suppression d'un Site Client ou Résiliation anticipé

Toute demande de suppression d'un Site Client doit se faire avec un préavis d'un (1) mois. Toute suppression de la totalité des Sites Client se fera avec un préavis de trois (3) mois.

Dans le cas d'une suppression d'un (1) Site Client, le Client sera redevable à Completel d'une indemnité forfaitaire selon les dispositions ci-dessous qui s'appliquent également au cas de résiliation ou de l'intégralité des Sites Client :

| Location mensuelle résiduelle est supérieure à 75 % du Bon de Commande initial | |
|---|--|
| Suppression avant 1 an d'ancienneté des Sites Client résiliés | |
| Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé ou Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL | 100 % des mensualités jusqu'à la fin de la première année de mise en service du Site Client |
| Accès Secours RNIS | Montant forfaitaire de 50 euros |
| Suppression après 1 an d'ancienneté des Sites Client résiliés | |
| Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé ou Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL | Pas de pénalités |
| Accès Secours RNIS | |
| Location mensuelle résiduelle est comprise entre 75 % et 50 % du Bon de Commande initial | |
| Suppression avant 1 an d'ancienneté des Sites Client résiliés | |
| Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé ou Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL | 100 % des mensualités jusqu'à la fin de la première année de mise en service du Site Client + 20 % de la redevance mensuelle restant due jusqu'au terme du Bon de Commande |
| Accès Secours RNIS | Montant forfaitaire de 50 euros |
| Suppression après 1 an d'ancienneté des Sites Client résiliés | |
| Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé ou Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL | 20 % de la redevance mensuelle restant due jusqu'au terme du Bon de Commande |
| Accès Secours RNIS | Montant forfaitaire de 50 euros |
| Location mensuelle résiduelle est inférieure 50 % du Bon de Commande initial | |
| Suppression avant 1 an d'ancienneté des Sites Client résiliés | |
| Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé ou Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL | 100 % des mensualités jusqu'à la fin de la première année de mise en service du Site Client+ 40 % de la redevance mensuelle restant dues jusqu'au terme du Bon de Commande |
| Accès Secours RNIS | Montant forfaitaire de 50 euros |
| Suppression après 1 an d'ancienneté des Sites Client résiliés | |
| Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé ou Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL | 40 % de la redevance mensuelle restant due jusqu'au terme du Bon de Commande |
| Accès Secours RNIS | Montant forfaitaire de 50 euros |

8 SECURITE

Il appartient au Client, à son/(ses) partenaire(s) et/ou au(x) fournisseur(s) du Client et/ou de son/(ses) partenaire(s) de mettre en œuvre les mesures de sécurité physiques et logiques destinées à protéger ses matériels et équipements d'extrémité au-delà du PAS de toute intrusion ou virus et d'assurer un accès sécurisé à son système informatique et à ses locaux.

A ce titre, la responsabilité de Completel, ne saurait être engagée pour quelque raison que ce soit.