

SEANCE DU
26 AVRIL 2023

Nombre de conseillers en exercice :
71

Nombre de conseillers présents :
52

Date de convocation :
20 avril 2023

Date d'affichage :
27 avril 2023

OBJET :
Réseau THD - SPL Sud Bourgogne
THD - Contrat de concession -
Avenant n°1

Nombre de Conseillers ayant pris
part au vote : 65

Nombre de Conseillers ayant voté
pour : 65

Nombre de Conseillers ayant voté
contre : 0

Nombre de Conseillers s'étant
abstenus : 0

Nombre de Conseillers :

- **ayant donné pouvoir : 13**
- **n'ayant pas donné pouvoir : 6**

L'AN DEUX MILLE VINGT-TROIS, le 26 avril à dix-huit heures trente le Conseil communautaire, régulièrement convoqué, s'est réuni en séance, Salle de l'Alto - 71200 LE CREUSOT, sous la présidence de **M. David MARTI, président**

ETAIENT PRESENTS :

M. Jean-François JAUNET - Mme Isabelle LOUIS - M. Jérémy PINTO - Mme Monique LODDO - M. Guy SOUVIGNY - M. Georges LACOUR - M. Jean-Claude LAGRANGE - Mme Evelyne COUILLEROT - M. Cyril GOMET - M. Jean-Marc FRIZOT - M. Daniel MEUNIER

VICE-PRESIDENTS

Mme Viviane PERRIN - Mme Alexandra MEUNIER - M. Noël VALETTE - M. Michel CHARDEAU - M. Alain BALLOT - M. Charles LANDRE - M. Jean-Paul BAUDIN - Mme Jeanne-Danièle PICARD - M. Denis BEAUDOT - M. Jean GIRARDON - M. Denis CHRISTOPHE - Mme Laëtitia MARTINEZ - Mme Stéphanie MICHELOT-LUQUET - M. Gérard DURAND - M. Felix MORENO - M. Lionel DUPARAY - M. Philippe PRIET - Mme Christelle ROUX-AMRANE - M. Yohann CASSIER - M. Gilbert DAUMAS - M. Armando DE ABREU - M. Bernard FREDON - Mme Chantal LEBEAU - M. Didier LAUBERAT - Mme Barbara SARANDAO - Mme Gilda SARANDAO - M. Abdoukader ATTEYE - Mme Paulette MATRAY - M. Gérard GRONFIER - Mme Salima BELHADJ-TAHAR

CONSEILLERS

ETAIENT ABSENTS & EXCUSES :

M. David MARTI
M. Sébastien CIRON
M. Philippe PIGEAU
Mme Montserrat REYES
M. Sébastien GANE
M. Frédéric MARASCIA
M. CHAVOT (pouvoir à M. Michel CHARDEAU)
Mme BLONDEAU (pouvoir à M. Bernard DURAND)
Mme FRIZOT (pouvoir à M. Roger BURTIN)
Mme JARROT (pouvoir à Mme Christelle ROUX-AMRANE)
Mme MATHOS (pouvoir à M. Guy SOUVIGNY)
Mme GIRARD-LELEU (pouvoir à Mme Monique LODDO)
Mme GHULAM NABI (pouvoir à M. Lionel DUPARAY)
M. BUISSON (pouvoir à M. Jean-Paul LUARD)
M. SALCE (pouvoir à M. Bernard FREDON)
M. COMMEAU (pouvoir à Mme Isabelle LOUIS)
M. GRAND (pouvoir à M. Jean-Marc FRIZOT)
Mme LEMOINE (pouvoir à M. Jean-François JAUNET)
M. TRAMOY (pouvoir à M. Gérard GRONFIER)

SECRETAIRE DE SEANCE :

Mme Jeanne-Danièle PICARD



Vu le Code Général des Collectivités Territoriales, notamment ses articles L. 1531-1, L. 1521-1 et suivants, et L. 5211-1,

Vu l'article L2121-21 du Code Général des Collectivités Territoriales,

Vu les statuts et le pacte d'associés de la SPL Sud Bourgogne THD,

Vu le contrat de concession, et ses annexes, entre la SPL et la société TUTOR SAS notifié le 22 août 2022,

Le rapporteur expose :

« En octobre 2020, la Communauté Urbaine Creusot Montceau et le Grand Chalon ont approuvé la création de la SPL Sud Bourgogne THD (ci-après dénommée « SPL »), dont l'objet social est la gestion et l'exploitation de leurs deux infrastructures à très haut débit en fibre optique.

Les deux EPCI ont, dans ce cadre, chacune de leur côté, signé un contrat de délégation de service public (DSP) avec cette SPL, en décembre 2020, afin que cette dernière puisse elle-même confier la gestion et l'exploitation de l'infrastructure totale à un concessionnaire, au travers un contrat de DSP, à l'issue d'une procédure de mise en concurrence.

La SPL a désigné, lors de son Conseil d'Administration du 22 juillet 2022, la société TUTOR SA comme concessionnaire (à laquelle s'est substituée la société dédiée Sud Bourgogne Networks) et a autorisé son Président à signer un contrat de concession pour une prise d'effet au 1^{er} septembre 2022 et une durée de 12 ans.

Conformément aux termes du Pacte d'Associés de la SPL (article 7), l'assemblée délibérante de chaque EPCI doit approuver toute modification du contrat et ses annexes, notamment tout avenant, avant validation définitive par le conseil d'administration de la SPL.

Une proposition d'avenant n°1 au contrat de concession porte sur les aspects suivants :

- Insertion d'une clause relative au respect des obligations d'égalité, de laïcité et de neutralité (nouvel article 53) ;
- Évolution du catalogue de services (annexe 7) ;
- Modification de l'article 11.2 « Remise des extensions du Réseau au Concessionnaire par le Concédant » pour précision.

Par ailleurs, il est à noter la création de la société dédiée « Sud Bourgogne Networks », conformément à l'article 3 du contrat de concession, dont le siège social est situé au n° 10 rue de la Guerlande, à Châtenoy-le-Royal.

En ce qui concerne l'introduction d'une clause de respect des obligations d'égalité, de laïcité et de neutralité, l'article 1^{er} de la loi n°2021-1109 du 24 août 2021 prévoit l'insertion de clauses relatives à l'égalité devant le service public, au respect de la laïcité et de la neutralité dans les contrats de la commande publique ayant pour objet l'exécution d'un service public.

La Cour de Cassation a précisé que « *les principes de neutralité et de laïcité du service public sont applicables à l'ensemble des services publics, y compris lorsque ceux-ci sont assurés par des organismes de droit privé [...] peu important que le(la) salarié(e) soit ou non directement en contact avec le public* ».

Le contrat de concession confie à son titulaire l'exécution de tout ou partie d'un service public.

Par conséquent, conformément à la loi n°2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, le titulaire doit prendre les mesures nécessaires permettant :

- D'assurer l'égalité des usagers vis-à-vis du service public ;
- De respecter les principes de laïcité et de neutralité dans le cadre de l'exécution de ce

service.

L'avenant n° 1 introduit en conséquence un nouvel article au contrat de concession, l'article 53, précisant les principes à respecter par le concessionnaire.

Pour ce qui est de l'évolution du catalogue de services, le contrat de concession entré en vigueur au 1^{er} septembre 2022 était le fruit de plusieurs mois d'échanges et de négociations, depuis la consultation et les offres initiales remises par les candidats en mai 2021.

Ainsi, l'offre retenue incluait un plan d'affaires prévisionnel construit autour du catalogue de services remis dans le cadre de l'offre initiale.

Depuis lors, et afin de conserver la compétitivité commerciale du réseau, la SPL a accordé à son concessionnaire, conformément à l'article 13 du contrat de concession, la mise en place d'offres commerciales expérimentales, en phase avec les pratiques actuelles et le développement de la concurrence.

Le présent avenant propose d'officialiser ces offres expérimentales par une évolution du catalogue de services afin de permettre au concessionnaire la poursuite de la commercialisation du réseau sur cette base, plus attractive pour ses clients opérateurs, et, in fine, les clients finaux professionnels.

Cette évolution repose principalement sur l'alignement des tarifs des services les plus souscrits (bande passante entreprise, BPE) à ceux pratiqués en « zone dense » (grandes métropoles) et la simplification des grilles tarifaires BPE avec des tarifs uniques quelle que soit la durée d'engagement.

Enfin, l'article 11.2 « Remise des extensions du Réseau au Concessionnaire par le Concédant » serait modifié. Plus exactement, les Parties conviendraient de remplacer le premier alinéa de l'Article 11.2 (Remise des extensions du Réseau au Concessionnaire par le Concédant) par l'alinéa suivant :

« Le Concessionnaire prend en charge le montant correspondant à la partie des travaux optiques pour les extensions situées dans la Zone 500. Ce montant est (i) calculé au prorata du linéaire de câbles déployés sur la totalité des extensions, et (ii) sur présentation de la facture par le Concédant ou ses Actionnaires. Les prix unitaires des prestations devront respecter les prix constatés sur le marché français par les autres opérateurs économiques du secteur des télécommunications. »

Il est précisé que cet avenant n'a pas d'incidences financières pour la Communauté Urbaine.

Je vous remercie de bien vouloir en délibérer. »

LE CONSEIL,

Etant précisé que M. David MARTI, M. Philippe PIGEAU, Mme Montserrat REYES intéressés à l'affaire,
n'ont pas pris part au vote,
Après en avoir débattu,
Après en avoir délibéré,
DECIDE

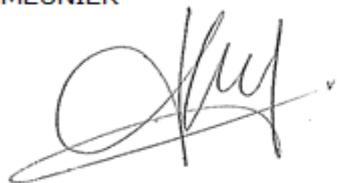
- D'approuver le projet d'avenant n°1 au contrat de concession entre la SPL et la société dédiée Sud Bourgogne Networks, tel qu'annexé à la présente délibération. ;
- D'autoriser le Président, ou l'élu compétent en matière de commande publique, à signer cet avenant.

Certifié pour avoir été reçu
à la sous-préfecture le 27 avril 2023
et publié, affiché ou notifié le 27 avril 2023

POUR EXTRAIT CERTIFIÉ CONFORME

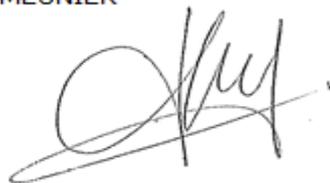
LE PRESIDENT,
Pour le président et par délégation,
Le vice-président,

Daniel MEUNIER

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'D' followed by 'MEUNIER' in a cursive script. A horizontal line is drawn across the signature.

LE PRESIDENT,
Pour le président et par délégation,
Le vice-président,

Daniel MEUNIER

A handwritten signature in black ink, identical to the one on the left, consisting of a large, stylized 'D' followed by 'MEUNIER' in a cursive script. A horizontal line is drawn across the signature.

CONVENTION DE CONCESSION RELATIVE A L'EXPLOITATION DU RESEAU DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES A TRES HAUT DEBIT DE LA SPL SUD BOURGOGNE THD

Annexe A - Catalogue de services
2023



Annexe A – Catalogue de services 2023 – Nouvelle annexe 7 de la Concession intitulée « Catalogue de services »



DSP SUD BOURGOGNE THD

Offres Entreprises activées BPE

Le Service BPE est un service de transport de bande passante Ethernet symétrique et garanti à très haut débit sur support Fibre Optique, avec des plages de débits allant de 4Mbps à 10Gbps symétrique avec une GTR 4h heures ouvrés (8h-18h).

- Tarification des redevances mensuelles

Les tarifs dans le tableau ci-dessous sont exprimés en euros et hors taxe.

Offre Business Premium Entreprise	Zone dense
4M	72 €
10M	150 €
20M	170 €
40M	190 €
100M	210 €
200M	300 €
500M	350 €
1G	390 €
2G	600 €
4G	800 €
10G	1 000 €

- Garantie de temps de rétablissement

GTR standard : 4H Heures ouvrées (8h – 18h) inclus dans l’offre.

Une option GTR 4H 24/7/365 jours est proposée en option au tarif de 50 € HT/mois, qui s’ajoute au montant de la redevance exposée ci-dessus.

- Option de sécurisation BPE

L’option de sécurisation de la collecte permet d’assurer une continuité du service des sites feuilles.



Annexe A – Catalogue de services 2023

L’option de sécurisation du Site Client Final consiste au raccordement de deux liens (lien standard et lien de secours) aux clients finals.

Ce service est soumis à une étude de faisabilité préalable pour définir l’architecture technique en fonction du niveau de sécurisation souhaité par le client.

Les services de sécurisation sont décrits dans les Conditions Générales de l’offre BPE

Tarifification : sur devis

Offres Entreprises activées BPE Access

Le Service BPE Access est un service de transport de bande passante Ethernet 100Mbps symétrique, avec une garantie de bande passante Ethernet de 2Mbps ou 10Mbps, sur support Fibre Optique, avec une GTR 4h heures ouvrés (8h-18h).

- **Tarifification des redevances mensuelles**

Les tarifs dans le tableau ci-dessous sont exprimés en euros et hors taxe.

	Débit garanti	Débit Best effort	Redevance mensuelle €HT
BPEA Access 2/100 Mbps	2 Mbps	100 Mbps	75
BPEA Access 10/100 Mbps	10 Mbps	100 Mbps	200

- **Garantie de temps de rétablissement**

GTR standard : 4H Heures ouvrées (8h – 18h) inclus dans l’offre.

Une option GTR 4H 24/7/365 jours est proposée en option au tarif de 40 € HT/mois, qui s’ajoute au montant de la redevance exposée ci-dessus.

- **Durée d’engagement**

Durée d’engagement standard : 24 ou 36 mois inclus dans l’offre

Frais d’accès au service

Chaque Service BPE et BPEA donne lieu au paiement de FAS, FAR et/ou Frais supplémentaires (FAD).

Les frais sont indiqués dans le Bon de commande.

	TARIFICATION TALENT													
	BPEA		BPE											
	2/100 Mbps	10/100 Mbps	4M	10M	20M	40M	100M	200M	500M	1G	2G	4G	10G	
THD ZONE 1 ENGAGEMENT 12 MOIS	Non Disponible	Non Disponible	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	Sur Devis
THD ZONE 1 ENGAGEMENT 24 MOIS	360	360	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	Sur Devis
THD ZONE 1 ENGAGEMENT 36 MOIS	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	Sur Devis
ZONE HORS FORAAT			Sur Devis											

Les Frais d'accès par site sont indiqués :

- Sous réserve d'une infrastructure existante disponible entre la boîte de raccordement du Délégué et le local technique du site Client Final.
Les frais d'accès comprennent la pose d'un câble de moins de 100m et d'une hauteur inférieure à 3,5m en domaine privé. Ils ne comprennent pas la réparation ou la création de conduites.
- Dans la limite de l'exploitabilité des infrastructures publiques constatée lors de la première visite technique.

En cas de travaux de génie civil, des frais d'accès au réseau (FAR) supplémentaires pourront être demandés sur devis.

Les Frais supplémentaires ou d'Adduction (FAD) de sites non raccordés au réseau sont facturés au coût réel de réalisation de l'adduction au réseau majoré de 15% au titre des frais de gestion et de maîtrise d'œuvre.

Autres services

▪ Services Divers

Service	Frais en € HT
Résiliation d'un service	50
Déplacement d'un technicien	80 + 80/heure
Modification de service	50

Les services complémentaires, équipements, installations et demandes d'interventions peuvent faire l'objet de facturations complémentaires.

▪ Frais de mise en service du tronc de collecte

Collecte standard

Les Frais d'accès au Service (FAS) sont forfaitaires.



Annexe A – Catalogue de services 2023

Tronc de collecte	Frais € HT
1 Gbps	1 000
10 Gps	2 500

Offres FON LOCATION

L'offre de location FON permet à l'opérateur client de louer une Fibre Optique Noire non-allumée, donc sans équipements actifs, entre plusieurs points de raccordements, pour notamment ses besoins de transport.

Pour chaque location de FON, il sera facturé à l'opérateur client des FAR et des FAS ainsi qu'une redevance à partir de la mise à disposition de la ligne.

Le montant des FAS/FAR va dépendre des travaux nécessaires. Le montant de la redevance sera fonction de la longueur de la fibre louée ou sera forfaitaire sur des tranches de longueur.

L'opérateur client peut s'engager sur une durée en années, ce qui aura deux impacts :

- Une réduction sur la redevance de location
- Le paiement du restant de l'engagement en cas de résiliation anticipée

Redevance de la liaison pour la mise à disposition d'une paire de fibres optiques noires

		LOCATION ANNUELLE €HT/forfait ou ml, et en fonction de la durée du contrat prix hors maintenance		
		Prix annuel (*)	DUREE (AN) d'engagement	
			jusqu'à 2 ans	3 à 10 ans, réduct. 10%
en mètres	mode de calcul			
0 - 4000	forfait annuel	9 000 €	8 100 €	1 an
4001 - 5000	forfait annuel	10 000 €	9 000 €	1 an
5001 - 6000	forfait annuel	11 000 €	9 900 €	1 an
6001 - 7000	forfait annuel	12 000 €	10 800 €	1 an
7001 - 8000	forfait annuel	13 000 €	11 700 €	1 an
8001- 20 000	forfait + delta ml de Fo	1,20 €	1,08 €	1 an
20 001 et +	sup. palier par palier	1,00 €	0,90 €	1 an

FAS : 2000€

FAR et Frais supplémentaires : sur devis

Offres FON IRU

L'offre d'IRU (Indefeasible Right of Use) FON permet à l'opérateur client d'obtenir l'exclusivité d'utilisation d'un circuit optique entre deux plusieurs points de raccordement pour une période donnée.

La souscription d'une IRU entraîne la facturation d'un FAR/FAS/FAD et d'un coût d'IRU oneshot à la mise à disposition du circuit optique. Le montant des FAR/FAD sera dépendant des travaux à effectuer.

Le montant de l'IRU sera dépendant de la longueur de la fibre en mètre-linéaire.

		IRU	
		€HT/ml/durée du contrat	
		prix hors maintenance	
		DUREE (AN) d'engagement	
en km		10 ans	15 ans
4 - 100(exclu)	<i>par mètre</i>	6,20 €	7,50 €
sup 100	<i>par mètre > 100km</i>	5,60 €	6,70 €

FAS : 2000€

FAR et Frais supplémentaires : sur devis

La redevance de maintenance est obligatoire pour un IRU ou une location annuelle, prix forfaitaire selon l'option de GTR disponible entre 4H et 12H.

Maintenance du Service		Prix annuel	
GTR 12 heures	HO et JO (*)	1 000	par circuit optique
GTR 12 heures	24h /24 & 7 jours /7	1 500	par circuit optique
GTR 8 heures	HO et JO (*)	2 000	par circuit optique
GTR 8 heures	24h /24 & 7 jours /7	2 500	par circuit optique
GTR 4 heures	Selon demande	sur devis	

* HO & JO : Heures Ouvrés et Jours Ouvrés

Offre SMARTFIBER

L'offre Smartfiber est proposée aux collectivités et aux entreprises dans le cadre de GFU

Frais d'Accès au Service : 1 250 € HT par extrémité pour 1 ou 2 fibres optiques mises en service.

FAS (€)	Nombre d'extrémités
1 250 €	1
1 000 €	5
750 €	21
500 €	101

Ces frais comprennent le déplacement d'un technicien, le raccordement des fibres et le test du lien.

Ces frais ne comprennent pas les frais de construction (travaux de génie civil) qui sont facturés en sus et qui se décomposent en Frais d'Adduction et en Frais d'Accès au Réseau. Ils sont facturés au coût de réalisation majoré de 15% de maîtrise d'œuvre par Circuit optique.

Redevance de la liaison pour la mise à disposition d'une paire de fibres optiques noires ou d'une fibre optique noire

Tarifs monofibre							
Tarifs par tranche (€HT/ml)	Durée (mois)	0 à 3 km*2	3 à 5 km	5 à 10 km	10 à 30 km	30 à 50 km	> 50 km
IRU	240	4,55 €	3,42 €	3,02 €	2,56 €	1,91 €	1,57 €
	180	4,30 €	3,23 €	2,86 €	2,41 €	1,79 €	1,52 €
	120	3,72 €	2,81 €	2,50 €	2,14 €	1,62 €	1,45 €
LOCATION ANNUELLE	60	0,66 €	0,52 €	0,48 €	0,43 €	0,36 €	0,35 €
	36	0,71 €	0,61 €	0,58 €	0,54 €	0,49 €	0,48 €
	12	1,09 €	0,71 €	0,68 €	0,66 €	0,60 €	0,59 €

* Premiers 500m indivisibles

Annexe A – Catalogue de services 2023

Les tarifs exprimés dans le tableau ci-dessus sont des tarifs par tranche. Par exemple le tarif d'une commande de 6km en IRU 10 ans se calcule de la façon suivante : $3,72 \times 3000 + 2,81 \times 2000 + 2,50 \times 1000 = 19\,280 \text{ €}$

La longueur à prendre en compte pour ce calcul est la somme des longueurs des Circuits Optiques d'une même commande.

Le tarif d'une paire de FON se calcule sur la base du tarif monofibre multiplié par 1,5.

Redevance de la maintenance pour un circuit optique en location ou en IRU

MAINTENANCE	
Service (HNO 24H/24 - 7J/7)	Prix annuel
GTR – 24 Heures	Inclus
GTR – 12 Heures	0,06 €/mètre linéaire
GTR – 8 Heures	0,08 €/mètre linéaire
GTR – 4 Heures	Sur devis

Frais divers

Résiliation du Service	300 € HT
Déplacement d'un technicien	80 € HT + 80 € HT/heure
Modification du service	50 € HT
Déplacement à tort dans le cadre d'un incident	120 € HT

Hébergement

L'offre d'hébergement permet aux opérateurs client de louer un espace au mètre carré ou un emplacement baie dans un point de présence appartenant à Covage. Cet espace est loué dans un environnement sécurisé, contrôlé en température et alimenté en électricité.

Frais d'accès au service

L'offre d'Hébergement dans un des locaux techniques d'accueil du concessionnaire est une offre qui s'entend pour un emplacement (baie).

Cet emplacement correspond, en offre standard, à une dalle (larg x prof) 600 x 600 ou 600 x 800.

Les prix sont en € HT et valables pour une location annuelle et s'entendent pour un emplacement avec fourniture d'énergie

48V 20 A un seul circuit ou 220 VAC non sécurisé protection par un disjoncteur 16 A.

L'énergie 48v de redondance pour sécurisation est sur devis.

Cette offre est soumise à une étude de faisabilité fondée sur la capacité/espace libre pour chaque demande.

Toute demande technique particulière sera facturée en sus.

Frais d'Accès au service : 850 € par emplacement

Loyer mensuel : les prix sont en € HT et valables pour un engagement minimum de 1 an

Durée de contrat	Coût mensuel de l'emplacement	
1 an renouvelable	417 € HT/mois/baie	énergie incluse
Durée de contrat	Coût mensuel pour 8 U	
1 an renouvelable	160 € HT/mois/8U	énergie incluse

OFFRE D'ACCES AUX INSTALLATIONS DE GENIE CIVIL

Frais d'accès au service

Frais d'Accès au Service
100€ HT

Ne sont pas compris les travaux de génie civil à réaliser (prestation sur devis), ni les éventuels travaux de débouchages de chambres à la charge de l'Usager.

Redevance pour le passage d'un câble dans un fourreau

Forfait droit de passage d'un câble dans un fourreau * (mètre linéaire/an)
5 € HT**

* sous réserve de disponibilité.

** pour un câble avec un maximum de 144 Fibres. Au-delà, sur devis.

Redevance de maintenance

Service**	PU / ml / an*
GTR 5 jours	10 % du tarif

* avec minimum de facturation de 500 €HT par Opérateur et par An

** Hors gel du ticket justifié par des conditions climatiques ou la non-obtention du droit d'accès au chantier. En cas d'interruption d'une liaison, à savoir détérioration des installations du Délégué impactant les infrastructures de l'Usager, le Délégué fera ses meilleurs efforts pour rétablir le service dans les plus brefs délais en jours ouvrés. Ces délais sont liés aux contraintes réglementaires d'intervention en domaine public.



Annexe A – Catalogue de services 2023

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

**CONVENTION DE CONCESSION RELATIVE A L'EXPLOITATION
DU RESEAU DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES A TRES
HAUT DEBIT DE LA SPL SUD BOURGOGNE THD**

ANNEXE B - Conditions générales services de communications électroniques

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

CONDITIONS GENERALES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES



Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - DEFINITIONS	3
ARTICLE 2 - COMPOSITION DU CONTRAT	5
ARTICLE 3 - OBJET	5
ARTICLE 4 - ENTREE EN VIGUEUR - DUREE	5
ARTICLE 5 - SOUSCRIPTION D'UN SERVICE	6
ARTICLE 6 - TRAVAUX, MISE EN SERVICE, EQUIPEMENTS ET MATERIELS	6
ARTICLE 7 - MISE A DISPOSITION DU SERVICE.....	7
ARTICLE 8 - MODIFICATION DU SERVICE.....	7
ARTICLE 9 - MAINTENANCE	7
ARTICLE 10 -PRIX DES SERVICES	7
ARTICLE 11 -DELAJ, MODALITES ET RETARD DE PAIEMENT	9
ARTICLE 12 -GARANTIES DE PAIEMENT	11
ARTICLE 13 -OBLIGATIONS CONTRACTUELLES	12
ARTICLE 14 -SUSPENSION /RESILIATION	13
ARTICLE 15 -RESPONSABILITE	15
ARTICLE 16 -PREUVE	16
ARTICLE 17 -ASSURANCES	17
ARTICLE 18 -INTUITU PERSONAE	17
ARTICLE 19 -CESSION	17
ARTICLE 20 -DROIT DE PROPRIETE	18
ARTICLE 21 -PROPRIETE INTELLECTUELLE	18
ARTICLE 22 -PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES	19
ARTICLE 23 -CONFIDENTIALITE	19
ARTICLE 24 -MODIFICATIONS CONTRACTUELLES	19
ARTICLE 25 -MODIFICATION REGLEMENTAIRE OU LEGISLATIVE	20
ARTICLE 26 -DROIT APPLICABLE	20
ARTICLE 27 -REGLEMENT DES LITIGES	20
ARTICLE 28 -NOTIFICATIONS	20

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

ARTICLE 29 -DIVERS	21
ARTICLE 30 -DOCUMENTS CONTRACTUELS	21

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques – Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de communications électroniques »

PREAMBULE

Le Concessionnaire est titulaire d'une convention de Concession de Service Public, (ci-après « **la Concession** »), portant sur l'exploitation d'un Réseau de communications électroniques sur le territoire duquel il propose ses services conformément notamment aux dispositions de l'article L.1121-1 et R.1410-1 du Code Général des Collectivités Territoriales (ci-après « **CGCT** »).

Le Concessionnaire a en particulier des obligations de non-discrimination et d'égalité de traitement des Usagers..

A ce titre, le Concessionnaire exerce une activité d'opérateur, conformément à l'article L.1425-1 du CGCT et peut fournir des services de communications électroniques.

Les présentes conditions générales ont, avec les conditions particulières à chaque Service et à la Commande, pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Concessionnaire fournit des Services de communications électroniques, à titre non-exclusif, à l'Usager, conformément à la législation et la réglementation en vigueur.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Pour l'interprétation et l'exécution des présentes, les termes précédés d'une lettre majuscule dont la liste suit, sont définis comme il est indiqué ci-après :

- « **Accès au Réseau** » : désigne les infrastructures de communications électroniques mises en œuvre par le Concessionnaire reliant le point de branchement le plus proche du Site d'Extrémité et situé sur le Réseau existant à la limite de propriété du Site d'Extrémité (chambre d'adduction) ; l'Accès au Réseau est situé sur le domaine public.
- « **Adduction** » : désigne les infrastructures de communications électroniques mises en œuvre par le Concessionnaire reliant la Chambre d'adduction et le Site d'Extrémité. L'Adduction est située sur le domaine privé.
- « **Autorité Concédante** » ou « **Concédant** » : désigne la personne publique ayant délégué la gestion du service public portant sur le réseau d'initiative publique très haut débit sur le périmètre concerné.
- « **Bon de Commande** » : désigne le document signé par l'Usager, conformément au modèle joint dans chaque Annexe des présentes, afin de souscrire des Services.
- « **Chambre** » : désigne toute Chambre de raccordement située sur le domaine public et sur le Réseau.
- « **Circuit Optique** » : désigne un parcours déterminé d'une ou plusieurs paires de Fibres Optiques entre deux Points de Raccordement sur le Réseau, avec les Equipements passifs qui lui sont associés.
- « **Commande** » : désigne le Bon de Commande du Service souscrit par l'Usager après avoir

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques – Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de communications électroniques »

été signé par le Concessionnaire.

- « **Contrat** » : désigne le Bon de Commande signé par les deux Parties, les Conditions Particulières correspondantes au Service souscrit dans la Commande et les présentes Conditions Générales.
- « **Concédant** » : désigne la SPL Sud Bourgogne THD
- « **Concession** » : désigne le contrat public conclu entre le Concédant et le Concessionnaire, par lequel ce dernier s'est vu déléguer la gestion du service public portant sur le réseau d'initiative publique très haut débit sur le territoire du Concédant. C'est en application de cette Concession que le Concessionnaire est en mesure de fournir les Services de communications électroniques énoncés aux présentes.
- « **Concessionnaire** » : désigne la société titulaire de la Concession sur le territoire duquel l'Usager a fait une demande de Service et dont le nom est indiqué sur la Commande.
- « **Client Final** » : désigne exclusivement le(s) client(s) de l'Usager, personne physique ou morale souscripteur d'une offre de services de communications électroniques à très haut débit en fibre optique délivrée au moyen du Réseau, ceux-ci ne doivent pas fournir de réseaux de communications électroniques ou de services de communications électroniques accessibles au public.
- « **Date de Début de Service** » : désigne la date de mise en service du Service déterminée dans les Conditions Particulières propres à chaque Service.
- « **Equipements** » : désigne le cas échéant les équipements propres de l'Usager ou du Concessionnaire.
- « **Fibre Optique Noire** » ou « **FON** » : désigne les câbles de fibre optique du Réseau non allumés par le Concessionnaire.
- « **Grille Tarifaire** » : désigne les tarifs des Services approuvés par l'Autorité Concédante dans le cadre de la Convention de Concession, applicables de manière non discriminatoire à tous les Usagers, jointe aux présentes en Annexes. La Grille Tarifaire comprend les différents types de redevances, les frais inhérents aux Services.
- « **Heure Ouvrée** » ou « **HO** » : désigne une heure sur les plages de 9 h 00 à 18 h 00 du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours chômés.
- « **Heure Non Ouvrée** » ou « **HNO** » : désigne une heure en dehors des plages de 9 h 00 à 18 h 00 du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours chômés.
- « **Information Confidentielle** » : désigne, toute information, quelle que soit sa nature, son support, notamment écrit, oral, magnétique, électronique, graphique ou numérique et quelle que soit sa forme (y compris dessins, plans, schémas, etc....) concernant une Partie (ci-après la «

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques – Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de communications électroniques »

Partie Emettrice » et venant à la connaissance de l'autre Partie (ci-après la « **Partie Réceptrice** ») et :

- consignée par écrit comme étant confidentielle, avec une légende ou un cachet approprié ou tout autre moyen démontrant de façon évidente le caractère confidentiel de l'information, avant sa transmission, par la Partie Emettrice ;
 - ou révélée ou transmise d'une toute autre façon mais confirmée comme étant confidentielle par la Partie Emettrice à la Partie Réceptrice par un écrit, accompagné d'une courte description, dans les dix (10) jours suivants la révélation ou transmission ;
 - ou dont la Partie Réceptrice ne pouvait pas, en toute bonne foi, ignorer le caractère confidentiel.
- « **LRAR** » : désigne une lettre recommandée avec accusé de réception.
- « **Locaux d'Hébergement Mutualisés** » : désigne les Shelters et autres locaux techniques situés sur le Réseau et permettant d'accueillir les Equipements des Usagers nécessaires à ces derniers pour fournir en services leurs Clients Finals. Ces locaux peuvent être mis à disposition de l'Usager par le Concessionnaire sous réserve d'une étude de faisabilité et de disponibilité.
- « **Matériels** » : désigne les Equipements exploités par le Concessionnaire.
- « **Network Operation Center (NOC)** » : désigne le Centre de Supervision et d'Exploitation du réseau pour toutes les opérations de SAV.
- « **Partie** » ou « **Parties** » : désigne respectivement la personne ou les personnes qui ont signé le Bon de Commande.
- « **Point de Raccordement** » : désigne le raccordement de l'Usager sur un point physiquement constitué par la partie terminale d'un Circuit Optique relié au Réseau par une ou plusieurs fiches ou soudures, les Points de Raccordement sont obligatoirement situés soit dans les Locaux d'Hébergement Mutualisés soit dans les POP, soit dans les Chambres.
- « **POP** » : désigne un Nœud de Raccordement situé sur le Réseau appartenant au Concédant, à l'Usager ou à un autre opérateur de communications électroniques et permettant le raccordement des Usagers.
- « **PV** » : désigne le Procès-Verbal.
- « **Réseau** » : désigne le réseau de communications électroniques exploité par le Concessionnaire en vue de la fourniture du Service de communications électroniques à l'Usager.
- « **Services** » : désigne et signifie tous les Services décrits dans les Conditions Particulières fournies par le Concessionnaire.
- « **Site d'Extrémité** » : désigne le connecteur ou toute autre interface physique sur lequel le Concessionnaire fournit le Service, installé dans un local adapté. Ces Sites d'Extrémité sont indiqués dans chaque Bon de Commande. Les Sites d'Extrémité peuvent être localisés chez le Client Final de l'Usager.

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques – Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de communications électroniques »

- « **Shelters** » : désigne un bâtiment préfabriqué dédié à l'hébergement d'équipements télécom.

- « **Spécifications Techniques** » : désigne les Spécifications Techniques auxquelles les Services devront être conformes, telles que définies en Annexes des Conditions Particulières propres à chaque Service.

- « **Tests de Recette** » : désigne, pour chaque Service, les tests standards qui seront réalisés par le Concessionnaire en vue de vérifier la conformité de chaque Service aux Spécifications Techniques qui s'y rapportent.

- « **Usager** » : désigne la personne morale ou physique qui souscrit au présent Contrat.

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques – Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de communications électroniques »

En complément des définitions qui précèdent, il est de convention expresse entre les Parties que :

- Les titres des articles des présentes figurent à titre indicatif uniquement et ne doivent affecter en aucune mesure l'interprétation des dispositions du corps des présentes ;
- Les mots, phrases et expressions définis dans un article des présentes conserveront la même signification tout au long de l'article concerné ;
- Dans les présentes, sauf si le contexte implique clairement le contraire, les mots indiqués au singulier incluent leur pluriel et vice-versa, la référence à un genre inclut les autres genres, la référence à une personne physique inclut les personnes morales à but lucratif comme à but non lucratif et vice-versa.

ARTICLE 2 - COMPOSITION DU CONTRAT

Le Contrat est composé de l'ensemble des documents ci-après énumérés dans leur ordre de priorité croissante :

- Les présentes Conditions Générales ;
- Les Conditions Particulières propres à chaque Service et leurs Annexes souscrites par l'Usager ;
- La Commande.

L'ensemble de ces documents forme un tout indissociable, constitutif du Contrat entre l'Usager et le Concessionnaire.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations figurant dans l'un quelconque des documents cités ci-dessus, le document de rang supérieur dans l'ordre de priorité prévaudra. Le présent Contrat exprime l'intégralité de la volonté des Parties relative à son objet.

ARTICLE 3 - OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de régir chaque Commande passée entre les Parties en fonction des Conditions Particulières du Service souscrit par l'Usager. Il fixe les modalités juridiques, techniques, opérationnelles et tarifaires.

ARTICLE 4 - ENTREE EN VIGUEUR - DUREE

4.1 ENTREE EN VIGUEUR

Le Contrat entre en vigueur à compter de la date de signature du Bon de Commande par les Parties.

Il restera en vigueur jusqu'au terme de la Commande ou de sa résiliation anticipée.

4.2 DUREE

La durée de la fourniture du Service est précisée dans chaque Commande, étant précisé le cas échéant ou sauf stipulation contraire que la Commande sera conclue pour une durée minimale ferme et irrévocable (sauf cas de résiliation prévus à l'article 14) de douze (12) mois à compter de la Date de Début du Service concerné.

Toute Commande sera, à son terme initial, tacitement reconduite pour une durée

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques – Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de communications électroniques »

indéterminée, sauf dénonciation, par LRAR trois mois avant le terme de la Commande.
Au cours de cette période de reconduction, chacune des Parties peut, à tout moment, dénoncer la Commande, par LRAR, moyennant le respect d'un préavis de 3 mois.

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

4.3 CONSEQUENCES DU TERME DU CONTRAT

Au terme de la Commande, l'Usager cessera immédiatement toute utilisation des Services souscrits.

L'Usager procédera à ses propres frais à toutes les désinstallations consécutives de ses Equipements en vue de restituer l'environnement concerné en son état initial, usure normale exclue, dans un délai d'un mois maximum à compter de l'arrivée à terme de la Commande. A défaut, le Concessionnaire pourra faire procéder à la dépose des Equipements de l'Usager à ses frais. Une facture du montant de ces frais lui sera transmise.

A défaut de paiement dans un délai de trente jours à compter de l'envoi de ladite facture, les Equipements concernés, conservés aux risques et périls de l'Usager, deviendront la propriété du Concessionnaire.

ARTICLE 5 - SOUSCRIPTION D'UN SERVICE

Par la signature d'un Bon de Commande, l'Usager reconnaît avoir pleine connaissance et accepter le Contrat, et déclare, en sa qualité de professionnel, que lesdits Services répondent à ses besoins.

Une fois signé par les deux Parties, le Bon de Commande devient une Commande.

Le Concessionnaire informera l'Usager de la bonne réception du Bon de Commande, et de son acceptation. Aucun Service ne sera fourni à l'Usager tant que le Concessionnaire n'aura pas reçu de la part de l'Usager un Bon de Commande correctement renseigné, signé et conforme aux stipulations du Contrat.

Dans le cas où l'Usager fait l'objet d'une mesure de suspension conformément aux dispositions des présentes, la réalisation de tout nouveau Service commandé au titre du Contrat est subordonnée au respect préalable des obligations ayant entraîné ladite mesure de suspension.

ARTICLE 6 - TRAVAUX, MISE EN SERVICE, EQUIPEMENTS ET MATERIELS

6.1 TRAVAUX DE RACCORDEMENT ET DE MISE EN SERVICE

La souscription d'un Service peut nécessiter la réalisation par le Concessionnaire de travaux de raccordement et de mise en service dont la description est précisée dans la Commande.

Les frais liés à ces travaux sont indiqués dans chaque Commande conformément à la Grille Tarifaire annexée.

6.2 TRAVAUX ET MATERIELS DU DELEGATAIRE

L'ensemble des travaux de raccordement et de mise en service réalisés, ainsi que de tous les Matériels installés, que ces derniers soient mis en place sur le domaine public ou le domaine privé, sont la propriété du Concédant, et exploités par le Concessionnaire. Le cas échéant, l'Usager devra faciliter l'obtention des droits de passage afférents aux Matériels du

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

Concessionnaire sur le domaine privé où est situé un Point de Raccordement/Site d'Extrémité.

Le Concessionnaire ne prend en charge ni le paramétrage ou la fourniture d'éléments actifs du réseau local de l'Usager ou des Clients Finals, ni la conception de l'architecture des installations de l'Usager ou des Clients Finals.

6.3 TRAVAUX ET EQUIPEMENTS DE L'USAGER

Il incombe exclusivement à l'Usager de se procurer à ses frais les Equipements, logiciels et installations non inclus dans les travaux de raccordement et de mise en service indiqués dans la Commande.

Il lui importe de se procurer à ses frais des Equipements compatibles avec les Services et Equipements fournis par le Concessionnaire, ce dernier ne pouvant encourir aucune responsabilité en cas de non-fonctionnement des Services en raison d'une incompatibilité des Equipements de l'Usager ou des Clients Finals.

Il appartient à l'Usager de s'assurer de cette compatibilité avant la souscription d'un Service. De plus, l'Usager est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Equipements et logiciels.

L'Usager s'engage à ce que ses Equipements, ou ceux des Clients Finals, n'interrompent, n'interfèrent, ni ne perturbent les Services du Concessionnaire acheminés via le Réseau du Concessionnaire ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ce Réseau, ni ne causent aucun préjudice au Concessionnaire ou à tout autre Usager du Concessionnaire.

L'Usager assume la charge des opérations de maintenance de ses Équipements ou de ceux de ses Clients Finals. Il réalise ces opérations de maintenance directement, ou par l'intermédiaire de sociétés sous-traitantes. En ce dernier cas, il lui appartient d'une part, d'informer le Concessionnaire de l'identité du (ou des) sous-traitant(s) et, d'autre part, de s'assurer que ce(s) dernier(s) respecte(nt) strictement les procédures et/ou instructions fournies le cas échéant par le Concessionnaire. En aucun cas, ces derniers ne doivent avoir accès au Réseau du Concessionnaire.

A la date d'ouverture de son ou ses Service(s) de communications électroniques, l'Usager met en place, s'il l'estime nécessaire, un système de supervision et de maintenance des Services de communications électroniques qu'il fournit par le biais du Réseau et de l'ensemble des Équipements appartenant au Concédant et exploité par le Concessionnaire, comme à l'Usager.

La responsabilité du Concessionnaire ne pourra être en aucun cas recherchée pour tous désordres, dommages et conséquences provoqués par la mise en place, la gestion ou l'utilisation du système de supervision et de maintenance susvisé.

ARTICLE 7 - MISE A DISPOSITION DU SERVICE

La procédure de mise à disposition de chaque Service est décrite en Annexes. Cette procédure permet de déterminer la Date de Début de Service.

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

ARTICLE 8 - MODIFICATION DU SERVICE

Les demandes de modification d'un Service feront l'objet d'une Commande modificative sous réserve du respect de la procédure de souscription de chaque Service.

Il est toutefois précisé que :

- L'Usager ne peut pas demander une réduction du débit et/ou de la qualité du ou des Services souscrit(s) pendant la période d'engagement ferme et initial s'y rapportant ;
- Une augmentation du débit et/ou de la qualité du Service précédemment fourni ne modifie pas la durée de la Commande.

ARTICLE 9 - MAINTENANCE

Le Concessionnaire s'engage à assurer la maintenance des Services dans les conditions indiquées dans les Conditions Particulières de chaque Service.

ARTICLE 10 - PRIX DES SERVICES

10.1 DETERMINATION

10.1.1 Frais d'Accès aux Services, Frais d'Accès au Réseau et Frais d'Adduction

La souscription d'un Service peut donner lieu au paiement de Frais d'Accès aux Services (FAS), et/ou de Frais d'Accès au Réseau (FAR) et de Frais d'Adduction (FAD), le tout conformément à la Grille Tarifaire.

Le montant total de ces frais est précisé dans chaque Commande.

10.1.2 Redevances d'usage et de maintenance

En contrepartie de la fourniture de chaque Service par le Concessionnaire, l'Usager devra lui verser une redevance d'usage et, le cas échéant, une redevance de maintenance, conformément aux dispositions de la Grille Tarifaire.

Le montant de la redevance d'usage est précisé dans chaque Commande et déterminé à partir de la Grille Tarifaire correspondante au Service commandé, jointe en Annexe aux Conditions Particulières du Service.

Sauf mention expresse figurant dans la Grille Tarifaire, la maintenance n'est pas comprise dans la redevance d'usage. Le cas échéant, et selon les dispositions de la Grille Tarifaire jointe en Annexe aux Conditions Particulières du Service, l'Usager devra régler au Concessionnaire une redevance forfaitaire de maintenance dont le montant sera déterminé à partir de la Grille Tarifaire.

Le montant de la ou des redevance(s) annuelle(s) forfaitaire(s) de maintenance est précisé dans chaque Commande. Les tarifs récurrents liés aux coûts de location des infrastructures tierces pourront être révisés dans le cas d'une évolution de ces coûts ou de leur structure.

10.1.3 Autres frais

Le Concessionnaire peut être amené à facturer à l'Usager des frais spécifiques correspondant

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

à des services annexes rendus, et dont le montant n'est pas indiqué dans la Grille Tarifaire. Dans cette hypothèse, la facturation sera effectuée sur la base d'un devis établi par le Concessionnaire et accepté par l'Usager.

10.2 IMPOTS, DROITS ET TAXES

Les tarifs indiqués dans la Grille Tarifaire, les frais et redevances indiqués dans les Commandes s'entendent hors tout impôt, droit et taxe de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, présent ou futur, qui pourrait être dû sur le prix des Commandes.

La TVA sera facturée conformément aux dispositions législatives en vigueur. Toute modification de la réglementation applicable ou de son interprétation ayant pour effet de faire supporter à l'Usager des impôts, droits ou taxes autres, ou d'un montant supérieur à ceux existant à la date de signature du présent Contrat (tel que, par exemple, une écotaxe) et/ou de chaque Commande entraînera un ajustement corrélatif des redevances définies dans chaque Commande pour que le Concessionnaire perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants indiqués dans la Commande.

10.3 REVISION DE LA GRILLE DES TARIFS

Conformément aux stipulations de la Concession, les tarifs pourront être révisés avec l'accord de l'Autorité Concédante.

10.3.1 Notification – Date d'effet

Le Concessionnaire notifiera à l'Usager, par LRAR, la révision tarifaire intervenue.

Les nouveaux tarifs applicables entreront en vigueur le 1^{er} du mois suivant la date de réception de la notification susvisée.

Ces nouveaux tarifs se substitueront de plein droit aux tarifs correspondant dans la Grille Tarifaire en vigueur et à la Commande en cours, sans autre formalité que la notification susvisée.

10.3.2 Possibilité de retrait de l'Usager

Si la révision des tarifs implique une hausse des Redevances, l'Usager disposera, à compter de l'envoi de la notification susvisée, d'un délai de 30 jours pour résilier la Commande concernée, par LRAR, s'il ne souhaite pas que les nouveaux tarifs lui soient appliqués.

La résiliation prendra effet deux jours après la réception par le Concessionnaire de la LRAR susvisée.

En cas de résiliation par l'Usager, toutes les sommes perçues par le Concessionnaire à la date de prise d'effet de la résiliation lui resteront acquises, en ce compris les sommes perçues d'avance.

10.4 INDEXATION

Chaque prix présent dans la Grille Tarifaire peut être indexé annuellement dans la limite de la dernière variation annuelle de l'indice du coût du travail dans l'industrie, la construction et le tertiaire (ICT) salaires et charges publié par l'INSEE ou tout indice de substitution mis en place par l'INSEE sans faculté pour l'Usager de mettre un terme à la Commande concernée.

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

ARTICLE 11 - DELAI, MODALITES ET RETARD DE PAIEMENT

11.1 DELAI DE PAIEMENT

11.1.1 Frais d'accès au Service, Frais de Raccordement au Réseau et Frais d'Adduction

Les Frais d'accès aux Services, Frais de raccordement au Réseau et Frais d'Adduction sont facturés à compter de la date d'activation du Service objet de la Commande par le Concessionnaire.

La facture est exigible à 45 (quarante-cinq) jours à compter de son émission.

11.1.2 Redevances d'usage

Sauf stipulations contraires dans les Conditions Particulières, les redevances mensuelles sont facturées à terme à échoir, le mois précédent la fourniture du ou des Services souscrit(s), et seront exigibles à 45 (quarante-cinq) jours à partir de la date d'émission de la facture.

La 1^{ère} redevance est due à compter de la Date de Début de Service et est calculée *pro rata temporis* de la Date de Début de Service au dernier jour du mois en cours.

Le Concessionnaire peut établir une ou plusieurs factures consolidées pour l'ensemble des Services qu'il fournit à l'Usager. Par ailleurs, les ajustements intervenus sur le Service fourni par le Concessionnaire auprès de l'Usager en cours de mois seront pris en compte sur la facture du mois suivant ces ajustements.

11.1.3 Autres frais

Les délais de paiement des autres frais sont précisés dans la Commande.

11.2 MODALITES DE PAIEMENT

Tous les paiements doivent être effectués par virement bancaire ou prélèvement automatique.

Dans le cas du prélèvement automatique, l'Usager remplit l'autorisation de prélèvement automatique annexée à la Commande.

Dans le cas du virement bancaire, les coordonnées bancaires du compte du Concessionnaire sur lequel les sommes doivent être versées sont indiquées sur la première facture adressée à l'Usager.

11.3 RETARD DE PAIEMENT

Toute somme non payée à son échéance donnera lieu au paiement d'intérêts de retard au taux de trois fois le taux de l'intérêt légal, sous réserve de tous les autres droits et recours. Les intérêts de retard sont calculés dès le premier jour du retard sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable.

En outre, ces intérêts seront capitalisés s'ils sont dus sur une période de douze (12) mois consécutifs, conformément aux dispositions de l'article 1343-1 du Code civil.

Par ailleurs, et conformément aux dispositions législatives en vigueur, l'Usager sera

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

redevable d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €, ou un montant supérieur si justifié, par facture impayée à compter de l'envoi de la 1^{ère} lettre de relance et correspondant aux frais de recouvrement supportés par le Concessionnaire.

De surcroît, le Concessionnaire pourra, de plein droit et sans autres formalités, après l'envoi d'une lettre de « Mise en demeure de payer avant suspension des Services » restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours :

- Prélever les sommes qui lui sont dues sur le dépôt de garantie, si un tel dépôt a été constitué conformément aux stipulations de l'Article 12 des présentes ou ;
- Appeler la banque en paiement des sommes dues, si une garantie de paiement à première demande a été remise ou ;
- Suspendre la fourniture du ou des Services conformément aux stipulations de l'Article 14 des présentes.

Si le retard de paiement persiste, le Concessionnaire pourra résilier de plein droit la Commande conformément aux stipulations de l'Article 14 des présentes.

L'Usager s'engage à accompagner chaque paiement qu'il effectue de l'information détaillant l'affectation des sommes ainsi payées. A défaut, le Concessionnaire sera contraint d'affecter cette somme sur les factures les plus anciennes sans possibilité de contestation de l'Usager. L'Usager déclare expressément accepter les conséquences de l'application du présent article, en particulier en termes de continuité de son Service et ne pourra en aucun cas se retourner contre le Concessionnaire pour quelque dommage que ce soit qu'il subirait du fait de cette application.

11.4 COMPENSATION CONVENTIONNELLE

Le créancier se réserve le droit de procéder au paiement de toute dette dont il serait amené à être débiteur envers le débiteur par compensation avec toute dette dont il sera amené à être créancier à l'encontre du débiteur au titre du Contrat dès lors que les conditions cumulatives suivantes se trouvent réunies :

- Réciprocité, c'est à dire que le paiement par compensation a un caractère purement bilatéral et n'est possible qu'entre les Parties à l'exclusion de toute compensation multipartite ;
- Dettes de sommes d'argent, à l'exclusion de toute compensation entre des dettes non fungibles dont les Parties pourraient être réciproquement débitrices,
- Dettes liquides, c'est à dire chiffrées ;
- Dettes exigibles, c'est à dire que le délai de paiement prévu contractuellement est expiré ;
- Dettes certaines, c'est à dire qui ne font pas l'objet d'une contestation dans le respect de la procédure prévue au Contrat ;
- Dettes matérialisées par une facture.

Le paiement par compensation opéré dans le cadre du présent article produit ses effets, et le paiement est considéré comme réalisé à la date d'envoi par le créancier d'un avis de compensation par LRAR au débiteur. L'avis précise les factures sur lesquelles sont imputés les paiements par compensation réalisés par le créancier dans le cadre du présent article. La mise en œuvre du mécanisme décrit au présent article emporte toutes les conséquences juridiques

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

attachées au paiement.

Tout paiement au moyen d'un instrument de paiement tel que chèque ou virement bancaire réalisé au titre du Contrat qui parviendrait au créancier postérieurement à l'envoi de l'avis de compensation sera affecté au paiement des dettes du débiteur les plus anciennes à la date de réception du paiement.

La cession de créance de l'une ou l'autre des Parties est sans incidence sur l'effet du paiement par compensation dès lors que celui-ci a produit tous ses effets dans les conditions du présent article avant que ladite cession de créance ne soit opposable au débiteur cédé dans le respect du formalisme applicable au type de cession de créances mis en œuvre.

11.5 RECLAMATION SUR FACTURE

Toute réclamation, pour être recevable, doit être transmise au Concessionnaire par LRAR dans un délai maximal de trente (30) jours calendaires suivant la date d'émission de la facture. Ce courrier précisera la portée, la nature, et les motifs de la contestation, mentionnera les références précises, ainsi que les date et numéro de la facture litigieuse, et fournira tous documents justificatifs.

Nonobstant l'émission d'une réclamation éventuelle, le débiteur s'engage, en tout état de cause, à régler, dans le délai visé à l'article 11 des présentes, les sommes correspondant aux montants non contestés.

En cas de rejet de la réclamation, le Concessionnaire fournit au débiteur une réponse motivée. Les montants deviennent immédiatement exigibles à compter de la réception de la décision de rejet qui vaut « mise en demeure avant suspension des Services » dans la mesure où la date d'échéance serait dépassée au jour de la réponse du Concessionnaire.

Dans l'hypothèse où les montants contestés devenus exigibles ne seraient pas réglés dans le délai visé à l'article « Retard de paiement », ce dernier, et les pénalités qui y sont associées, s'appliquent.

D'autre part, en cas de rejet de la réclamation, l'Usager ne pourra effectuer de retenue sur les factures émises par le Concessionnaire postérieurement au rejet de la réclamation sus évoquée et pour un motif identique à celui ayant fait l'objet de la réclamation.

ARTICLE 12 - GARANTIES DE PAIEMENT

Afin de garantir les sommes dues par l'Usager au titre de la fourniture des Services, le Concessionnaire peut demander à l'Usager la mise en place d'un dépôt de garantie et/ou d'une garantie à première demande.

La demande de l'une ou l'autre de ces garanties est effectuée en fonction de la situation globale de l'Usager, c'est à dire de la situation financière de l'Usager, et, le cas échéant, de son historique de paiement auprès du Concessionnaire, d'une société sœur ou d'une société contrôlée ou administrée par la même société que celle contrôlant ou administrant le

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

Concessionnaire.

Le Concessionnaire pourra demander la mise en place de l'une ou l'autre de ces garanties soit à la date d'établissement d'un Bon de Commande, soit à tout moment en cours d'exécution d'une Commande s'il l'estime nécessaire.

En cas de demande en cours d'exécution d'une Commande, le Concessionnaire adressera sa demande à l'Usager par LRAR.

A défaut pour l'Usager de fournir la garantie demandée par le Concessionnaire dans le délai indiqué dans ladite lettre (lequel délai ne saurait être inférieur à 15 jours), le Concessionnaire pourra, après l'envoi d'une lettre de mise en demeure de fournir la garantie :

- Suspending la fourniture du ou des Services objets de la Commande pour lesquels une garantie a été demandée à l'Usager conformément aux stipulations de l'Article 14 ;
- Résilier la Commande pour laquelle une garantie a été demandée à l'Usager conformément aux stipulations de l'Article 14.

12.1 DEPOT DE GARANTIE,

Si le Concessionnaire a demandé un dépôt de garantie, le montant ne saurait être inférieur à 20% de la somme hors taxes dues au titre d'une Commande donnée.

Si le Concessionnaire a demandé un dépôt de garantie, cette somme est versée par l'Usager sur le compte qui lui sera indiqué par le Concessionnaire sur la demande de versement du dépôt de garantie. Cette somme est alors conservée par le Concessionnaire et servira à garantir le paiement de l'Usager.

Les Parties conviennent dès à présent que le Concessionnaire est autorisé à prélever sur ce dépôt de garantie le montant dû au titre d'une Commande, augmenté du montant de la taxe sur la valeur ajoutée et des intérêts de retard, dès l'expiration du délai de la mise en demeure de payer.

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

12.2 GARANTIE DE PAIEMENT A PREMIERE DEMANDE

Si le Concessionnaire a demandé la constitution d'une garantie à première demande, le montant ne saurait être inférieur à 20 % de la somme des redevances mensuelles hors taxes dues sur une année au titre de la Commande.

Les Parties conviennent dès à présent que le Concessionnaire est autorisé à appeler l'établissement financier en garantie de paiement du montant des sommes dues au titre d'une Commande, augmenté du montant de la taxe sur la valeur ajoutée et des intérêts de retard, dès l'expiration du délai de la mise en demeure de payer.

ARTICLE 13 - OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

13.1 OBLIGATIONS DU DELEGATAIRE

Le Concessionnaire fournira et maintiendra les Services dans les conditions prévues par le Contrat, en y apportant toute la compétence et tout le soin dans le respect des règles de l'art et notamment :

- Il s'assurera que les Services sont fournis dans le respect des règles nationales et communautaires applicables,
- Il aura recours à des prestataires, sous-traitants et/ou employés qualifiés et assumera la responsabilité de leur(s) prestation(s) en cas de dommages causés aux Équipements de l'Usager.

Le Concessionnaire s'engage à respecter les délais d'intervention, de remise en service, et de niveaux de Service stipulés dans le Contrat.

En cas de manquement du Concessionnaire à ces obligations de maintenance, l'Usager pourra lui appliquer les pénalités forfaitaires et libératoires définies en Annexes.

D'autre part, si le Concessionnaire doit modifier tout ou partie d'un tracé de ses Services par suite d'une décision de l'Autorité Concédante ou de toute autre personne publique ou privée agissant dans le cadre de l'intérêt général, il en avertira l'Usager dès qu'il en aura été informé par l'Autorité Concédante ou lesdites personnes, par mail confirmé par LRAR.

La Commande relative au Service concerné par le dévoiement sera totalement ou partiellement résiliée. La résiliation totale ou partielle de Commande relative au Service concerné par le dévoiement sera notifiée par la Partie la plus diligente à l'autre Partie. Cette résiliation ne donnera lieu à aucune indemnité pour l'une et l'autre des Parties. Le Concessionnaire devra rembourser les sommes payées d'avance par l'Usager au titre de la mise à disposition du Service concerné par le dévoiement *pro rata temporis* à compter de la date de la résiliation.

Le Concessionnaire s'engage à proposer à l'Usager, sous réserve des disponibilités, un Service de rechange afin d'éviter toute interruption du Service ou suspension du Service qui devra faire l'objet d'un nouveau Bon de Commande.

13.2 OBLIGATIONS DE L'USAGER

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

Ni l'Usager, ni les Clients Finals ne doivent en aucun cas :

- Accéder ou intervenir sur le Réseau ;
- Débrancher ou couper l'alimentation des Equipements du Concessionnaire ou de tout autre Usager lorsqu'ils y ont accès ;
- Modifier le câblage des cartes lorsqu'ils y ont accès ;
- Modifier la configuration des Equipements du Concessionnaire et/ ou des autres Usagers présents dans les Locaux d'Hébergement Mutualisés, POP, ou Chambres ou tous locaux du Concessionnaire lorsqu'ils y ont accès.

L'Usager utilise le ou les Services fournis par le Concessionnaire de manière conforme aux dispositions du présent Contrat dans le strict respect des règles nationales et communautaires qui lui sont applicables, il ne doit pas utiliser les Services fournis par le Concessionnaire, à d'autres fins que celles prévues ci-dessus.

L'Usager s'interdit par conséquent de revendre le ou les Services (notamment sous-louer les Circuits Optiques) qui lui sont fournis par le Concessionnaire à d'autres opérateurs de communications électroniques, sauf accord exprès préalable du Concessionnaire ou stipulations contraires dans les Conditions Particulières propres à chaque Service.

L'Usager est responsable de l'utilisation qu'il fait du ou des Services et garantit que l'utilisation qui est faite du ou des Services par ses Clients Finals est strictement conforme aux règles nationales et communautaires en vigueur, de telle sorte que le Concessionnaire ne soit pas inquiété à ce sujet.

L'Usager respecte l'ensemble des procédures et instructions émises par le Concessionnaire. Tout manquement de l'Usager à l'une de ces obligations entraînera la résiliation de plein droit de la Commande et ce, aux torts exclusifs de l'Usager dans les conditions définies à l'Article 14.

ARTICLE 14 - SUSPENSION /RESILIATION

Les Commandes ne peuvent être résiliées avant leur terme initial, sauf cas de résiliation indiquée au présent Article 14.

14.1 SUSPENSION ET/OU RESILIATION DU CONTRAT OU COMMANDE POUR NON-RESPECT DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

En cas de non-respect par l'une des Parties de l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, en dehors des cas prévues à l'article 11.3 relatif au retard de paiement, l'autre Partie est en droit de suspendre, totalement ou partiellement, 30 (trente) jours calendaires après la réception d'une mise en demeure adressée par LRAR restée infructueuse, les prestations fournies au titre du Contrat par la Partie à l'origine du manquement.

Si la Partie réceptrice de la mise en demeure n'a pas remédié au manquement dans un délai de 15 (quinze) jours calendaires suivant la mise en œuvre de la suspension, en dehors des cas prévues à l'article 11.3, l'autre Partie est en droit de résilier de plein droit, totalement ou partiellement, le Contrat avec effet immédiat, par LRAR et ce nonobstant tous dommages intérêts qui pourraient être réclamés.

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

14.2 SUSPENSION ET/OU RESILIATION DU CONTRAT OU D'UNE COMMANDE POUR DEFAUT DE PAIEMENT

Pour le cas particulier du défaut de paiement par l'Usager, il est expressément convenu que le Concessionnaire peut suspendre, quinze (15) jours calendaires après la première présentation à l'Usager d'une mise en demeure adressée par LRAR restée infructueuse, les prestations fournies au titre du Contrat.

Si l'Usager n'a pas remédié au défaut de paiement dans un délai de 15 jours calendaires suivant la mise en œuvre de la suspension, le Concessionnaire est en droit de résilier de plein droit, totalement ou partiellement, le Contrat avec effet immédiat par LRAR et ce nonobstant tous dommages intérêts qui pourraient être réclamés à l'Usager.

L'Usager déclare expressément accepter les conséquences de l'application du présent article, en particulier en termes de continuité de son Service et ne pourra en aucun cas se retourner contre le Concessionnaire pour quelque dommage que ce soit qu'il subirait du fait de cette application.

14.3 RESILIATION EN CAS DE FIN, PREVUE OU ANTICIPEE, DE LA Concession

En cas d'arrivée du terme ou de la résiliation de la Concession par l'Autorité Concédante pour quelque motif que ce soit, il est prévu que le Concédant sera subrogée dans les droits et obligations du Concessionnaire au titre des présentes, ce que l'Usager accepte d'ores et déjà expressément.

Toutefois, dans le cas où le Concédant ne pourrait ou ne souhaiterait pas être subrogée dans les droits et obligations du Concessionnaire, les Parties conviennent que le Concessionnaire pourra résilier la Commande moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours.

Dans une telle hypothèse de résiliation, le Concessionnaire conservera l'intégralité des sommes payées d'avance par l'Usager.

14.4 AUTRES CAS DE RESILIATION

Dans tous les cas suivants, la Partie la plus diligente notifiera à l'autre par LRAR la résiliation de plein droit de la Commande, dès constatation de la survenance de l'un des événements susvisés.

La résiliation prendra effet dans les trente (30) jours suivants la réception de la notification de la résiliation.

14.5 CESSATION D'ACTIVITE DE L'USAGER

En cas de cessation anticipée d'activité de l'Usager, la Commande sera résiliée de plein droit et ce, sous réserve du respect par le Concessionnaire des règles relatives aux procédures collectives.

14.6 RESILIATION DU CONTRAT POUR CAS DE FORCE MAJEURE

Dans le cas de survenance d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 15.5 des présentes, entraînant une suspension totale ou partielle de l'exécution des prestations de

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

l'une ou de l'autre des Parties d'une durée de plus de un (1) mois, l'une ou l'autre des Parties peut résilier la Commande affectée par le cas de force majeure, de plein droit et sans pénalité, par LRAR dans le respect d'un préavis de sept (7) jours calendaires.

14.7 RESILIATION DU CONTRAT SUITE A DES MODIFICATIONS REGLEMENTAIRES

Dans le cas de modifications du cadre législatif et réglementaire, national ou communautaire, ou d'intervention d'une décision d'une autorité administrative (notamment décisions de règlement de différend de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) ou d'une décision de justice s'imposant au Concessionnaire, qui viendraient à modifier l'économie du Contrat de façon substantielle ou rendre impossible l'exécution du Contrat, l'une ou l'autre des Parties peut résilier la Commande affectée, de plein droit et sans pénalité de quelque part que ce soit, par LRAR dans le respect d'un préavis de deux (2) mois.

14.8 RESILIATION DE LA COMMANDE PAR L'USAGER AVANT L'ACTIVATION DU SERVICE

Lorsqu'un demande de résiliation de Commande formulée par l'Usager est réceptionnée et confirmée par le Concessionnaire avant l'activation du Service, le Concessionnaire facture à l'Usager un forfait dont le montant est fixé par les Conditions Particulières de Service et rappelé dans la Commande.

14.9 CONSEQUENCES DE LA RESILIATION

En cas de résiliation, les sommes dues par l'Usager déjà facturées et/ou pour la durée ferme restant à courir au titre de la Commande résiliée deviendront exigibles *ipso jure*, sauf cas de résiliation pour faute du Concessionnaire.

Après la résiliation de la Commande, l'Usager cessera immédiatement toute utilisation du ou des Services concernés et, à ses propres frais, procèdera à toutes les désinstallations consécutives de ses Equipements en vue de restituer l'environnement concerné en son état initial, usure normale exclue dans un délai d'un mois maximum à compter de la résiliation de la Commande.

A défaut, le Concessionnaire pourra faire procéder à la dépose des Equipements de l'Usager à ses frais. Une facture du montant de ces frais lui sera transmise. A défaut de paiement dans un délai de trente jours à compter de l'envoi de ladite facture, les Equipements concernés conservés aux risques et périls de l'Usager deviendront la propriété du Concessionnaire.

L'Usager devra également quelle que soit la cause de la résiliation de la Commande, restituer le cas échéant les « Matériels » à ses frais, en état de fonctionnement au Concessionnaire dans un délai de trente (30) jours. A défaut de restitution dans le délai indiqué ou en cas de restitution de Matériel hors d'état de fonctionnement le Matériel sera immédiatement facturé à l'Usager. Cette somme est de plein droit immédiatement exigible par le Concessionnaire.

Sauf dérogation expresse, en dehors du cas de la résiliation pour manquement du Concessionnaire, toute résiliation d'une Commande avant l'expiration de sa durée initiale d'engagement entraînera de plein droit le versement d'une indemnité correspondant au montant hors taxe des sommes qui seraient dues pour la période restant à courir jusqu'à l'expiration de ladite durée initiale.

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

ARTICLE 15 - RESPONSABILITE

15.1 PRINCIPES

Chaque Partie sera responsable des éventuels dommages qu'elle causera à un tiers. Vis-à-vis de l'Usager, le Concessionnaire assume toutes les responsabilités pouvant découler des dommages matériels qu'il cause à tout Équipement de l'Usager, pour autant qu'il soit démontré que ces dommages lui soient imputables. Le Concessionnaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à l'exécution de ses obligations au titre des présentes. En cas de défaillance grave du Concessionnaire dûment prouvée, l'Usager aura la faculté de solliciter la réparation par le Concessionnaire du dommage matériel direct en résultant dont il rapporterait la preuve.

Vis-à-vis du Concessionnaire, l'Usager assume toutes les responsabilités pouvant découler des dommages qu'il cause à tout Équipement et/ou tout ou partie du Réseau du Concessionnaire. L'Usager s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à l'exécution de ses obligations au titre des présentes. En cas de défaillance grave de l'Usager dûment prouvée, le Concessionnaire aura la faculté de solliciter la réparation par l'Usager du dommage matériel direct en résultant dont il rapporterait la preuve.

Par ailleurs, l'Usager assume, vis-à-vis du Concessionnaire, la responsabilité exclusive et intégrale des travaux de maintenance réalisés par son (ou ses) sous-traitant(s), ainsi que les conséquences des désordres ou dommages éventuels qu'il(s) viendrait(en)t à causer.

15.2 GARANTIES

Chacune des Parties assume seule la responsabilité pleine et entière des relations qu'elle entretient avec ses Clients Finals et, plus généralement, tout autre tiers dans le cadre des contrats qu'elle passe avec eux et prend à sa charge exclusive les dommages qui peuvent en résulter.

Chaque Partie s'engage à cet égard à traiter directement toute réclamation, recours ou action y afférent et à garantir l'autre Partie contre toute réclamation, recours ou action de quelque nature que ce soit intenté par les tiers précités. De manière générale, l'Usager garantit le Concessionnaire et s'engage à le relever indemne à première demande de tout recours de tiers portant sur le Service qu'il offre.

15.3 LIMITES

La limite de responsabilité du Concessionnaire est constituée par les Sites d'Extrémité ou indiquée dans les Conditions Particulières.

La responsabilité des Parties est limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect et/ou immatériel, et de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de renommée ou de réputation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autres pertes de revenus ou l'augmentation de frais généraux.

En tout état de cause, la responsabilité des Parties l'une envers l'autre au titre du présent

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

Contrat, est plafonnée à un montant, tous dommages directs confondus, maximum égal à 20% de la Commande par année contractuelle et ce quel que soit le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

Lorsqu'un manquement contractuel de l'une ou de l'autre des Parties donne lieu au versement d'une pénalité prédéfinie aux présentes autre que le retard de paiement, celle-ci constitue une indemnité forfaitaire, libératoire et définitive couvrant la totalité du préjudice subi pour le manquement considéré. De ce fait chacune des Parties renonce à toute action en responsabilité contractuelle fondée sur une demande de réparation du préjudice subi pour le même motif. L'Usager fait son affaire personnelle de tout litige pouvant survenir avec l'un de ses Clients Finals.

Aucune action judiciaire ou réclamation, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée par l'une ou l'autre des Parties plus de un (1) an après la survenance du fait générateur, sauf disposition légale d'ordre public contraire. Le Concessionnaire n'assume aucune responsabilité eu égard à l'utilisation d'un Service non conforme au Contrat.

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

15.4 PENALITES FORFAITAIRES

Lorsqu'un manquement contractuel de l'une ou de l'autre des Parties donne lieu au versement d'une pénalité prédéfinie au Contrat, celle-ci constitue une indemnité forfaitaire, libératoire et définitive couvrant la totalité du préjudice subi pour le manquement considéré. De ce fait chacune des Parties renonce à toute action en responsabilité contractuelle fondée sur une demande de réparation du préjudice subi pour le même motif.

15.5 FORCE MAJEURE

Les Parties ne seront pas responsables et ne sont tenues d'aucune obligation en réparation des dommages subis par l'une envers l'autre à l'occasion de tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur à la volonté des Parties. Chacune des Parties sera dégagée de toute responsabilité à raison des retards ou défauts d'exécution de ses obligations contractuelles qui seraient la conséquence de faits relevant de la force majeure dans les termes de l'Article 1218 du Code Civil et de la jurisprudence en vigueur.

La liste fixée entre les Parties comprend à titre purement indicatif : accidents, incendies, explosions, conditions climatiques empêchant ou troublant le travail, ainsi que le transport des hommes, des biens et des services, guerres, troubles civils, émeutes, sabotages, interruption ou dysfonctionnement du Service dû à une coupure de la fibre optique du Concessionnaire imputable à un tiers, impossibilité pour le Concessionnaire après accomplissement des démarches nécessaires d'obtenir une autorisation requise pour la fourniture de prestations d'un Service (ex : permission de voirie...) et le retrait ou la modification d'une telle autorisation, les perturbations exceptionnelles d'origine électrique affectant le réseau ainsi que les restrictions légales à la fourniture de Service de communication électronique. La survenance de l'un des cas de force majeure précédemment définis aura pour conséquence de suspendre l'exécution des obligations de la Partie affectée par le cas de force majeure, sans qu'elle engage sa responsabilité du fait de la non-exécution de ses obligations, et ce, pour toute la durée du cas de force majeure.

Chaque Partie s'engage à notifier à l'autre Partie dans les meilleurs délais la survenance du cas de force majeure. De manière générale, les Parties s'engagent à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour limiter l'effet des perturbations relevant de la qualification de force majeure ayant eu pour conséquence d'interrompre temporairement les prestations. Elles s'efforceront de bonne foi de prendre toutes mesures raisonnablement possibles en vue de poursuivre l'exécution du Contrat.

Lorsque les événements à l'origine de la suspension se prolongent pendant plus de 1 (un) mois, les prestations affectées par le cas de force majeure peuvent être résiliées de plein droit par l'une ou l'autre des Parties, sans indemnité de part et d'autre à quelque titre que ce soit, dans les conditions fixées à l'article 14.7.

Si la suspension n'excède pas un (1) mois, ou si, ayant duré plus de un (1) mois, elle n'a pas entraîné de résiliation, la Partie affectée par le cas de force majeure informe l'autre Partie par courrier ou mail de la reprise du Contrat dans les conditions existant avant ladite suspension.

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

ARTICLE 16 - PREUVE

16.1 ECRIT ELECTRONIQUE

Les Parties conviennent que les écrits sous forme électronique, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, ont la même valeur que celle accordée à l'original, notamment pour les Commandes qui auront lieu par voie électronique.

Les Parties conviennent de conserver les écrits qu'elles s'échangent pour l'exécution du Contrat, de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du Code Civil.

16.2 CONVENTION DE PREUVE

De convention expresse, les Parties s'accordent pour considérer les données enregistrées, transmises et/ou reçues par le Concessionnaire dans le cadre du présent Contrat au moyen de ses propres outils d'enregistrement et de calcul comme la preuve suffisante du contenu, de la réalité et du moment de l'enregistrement, de la transmission et/ou de la réception desdites données.

ARTICLE 17 - ASSURANCES

L'Usager s'engage à souscrire, auprès d'une compagnie d'assurances, une police « responsabilité civile », valable pendant toute la durée du Contrat, couvrant l'ensemble des risques associés à l'exécution du Contrat. Sur simple demande, l'Usager en justifiera auprès du Concessionnaire, en produisant le (ou les) certificat(s) d'assurance(s) correspondant(s).

Chaque Partie fera en outre son affaire de l'assurance de ses biens et de ses personnels. L'Usager et ses assureurs déclarent renoncer au bénéfice du Concessionnaire et de ses assureurs à toute réclamation relative à une perte ou un dommage matériel affectant lesdits biens.

ARTICLE 18 - INTUITU PERSONAE

Chaque Bon de Commande est conclu *intuitu personae*.

Il est expressément convenu entre les Parties que la Commande a été conclue eu égard à la forme, la composition actuelle, la personnalité, la réputation et la situation financière de l'Usager.

L'Usager s'engage, sans délai, à informer le Concessionnaire de toute modification substantielle dans sa situation commerciale, juridique et financière et dans le cas particulier d'un changement de contrôle tel que défini à l'article L. 2333-1 et suivants du Code de commerce par LRAR.

Dans l'hypothèse où un tiers prendrait directement ou indirectement le contrôle de la société de l'Usager au sens de l'article L.233-3 du Code de Commerce, celle-ci resterait tenue de respecter l'ensemble des droits et des obligations lui incombant au titre du présent Contrat. Par

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

ailleurs, en cas de fusion de la société de l'Usager, soit par absorption du fait d'une société tierce, soit par création d'une société nouvelle, comme en cas de scission ou d'apport partiel d'actifs, les droits et obligations incombant à l'Usager au titre du Contrat seront transmis dans leur intégralité à la société absorbante ou à la société nouvelle ou à toute autre entité venant aux droits de cette Partie.

Par ailleurs, le Concessionnaire se réserve le droit en cas de changement de contrôle de l'Usager, de résilier la Commande dans les conditions de l'article 14 des présentes. Tout défaut d'information quant à la modification de la société de l'Usager (telle que décrite ci-dessus) pourra entraîner la résiliation de la Commande pour faute de l'Usager conformément aux stipulations de l'Article 14 des présentes.

ARTICLE 19 - CESSION

19.1 CESSION DE COMMANDE

L'Usager pourra céder, transférer, déléguer ou aliéner tout ou partie de ses droits, titres ou intérêts en vertu de chaque Commande, à la condition d'avoir préalablement notifié son intention et obtenu l'autorisation écrite du Concessionnaire.

Toute cession donnera lieu à la conclusion d'une nouvelle Commande.

Les présentes et la Commande formant un tout indivisible, toute cession d'un Bon de Commande emportera acceptation des présentes.

Le cessionnaire expressément agréé sera alors subrogé dans tous les droits et obligations de l'Usager au titre des présentes et du Bon de Commande conclu en application des présentes.

Le cédant restera tenu solidairement de l'exécution des obligations du cessionnaire, sauf accord exprès du Concessionnaire.

Par dérogation à l'alinéa précédent, l'Usager pourra céder une Commande, sans accord préalable du Concessionnaire, à toute entité du groupe auquel il appartient ainsi qu'à toute filiale ou société dans laquelle il aurait directement une participation, étant entendu que cette appartenance ou ces participations sont comprises au sens des articles L 233-3, I, 1° et 2° du Code de Commerce. Dans cette hypothèse, l'Usager s'oblige à en informer préalablement le Concessionnaire.

En outre, le cédant restera engagé solidairement avec le cessionnaire, sauf accord exprès du Concessionnaire.

Tout manquement de l'Usager aux obligations susvisées pourra entraîner la résiliation de la Commande pour faute de l'Usager et ce, dans les conditions définies à l'Article 14.1, ci-avant.

19.2 CESSION ET AUTRE EVENEMENTS AFFECTANT LA CONCESSION

Dans l'hypothèse où la Concession ferait l'objet d'une cession, avant son terme, le

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

cessionnaire sera subrogé dans les droits et obligations du Concessionnaire au titre du Contrat, ce que l'Usager accepte d'ores et déjà expressément. Le Concessionnaire s'engage à informer préalablement et par écrit l'Usager de cette substitution.

En cas de résiliation de la Concession ou de mise en régie, l'Autorité Concédante ou le nouveau titulaire de la Concession à la demande du Concédant, pourra se substituer au présent Concessionnaire dans ses droits et obligations au titre du Contrat, ce que l'Usager accepte d'ores et déjà expressément.

Une telle substitution devra être notifiée préalablement et par écrit par le Concessionnaire ou l'Autorité Concédante à l'Usager.

A l'arrivée du terme de la Convention de Concession, l'Autorité Concédante pourra à sa demande, se substituer ou substituer un nouveau Concessionnaire, au Concessionnaire initial dans ses droits et obligations au titre des présentes et des Commandes y afférent, ce que l'Usager accepte d'ores et déjà expressément.

Une telle substitution devra être notifiée préalablement et par écrit par le Concessionnaire ou l'Autorité Concédante à l'Usager.

ARTICLE 20 - DROIT DE PROPRIETE

L'Usager reconnaît expressément que la fourniture par le Concessionnaire des Services de communications électroniques ne lui confère aucun autre droit qu'un droit d'usage des Equipements mis à sa disposition.

L'Usager s'engage par ailleurs à en user en bon père de famille et à en assurer la garde. En cas de dommage ou de mise en péril des Matériels, ou de tentative de saisie, l'Usager devra en aviser immédiatement le Concessionnaire et élever toute protestation contre la saisie et prendre toute mesure pour faire connaître le droit de propriété en cause ou prendre toutes dispositions pour que son ou ses Clients finals soient tenus par la même obligation.

ARTICLE 21 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Sauf stipulation contraire expresse, aucune des Parties ne consent à l'autre Partie au titre des présentes et/ou de Commande, un droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle, ou un quelconque droit d'utilisation, notamment sur les noms commerciaux, marques et procédés sous quelque forme que ce soit et de quelque nature que ce soit, notamment par licence, directement ou indirectement, de manière expresse ou tacite, chacune restant par ailleurs titulaire de ses droits de propriété intellectuelle.

ARTICLE 22 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Article 22.1 – Définition

« **Règlementation relative à la Protection des Données** » désigne toutes les lois, réglementations ou textes d'application applicables concernant la protection des données, la vie

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

privée, la confidentialité ou la sécurité des données à caractère personnel et comprend notamment, le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données à caractère personnel (le « **RGPD** »), ainsi que l'ensemble de la réglementation prise en application ou complément de ce dernier et toute autre réglementation applicable en matière de protection des données ou de la vie privée, y compris la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et ses modifications ultérieures, ainsi que les décisions, lignes directrices, directives, codes de pratique, codes de conduite et mécanismes de certification de protection de données établis le cas échéant par les tribunaux, les Autorités de Contrôle ou toute autre autorité compétente.

Article 2.2 – Protection des données à caractère personnel

22.2.1 Les termes utilisés dans cette Clause ainsi qu'en Annexes, notamment « **Données à caractère personnel** », « **Responsable de Traitement** », « **Sous-Traitant** », « **Personne concernée** », « **Traiter / Traitement** », ont la même signification que dans le RGPD.

22.2.2 Lorsque chaque Partie est amenée à traiter les Données à caractère personnel des salariés, représentants ou agents de l'autre Partie (coordonnées professionnelles, fonction et rôle dans le cadre de l'Accord) pour les besoins de l'exécution de l'Accord, elle agit en qualité de Responsable de Traitement et demeure soumise aux dispositions de l'Annexe 1A des présentes « Conditions Applicables lorsque le Concessionnaire et le Client sont Responsables de Traitement Distincts »

22.2.3 Dans le cadre de l'exécution des Services, le Concessionnaire est amené à traiter des données à caractère personnel au nom et pour le compte de l'Usager, à savoir notamment : nom, prénom et coordonnées (adresse postale, e-mail et numéro(s) de téléphone), le cas échéant éligibilité du domicile ou du local du Client Final, les échanges et le suivi de la fourniture du Service, y compris lors de la prise de rendez-vous, l'installation voire la maintenance des Equipements. Dès lors, le Concessionnaire, agissant en qualité de Sous-Traitant de l'Usager, s'engage à traiter les Données à caractère personnel conformément aux dispositions de l'Annexe 1B des présentes « Accord sur la Protection des Données à caractère personnel ».

22.2.4 En tout état de cause, les Parties s'engagent à ne transférer (et à faire en sorte que leurs sous-traitants ultérieurs ne transfèrent) en aucun cas les Données à caractère personnel de l'Usager hors de l'Espace économique européen (ci-après « **EEE** »), à moins d'avoir reçu une autorisation écrite de l'autre Partie en ce sens. Le cas échéant, les « **Clauses Contractuelles Types (Sous-Traitants)** » de la Commission Européenne 2010/87/UE du 5 février 2010 devront être signées entre le Responsable du Traitement concerné et le Sous-Traitant (ou tout Sous-Traitant Ulérieur concerné) préalablement à ce transfert.

22.2.5 Le détail relatif à la protection des données à caractère personnel figure dans les annexes aux Conditions Générales suivantes qui en font partie intégrante :

- Annexe 1A : Conditions Applicables lorsque le Concessionnaire et l'Usager sont Responsables de Traitement Distincts ;
- Annexe 1B : Accord sur la Protection des Données à caractère personnel.

ARTICLE 23 - CONFIDENTIALITE

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

Les Parties s'engagent à protéger toute Information Confidentielle qu'elles s'échangent à l'occasion de l'exécution du Contrat. En conséquence, elles s'interdisent de les communiquer ou de les divulguer à des tiers pour quelque raison que ce soit, sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie. Cet engagement s'appliquera également pendant une durée de deux (2) ans à compter de l'expiration du Contrat.

Dans la mesure où la transmission d'Informations Confidentielles par chacune des Parties, à des entreprises appartenant à leur groupe, des conseils ou des experts comptables, des sous-traitants ou d'autres autorités publiques, s'avèrerait indispensable à l'exécution du Contrat, le consentement dont il est fait mention ci-dessus est considéré comme acquis, pour autant que la transmission des Informations Confidentielles en question soit effectivement utile à l'exécution des présentes et de la Commande y afférent et à la condition essentielle que leur destinataire s'engage lui-même à les traiter en toute confidentialité, avec la même exigence que ledit destinataire traite les informations sensibles et/ou gardées confidentielles relatives à ses autres activités.

En outre, le Concessionnaire est expressément autorisé à communiquer le Contrat à l'Autorité Concédante.

Ne sont toutefois pas considérées comme confidentielles, les informations :

- Qui étaient du domaine public au moment de leur divulgation ou sont tombées dans le domaine public sans qu'il y ait eu contravention aux présentes ou à la Commande y afférente ;
- Dont chacune des Parties pourrait prouver qu'elles étaient en possession antérieurement à la date de signature de la Commande ;
- Qui sont communiquées aux Parties par des tiers totalement étrangers au Contrat sans qu'il y ait eu contravention au présent Contrat ;
- Qui sont divulguées par l'une des Parties à la requête d'une autorité judiciaire, administrative ou de régulation.

ARTICLE 24 - MODIFICATIONS CONTRACTUELLES

Le Contrat est susceptible d'être mise à jour régulièrement et conformément à la législation et la réglementation en vigueur.

Toute modification de Commande sera faite par écrit et signée par les Parties, respectivement sous la forme d'un Bon de Commande modificatif.

Par exception, les Parties conviennent que les modifications suivantes du Contrat sont réalisées par voie de notification écrite par le Concessionnaire à l'Usager :

- Changement de la Grille Tarifaire ;
- Changement découlant d'une modification de la Convention de Concession.

ARTICLE 25 - MODIFICATION REGLEMENTAIRE OU LEGISLATIVE

Les Parties reconnaissent que le Contrat devra être renégocié, en tout ou partie, en vue d'y inclure les adaptations rendues nécessaires par l'évolution du cadre réglementaire, législatif ou

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

jurisprudentiel dans le cas d'une évolution du cadre réglementaire, législatif ou jurisprudentiel, national ou communautaire, qui auraient pour conséquence :

- De justifier une modification des engagements auxquels le Concessionnaire a souscrit au titre du Contrat et qui lui sont imposés par la réglementation, y compris par toute décision d'une autorité administrative ou judiciaire prise en application de cette dernière (sont concernées aussi bien les contraintes qui sont imposées au Concessionnaire en cours d'exécution du présent Contrat et qui doivent donc y être intégrées que la disparition éventuelle de ces mêmes contraintes qui doivent donc en être retirées) ;
- De perturber l'équilibre des droits et obligations des Parties tels qu'initialement prévus au Contrat ;
- De rendre impossible la poursuite de l'exécution du Contrat, totalement ou partiellement ;
- Ou plus généralement, seraient de nature à remettre en cause la viabilité du Contrat au regard, notamment, de la durée pendant laquelle il doit s'exécuter.

A défaut d'accord des Parties, les dispositions de l'article 14.7 pourront être mises en œuvre par l'une ou l'autre des Parties.

ARTICLE 26 - DROIT APPLICABLE

Le Contrat est soumis au droit français.

ARTICLE 27 - REGLEMENT DES LITIGES

Tout litige entre les Parties, dans le cadre ou du fait de la mise en œuvre du contrat, notamment pour ce qui concerne son interprétation, son exécution, sa non- exécution ou sa résiliation, qui ne pourra être résolu à l'amiable, sera soumis à la compétence exclusive du tribunal de commerce de Nanterre même en cas d'appel en garantie, de pluralité de défendeurs et/ou de réfère.

ARTICLE 28 - NOTIFICATIONS

Sauf disposition particulière prévue dans les présentes, chaque notification, demande, certification ou communication, prévue aux présentes se fera par écrit et sera envoyée par courrier électronique confirmée par LRAR ou par lettre remise en mains propres, avec accusé de réception.

Toutes les notifications, demandes, certifications ou communications doivent être adressées aux personnes et à l'adresse des Parties concernées indiquées en Annexe des Conditions Particulières.

Toute modification des noms, adresses et numéros de télécopie précités devra être notifiée entre les Parties dès son intervention.

Les notifications, demandes ou autres communications seront réputées reçues (i) si elles sont remises en mains propres, au moment de la remise avec accusé de réception, ou (ii) si elles sont postées, à l'expiration de cinq (5) jours après la date du cachet de la poste sur l'accusé de réception.

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

Lors de ces correspondances ou autres relations par internet ou autre voie électronique, chaque Partie mettra en œuvre les moyens raisonnables en vue de sauvegarder la sécurité et la confidentialité des échanges mais les Parties reconnaissent qu'il n'est pas possible de garantir une telle sécurité et confidentialité.

De même, les Parties reconnaissent et acceptent que, bien qu'elles utilisent des anti-virus, elles ne peuvent garantir que les transmissions intervenant entre elles seront indemnes de tout virus.

ARTICLE 29 - DIVERS

Le Contrat ne fournit pas et n'est pas destiné à fournir à des tiers (notamment les Clients Finals) de droit de recours, de réclamation, de responsabilité, de remboursement, de motif d'action, ou tout autre droit.

Si une stipulation du Contrat est ou devient nulle ou inapplicable, ladite stipulation sera réputée supprimée du document concerné, et les Parties se rencontreront afin de définir d'un commun accord une stipulation de substitution. Au cas où les Parties ne pourraient, de bonne foi, trouver un accord sur une telle disposition, le document concerné sera résilié de plein droit, sans que les Parties puissent prétendre à de quelconques dommages et intérêts.

Le Contrat remplace tous les accords antérieurs, oraux ou écrits, entre les Parties et constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties eu égard aux prestations délivrées.

Aucune Partie ne sera réputée avoir renoncé à un droit acquis aux termes du Contrat, sauf renonciation écrite et signée.

ARTICLE 30 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat est constitué des présentes Conditions Générales services de communication électronique, des Conditions Particulières à chaque Service, des Commandes signées par les Parties et des Annexes et avenants à chacun de ces documents.

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

**ANNEXE 1A : Conditions Applicables lorsque le Concessionnaire et l'Usager sont Responsables
de Traitement Distincts**

1. La réalisation des Prestations telles que prévues aux présentes ou la préparation de celles-ci nécessite que chaque Partie, le Concessionnaire et l'Usager, se communiquent entre elles des données à caractère personnel, que chacune des Parties traitera pour son propre compte.
2. Ce faisant, les Parties reconnaissent qu'elles agissent, chacune et séparément, en qualité de Responsable de Traitement pour leurs propres activités de traitement de Données à caractère personnel pour les besoins de l'exécution du Contrat. À ce titre, les Parties s'engagent à respecter leurs obligations respectives en vertu de la Règlementation relative à la Protection des Données, pour leurs activités de Traitement de Données à caractère personnel dont elles ont chacune respectivement déterminé les finalités et les moyens.
3. Par conséquent, chaque Partie s'engage à :
 - Ce que chaque personne agissant sous sa responsabilité et Traitant les Données à caractère personnel pour les besoins des prestations se conforme au RGPD et respecte notamment les principes de loyauté, transparence et proportionnalité ;
 - Restreindre l'accès et la communication des données à caractère personnel aux seules personnes qui ont strictement besoin de les connaître pour les besoins des prestations ;
 - Ne divulguer, conformément au principe de minimisation, que les données à caractère personnel des personnes concernées dont la communication est nécessaire pour les besoins des prestations ;
 - Obtenir les consentements nécessaires, lorsqu'ils sont requis, au partage des données à caractère personnel entre les Parties, afin de permettre la réalisation des prestations ;
 - Informer les salariés de chaque partie des conditions de Traitement de leurs données à caractère personnel pour les besoins des prestations, y compris leurs droits, soit de manière directe, quand chaque Partie est en relation avec la Personne concernée, soit de manière indirecte avec l'assistance de l'autre Partie ;
 - A répondre à toute demande d'exercice de ses droits, aux plaintes ou questions concernant les Traitements de Données à caractère personnel dont les Parties sont chacune responsable pour les besoins de l'exécution du Contrat ;
 - Réaliser, le cas échéant, une analyse d'impact si le Traitement des Données à caractère personnel dans le cadre des Prestations est susceptible de présenter un risque élevé pour les Personnes concernées et à documenter cette analyse d'impact ;
 - Prendre toutes les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires (y compris pour sécuriser les transferts de données entre les Parties et limiter la durée de conservation des Données à caractère personnel pour une période limitée à la finalité des Traitements) afin d'empêcher toute destruction, perte, altération, divulgation non autorisée de Données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou accès non autorisé à de telles Données à

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

- caractère personnel ;
- Tenir un registre des Traitements résultant des Prestations dont chaque Partie est Responsable de Traitement.
4. Conformément à ce qui précède, chacune des Parties s'engagent (i) à assister l'autre Partie dans ses obligations d'information à l'égard de ses salariés dont les données à caractère personnel sont traitées pour les besoins de l'exécution du Contrat et (ii) à les inviter à lire la « Politique Globale de Protection des Données de Covage » ou de l'autre Partie, accessible sur le site internet de chaque Partie afin de les rassurer sur les conditions de Traitement de leurs Données à caractère personnel par chaque Partie.
 5. En cas de transfert en dehors de l'Union Européenne, les Parties prendront toutes les mesures nécessaires requises par le RGPD pour assurer une protection adéquate, notamment par la mise en place de clauses contractuelles type basées sur les modèles de la Commission Européenne.
 6. Les Parties conviennent qu'elles demeurent responsables chacune du Traitement dont elles ont la charge et qu'elles répondront de tous dommages subis par une Personne concernée du fait de leurs manquements respectifs.
 7. Les Parties conviennent qu'en cas de litige l'Autorité Compétente et les juridictions compétentes seront celle situées dans le lieu où sont établies les entités responsables de traitement ou les personnes concernées.

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

ANNEXE 1B : Accord sur la Protection des Données à caractère personnel

1. Protection des Données

Pour les besoins de la présente Annexe, les définitions suivantes s'ajoutent à celles mentionnées à la clause « Respect de la protection des données personnelles » des présentes :

- « **Accord** » désigne les présentes Conditions Générales.
 - « **Usager** » désigne l'Opérateur qui est partie à l'Accord et confie ses données à caractère personnel au Concessionnaire en lui donnant des instructions de traitement. L'Usager agit alors dans un tel cas comme Responsable de Traitement.
 - « **Concessionnaire** » désigne toute entreprise qui reçoit les données à caractère personnel de l'Usager pour les traiter selon ses instructions. Le Concessionnaire agit alors dans un tel cas comme Sous-Traitant.
 - « **Données de l'Usager** » désigne toutes les données (y compris les données à caractère personnel objet du Traitement) détenues par l'Usager, qui seraient traitées par le Sous-Traitant ou un de ses Sous-Traitants Ultérieurs, en vertu ou dans le cadre de l'Accord.
 - « **État Membre** » désigne un Etat membre de l'Union européenne ;
 - « **Clauses Contractuelles Types** » désignent les « Clauses Contractuelles Types (Sous-Traitants) » prévues par la Décision de la Commission Européenne 2010/87/UE du 5 février 2010.
 - « **Autorité de Contrôle** » désigne (a) une autorité publique indépendante qui est instituée par un État membre en vertu de l'article 51 du RGPD et (b) toute autorité réglementaire similaire chargée de la mise en œuvre de la Réglementation relative à la Protection des Données.
- 1.1 Chacune des Parties confirme qu'en exécution de l'Accord, elle respectera la Réglementation relative à la Protection des Données.
- 1.2 Dans la mesure où le Concessionnaire Traite les Données à caractère personnel au nom de l'Usager, le Concessionnaire :
- 1.2.1 S'interdit de Traiter, transférer, modifier, amender ou altérer les Données à caractère personnel, de divulguer ou permettre la divulgation des Données à caractère personnel à un quelconque tiers autrement que dans le respect des instructions écrites de l'Usager (que ce soit aux termes de l'Accord ou autrement), à moins que le Traitement ne soit exigé par la réglementation de l'Union Européenne ou d'un État Membre à laquelle le Concessionnaire est soumis, auquel cas le Concessionnaire devra, dans les limites autorisées par cette réglementation, informer l'Usager de cette obligation légale préalablement au Traitement desdites Données à caractère personnel ;

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

- 1.2.2 Garantit la confidentialité des Données à caractère personnel de l'Usager et s'interdit de publier, dévoiler ou divulguer toute Donnée à Caractère Personnel à des tiers (y compris à la Personne Concernée), à moins qu'il ait reçu instruction écrite en ce sens de la part de l'Usager ;
- 1.2.3 Autorise tout autre Sous-Traitant (ci-après « **Sous-Traitant Ultérieur** ») à Traiter les données à caractère personnel, à condition que, pour chacun des Sous-Traitants Ultérieurs approuvés, le Concessionnaire :
- (a) Fournisse à l'Usager des informations détaillées sur le Traitement à réaliser par les Sous-Traitants Ultérieurs concernés ;
 - (b) S'assure que chacun des Sous-Traitants Ultérieurs offre des garanties suffisantes comme celles fournies par le Concessionnaire en vertu de la présente Clause, et inclut des conditions dans le contrat conclu entre le Concessionnaire et chacun des Sous-Traitants Ultérieurs qui soient identiques à celles prévues dans la présente Annexe ;
 - (c) Ne pourra opérer de transfert de Données à Caractère Personnel hors de l'EEE que conformément à la clause 1.16 ci-dessous ;
 - (d) Demeure pleinement responsable vis-à-vis de l'Usager de tout manquement de la part de chacun des Sous-Traitants Ultérieurs dans l'exécution de ses obligations concernant le Traitement des Données à caractère personnel.
- 1.3 Le Concessionnaire met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées telles que décrites dans la présente Annexe 1B, afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, et prendra toutes les mesures exigées en vertu de l'Article 32 du RGPD. Dans le cadre de l'évaluation du niveau de sécurité adapté, le Concessionnaire devra particulièrement prendre en compte les risques que présente le Traitement, résultant notamment de la destruction, la perte ou l'altération accidentelle ou illicite, la divulgation ou l'accès non autorisé aux Données à caractère personnel transmises, conservées ou Traitées d'une autre manière.
- 1.4 Le Concessionnaire garantit que ces mesures techniques et organisationnelles permettront à l'Usager de respecter ses obligations en ce qui concerne la protection de la vie privée dès la conception et la protection de la vie privée par défaut. Le Concessionnaire accepte en conséquence d'utiliser pour la finalité des Services, des outils, produits, applications ou services, qui tiennent compte des principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.
- 1.5 Le Concessionnaire assure la mise en œuvre et le maintien de chacune des mesures techniques et organisationnelles exposées et visées dans l'Accord. L'Usager adressera une notification écrite au Concessionnaire si, de son avis raisonnable, il considère que les mesures techniques et organisationnelles prévues dans l'Accord doivent être modifiées pour tenir compte d'un changement dans la Réglementation relative à la

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

Protection des Données. Dans ce cas, le Concessionnaire devra mettre en œuvre lesdites modifications conformément aux demandes raisonnables de l'Usager.

- 1.6 Le Concessionnaire adoptera des mesures raisonnables afin d'assurer la fiabilité de tous les employés ou contractants pouvant avoir accès aux Données à caractère personnel, en garantissant dans tous les cas que l'accès est strictement limité aux personnes ayant besoin d'accéder aux Données à caractère personnel, lesquelles doivent être pertinentes, à savoir strictement nécessaires aux finalités définies à la clause 1.3 dans le cadre de la mission menée par cet individu pour le Concessionnaire, et en s'assurant que toutes les personnes susvisées sont tenues par un engagement de confidentialité ou soumises à une obligation statutaire ou professionnelle de confidentialité.
- 1.7 Le Concessionnaire informe l'Usager dans le cas où il recevrait une demande d'une Personne Concernée en vertu de la Réglementation relative à la Protection des Données concernant des Données à caractère personnel, notamment s'il s'agit d'une demande d'une Personne Concernée dans le cadre de l'exercice de ses droits en vertu du RGPD.
- 1.8 Le Concessionnaire accepte de coopérer à la demande de l'Usager afin de lui permettre de satisfaire à son obligation de répondre à la Personne Concernée qui exercerait de tels droits et/ou de répondre à toute analyse, enquête, notification ou investigation en vertu de la Réglementation relative à la Protection des Données en ce qui concerne les Données à caractère personnel. Cette coopération pourra donner lieu à des frais distincts à la charge de l'Usager.
- 1.9 Le Concessionnaire notifie à l'Usager toute Violation de Données à caractère personnel dont il aurait connaissance ou dont il suspecterait l'existence.
- 1.10 En cas de Violation des Données à caractère personnel, le Concessionnaire s'interdit d'en informer des tiers sans avoir préalablement obtenu le consentement écrit de l'Usager, sauf à ce que cette notification soit exigée par la réglementation de l'Union Européenne ou d'un État Membre à laquelle le Concessionnaire est soumis. Dans ce dernier cas, le Concessionnaire devra, dans les limites autorisées par ladite réglementation, informer l'Usager de cette obligation réglementaire, lui remettre une copie de la notification proposée et prendre en considération tout commentaire de l'Usager, et ce, avant de procéder à la notification de la Violation des Données à caractère personnel.
- 1.11 Sans préjudice des droits généraux de vérification que possède l'Usager en vertu de l'Accord et en sus de ces droits, le Concessionnaire accepte de soumettre ses moyens, procédures et documents relatifs au traitement des données à l'examen des auditeurs de l'Usager ou de l'Autorité de Contrôle afin de vérifier la conformité avec la Réglementation relative à la Protection des Données et les conditions prévues par le paragraphe 1 ci-dessus de la présente Annexe. Le Concessionnaire s'engage à coopérer avec l'Usager dans le cadre de ces vérifications et fournir, à la demande de ce dernier, toute preuve du respect de ses obligations en vertu de l'Accord. Le

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

Concessionnaire devra informer l'Usager dans le cas où il considérerait qu'une instruction qui aurait été donnée en application de cette clause 1.13 est contraire au RGPD ou toutes autres dispositions de l'Union Européenne ou d'un État Membre relatives à la protection des données.

- 1.12 Le Concessionnaire apportera son aide raisonnable à l'Usager dans le cadre de toute analyse d'impact relative à la protection des données telle qu'exigée par l'Article 35 du RGPD, et de toute consultation préalable de l'Autorité de Contrôle de l'Usager telle que prévue par l'Article 36 du RGPD, étant précisé que cette aide ne concernera dans tous les cas que le Traitement des Données à caractère personnel par le Concessionnaire au nom de l'Usager et tiendra compte de la nature du Traitement et des informations à la disposition du Concessionnaire.
- 1.13 Le Concessionnaire s'engage à ne transférer (et à faire en sorte que ses Sous-Traitants ultérieurs ne transfèrent) en aucun cas les Données de l'Usager hors de l'EEE, à moins d'avoir reçu une autorisation écrite de l'Usager en ce sens. Dans le cas où le Concessionnaire (ou ses Sous-Traitants ultérieurs) serait autorisé à Traiter les Données de l'Usager incluant des Données à caractère personnel hors de l'EEE, les Clauses Contractuelles Types (ou un autre mécanisme demandé par l'Usager) devront être respectées et signées entre l'Usager (ou tout autre Responsable du Traitement concerné) et le Concessionnaire (et, le cas échéant, tout Sous-Traitant ultérieur concerné) préalablement à cet export.
- 1.14 Le Concessionnaire ne pourra utiliser les Données de l'Usager que pour la seule finalité de fournir les Prestations conformément à l'Accord, à l'exclusion de toute autre finalité.
- 1.15 Sous réserve de conditions résultant d'un plan de sortie qui serait applicable, le Concessionnaire accepte de cesser tout Traitement, dans les meilleurs délais raisonnables et en toute hypothèse dans les trente (30) jours de la résiliation ou de l'expiration de l'Accord (ou, si la date est antérieure, du Service auquel il se rapporte) puis, dès que possible par la suite, à restituer ou effacer de manière sécurisée de ses systèmes toutes les Données à caractère personnel et copies de celles-ci ou des informations qu'elles contiennent et fournir un certificat attestant que cela a bien été fait.
- 1.16 Cette clause fixe les détails requis par l'Article 28(3) du RGPD à la date de l'Accord. Les Parties se réserve le droit de modifier la présente clause à tout moment après accord mutuel, dans le cas où cette modification serait nécessaire afin de respecter une obligation légale ou une directive de l'Autorité de Contrôle, ou s'il y avait lieu de prendre en considération des changements dans le cadre du Traitement des Données à caractère personnel en vertu de l'Accord. L'objet et la durée du Traitement, sa nature et sa finalité, le type de Données à caractère personnel et les catégories de Personnes Concernées tels qu'exigés par l'Article 28(3) du RGPD ou toutes dispositions semblables de la Réglementation relative à la Protection des Données, qui concernent cet Accord, sont indiqués à l'Annexe 1A.

2. SÉCURITÉ

Annexe B – Conditions générales services de communications électroniques –
Nouvelle annexe 9.1 de la Concession intitulée « Conditions générales services de
communications électroniques »

Le Concessionnaire met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque passant notamment par :

- Des serveurs sécurisés accessibles seulement par les personnes habilitées ;
- Des accès aux locaux sécurisés ;
- Des accès sécurisés par mot de passes aux outils informatiques ;
- La mise en place d'un VPN ;
- La mise en place d'antivirus ;
- Un Wi-Fi sécurisé ;
- La réalisation de tests de sécurité réguliers.

Annexe C - Conditions Particulières Service Bande Passante Entreprise 2023 (Offre BPE 2023) - Nouvelle annexe 9.4 de la Concession intitulée « Conditions particulières service bande passante entreprise 2019 »

**CONVENTION DE CONCESSION RELATIVE A L'EXPLOITATION
DU RESEAU DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES A TRES
HAUT DEBIT DE LA SPL SUD BOURGOGNE THD**

Annexe C - Conditions particulières service Business Premium Entreprise 2023

Annexe C - Conditions Particulières Service Bande Passante Entreprise 2023 (Offre BPE 2023) - Nouvelle annexe 9.4 de la Concession intitulée « Conditions particulières service bande passante entreprise 2019 »

CONDITIONS PARTICULIERES

SERVICE BUSINESS PREMIUM ENTREPRISE

2023



Annexe C - Conditions Particulières Service Bande Passante Entreprise 2023 (Offre BPE 2023) - Nouvelle annexe 9.4 de la Concession intitulée « Conditions particulières service bande passante entreprise 2019 »

SOMMAIRE

ARTICLE 1 -	DEFINITIONS	4
ARTICLE 2 -	OBJET	4
ARTICLE 3 -	DESCRIPTION DU SERVICE	4
ARTICLE 4 -	PROCEDURE DE SOUSCRIPTION DU SERVICE BPE	4
ARTICLE 5 -	PROCEDURE DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE BPE.....	4
ARTICLE 6 -	DETERMINATION DES TARIFS	5
6.1	FRAIS D'ACCES AUX SERVICES (FAS), FRAIS D'ACCES AU RESEAU (FAR) ET FRAIS D'ADDUCTION (FAD)	5
6.2	REDEVANCE FORFAITAIRE MENSUELLE.....	5
ARTICLE 7 -	TRAVAUX, INSTALLATION DES EQUIPEMENTS ET MATERIELS	5
ARTICLE 8 -	PENALITES FORFAITAIRES.....	5
8.1	NON-RESPECT DE LA GARANTIE DE NIVEAU DE SERVICE (CI-APRES LA GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT – GTR)	5
8.1.1	GTR STANDARD	5
8.1.2	OPTION GTR 4H 24/7	5
ARTICLE 9 -	RESILIATION	6
ARTICLE 10 -	ANNEXES.....	6

Annexe C - Conditions Particulières Service Bande Passante Entreprise 2023 (Offre BPE 2023) - Nouvelle annexe 9.4 de la Concession intitulée « Conditions particulières service bande passante entreprise 2019 »

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

- « **BPE** » : désigne le Service de Bande Passante Entreprise.
- « **Incident** » : désigne un événement défini en Annexe 3.3.

A moins qu'une autre définition n'en soit donnée dans les présentes Conditions Particulières, les termes en majuscules utilisés dans lesdites Conditions Particulières ont la même signification que celle qui leur est donnée dans les Conditions Générales.

ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels l'Usager pourra bénéficier du Service BPE dès lors qu'il aura souscrit une Commande pour un Service BPE. Elles constituent, avec les Conditions Générales et la Commande, le Contrat.

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service BPE 2023 est décrit en Annexe 3.

Chaque demande de Service d'un Usager fera l'objet d'une analyse technique, réalisée en amont de la souscription du Bon de Commande relatif audit Service.

L'ensemble des caractéristiques du Service de Bande Passante Entreprise est décrit dans les Spécifications Techniques d'Accès aux Services (STAS) en Annexe 3. Toute demande d'architecture spécifique exprimée par l'Usager fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

Par dérogation à l'article 4.2 des Conditions Générales, le Service BPE est conclu pour une durée minimale ferme de vingt-quatre (24) mois.

Par dérogation à l'alinéa précédent, l'Usager peut souscrire une option réduisant la durée minimale ferme à douze (12) mois, ou souscrire une option prolongeant la durée à trente-six (36) mois, moyennant un prix désigné dans l'Annexe 2. La durée minimale ferme applicable à la Commande est désignée dans le Bon de Commande.

ARTICLE 4 - PROCEDURE DE SOUSCRIPTION DU SERVICE BPE

Pour bénéficier d'un Service BPE, l'Usager doit signer un Bon de Commande établi par le Concessionnaire sur la base du modèle joint en Annexe 1 des présentes ou établir une commande via la Plateforme de Commande Opérateur en ligne (ci-après, « PCO »).

En aucun cas, l'Usager ne peut modifier de son propre chef un Bon de Commande.

Il est précisé que le Concessionnaire peut refuser tout Bon de Commande non conforme au Contrat.

ARTICLE 5 - PROCEDURE DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE BPE

La procédure de mise à disposition du Service BPE est décrite en **Annexe 3**. Cette procédure permet de déterminer la Date de Début de Service.

Annexe C - Conditions Particulières Service Bande Passante Entreprise 2023 (Offre BPE 2023) - Nouvelle annexe 9.4 de la Concession intitulée « Conditions particulières service bande passante entreprise 2019 »

ARTICLE 6 - DETERMINATION DES TARIFS

6.1 FRAIS D'ACCES AUX SERVICES (FAS), FRAIS D'ACCES AU RESEAU (FAR) ET FRAIS D'ADDITION (FAD)

Chaque Service BPE peut donner lieu au paiement de FAS, FAR et/ou FAD.

Des FAR peuvent notamment être facturés en fonction de la localisation du Client final, ces tarifications variant en fonction des zones tarifaires et du débit, telles que décrites en Annexes 2.

Le montant total de ces frais dû par l'Usager au Concessionnaire est précisé dans chaque Commande.

Des frais de mise en service de Tronc de Collecte seront facturés à la Date de Début de Service selon le choix de l'équipement d'extrémité de l'usager et selon les tarifs indiqués en Annexe 2. D'autres frais sont susceptibles d'être facturés à l'Usager par le Concessionnaire en fonction des interventions de mise en service prévues. En toute hypothèse, le montant de ces frais est indiqué dans la Commande.

6.2 REDEVANCE FORFAITAIRE MENSUELLE

L'Usager devra verser au Concessionnaire une redevance mensuelle forfaitaire d'usage. Le montant de cette redevance est indiqué dans chaque Commande et est établi à partir de la Grille Tarifaire indiquée en Annexe 2. Cette redevance comprend la maintenance du Service.

ARTICLE 7 - TRAVAUX, INSTALLATION DES EQUIPEMENTS ET MATERIELS

Les domaines de responsabilité pour chacun des Services sont indiqués en Annexe 3. Chaque Commande précise les travaux et prestations à la charge du Concessionnaire et ceux à la charge de l'Usager.

L'Usager assume, vis-à-vis du Concessionnaire, la responsabilité exclusive et intégrale des travaux de maintenance réalisés par son sous-traitant, ainsi que les conséquences des désordres ou dommages éventuels qu'il viendrait à causer.

ARTICLE 8 - PENALITES FORFAITAIRES

8.1 NON-RESPECT DE LA GARANTIE DE NIVEAU DE SERVICE (CI-APRES LA GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT – GTR)

8.1.1 GTR STANDARD

En cas de dépassement de la GTR standard 4H Heures ouvrées (8H – 18H)), telle qu'elle est définie à l'Annexe 3, l'Usager est en droit de demander au Concessionnaire une pénalité forfaitaire de 5% du montant de la redevance mensuelle du Service souscrit par heure ouvrée de retard. Ces pénalités sont plafonnées à la valeur du montant de la dernière redevance mensuelle du Service souscrit.

Cette pénalité fera l'objet de l'émission d'un avoir à la demande de l'Usager et sera imputée par le Concessionnaire sur la première facture émise postérieurement à la date à laquelle la pénalité est due.

8.1.2 OPTION GTR 4H 24/7

Si l'Usager a souscrit l'option GTR 4H 24/7, telle que définie à l'Annexe 3, et en cas de dépassement de cette GTR 4h 24/7, l'Usager est en droit de demander au Concessionnaire une pénalité forfaitaire de 5% du montant de la redevance mensuelle du Service souscrit par heure de retard. Ces pénalités sont plafonnées à la valeur du montant de la dernière redevance mensuelle du Service souscrit.

Annexe C - Conditions Particulières Service Bande Passante Entreprise 2023 (Offre BPE 2023) - Nouvelle annexe 9.4 de la Concession intitulée « Conditions particulières service bande passante entreprise 2019 »

Cette pénalité fera l'objet de l'émission d'un avoir à la demande de l'Usager et sera imputée par le Concessionnaire sur la première facture émise postérieurement à la date à laquelle la pénalité est due.

8.2 NON-RESPECT DE LA GARANTIE DE DELAI DE LIVRAISON DE SERVICE

En cas de non-respect du délai garanti de livraison de service indiqué en Annexe 3.4, l'Usager est en droit de demander au Concessionnaire une pénalité forfaitaire de 2% des frais d'installation cumulés (FAS, FAR, FAD) par jour de retard. Ces pénalités sont plafonnées à la valeur des frais d'installations cumulés (FAS, FAR, FAD).

Cette pénalité fera l'objet de l'émission d'un avoir à la demande de l'Usager et sera imputée par le Concessionnaire sur la première facture émise postérieurement à la date à laquelle la pénalité est due

ARTICLE 9 - RESILIATION

En complément des stipulations de l'Article 14 des Conditions Générales et en cas de résiliation consécutive à un manquement de l'Usager, le Concessionnaire est autorisé de plein droit à facturer immédiatement les redevances du Service pour la durée d'engagement restant à courir jusqu'à la fin de la période d'engagement.

Toute demande de résiliation formulée par le Client, réceptionnée et confirmée par le Prestataire avant l'activation du Service, donnera lieu au paiement par le Client d'un forfait dont le montant est le suivant :

- Si la demande de résiliation est confirmée par le Prestataire 6 à 30 jours calendaires après la date d'acceptation de la Commande : Forfait d'un montant de 280€ en THD Zone 1 - 850€ en THD Zone 2 - 2 050€ en THD zone 3 - 2 850€ en THD zone 4 - Facturation des frais engagés en zone sur devis ;
- Si la demande de résiliation est confirmée par le Prestataire 31 jours après la date d'acceptation de la Commande jusqu'à la veille de la date d'activation du Service : Forfait d'un montant de 460€ en THD Zone 1 – 1 600€ en THD Zone 2 - 4 000€ en THD zone 3 - 5 600€ en THD zone 4 - Facturation des frais engagés en zone sur devis.

L'Usager devra également quelle que soit la cause de la résiliation de la Commande, restituer le cas échéant les « Matériels » à ses frais, en état de fonctionnement au Concessionnaire dans un délai de 30 jours. A défaut de restitution dans le délai indiqué ou en cas de restitution de Matériel hors d'état de fonctionnement le Matériel sera immédiatement facturé au prix coûtant à l'Usager. Cette somme est de plein droit immédiatement exigible par le Concessionnaire.

ARTICLE 10 - ANNEXES

Les présentes conditions particulières se composent des présentes et des annexes susvisées :

- Annexe 1 : Modèle de Commande
- Annexe 2 : Grille tarifaire
- Annexe 3 : Spécifications Techniques d'Accès aux Services (STAS)
 - 3.1 : Spécifications Techniques des Services VPN Ethernet, VPN IP et IP Transit
 - 3.2 : Spécifications Tronc de Collecte
 - 3.3 : Niveaux de service
 - 3.4 : Procédure de mise à disposition des Services Bande Passante Entreprise
 - 3.5 : PV de Recette
 - 3.6 : L'extranet du Concessionnaire
 - 3.7 : Les Equipements d'extrémité du Concessionnaire
 - 3.8 : Périmètre géographique des offres VPN Ethernet, VPN IP et IP Transit

ANNEXE 1

EXEMPLE DE DE BON DE COMMANDE

COMMANDE N° CONCESSION-xxx-xx-xxxx

TYPE D'OFFRE : Bande Passante Entreprise

ENTRE LES SOUSSIGNES :

NOM_CONCESSION,

Société par Actions simplifiée, au capital de 5000,00 €, dont le siège social est situé 2247 Voie de l'Orée – 27100 Val-de-Reuil, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de EVREUX, immatriculée au répertoire SIREN sous le n° 908 478 670,

Représentée par M. xxxxxx, en sa qualité de xxxxx, ayant tout pouvoir à l'effet de la présente Commande,

D'UNE PART,

ET

NOM_USAGER,

Société anonyme, au capital de xxx €, dont le siège social est situé xxx, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de xxx, immatriculée au répertoire SIREN sous le n° xxx,

Représentée par xxxx , en sa qualité de xxxx, ayant tout pouvoir à l'effet de la présente Commande,

D'AUTRE PART.

Le Concessionnaire et l'Usager sont ci-après désignés, séparément la « Partie » et ensemble les « Parties ».

IL EST PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIIT :

Les Parties ont donc convenu de conclure la présente Commande. La présente Commande est régie par le contrat de services de communication électronique qui se compose des Conditions Générales version 2013, des Conditions Particulières du Service Bande Passante Entreprise version janvier 2017 et de la présente Commande. L'Usager reconnaît avoir reçu l'ensemble de ces documents et les avoir acceptés.

EN CONSEQUENCE DE QUOI, les Parties conviennent de ce qui suit :

1. SITE D'EXTREMITE

N° Site	Adresse	Nom/raison sociale/SIREN	Type de local	Nom contact tech Local	E-Mail	N° de tél
1						

2. SERVICES SOUSCRITS

Le Concessionnaire fournira à l'Usager, qui accepte, le(s) Service(s) de Bande Passante Entreprise décrits ci-dessous.

N° Service	N° Site	Type d'intervention	Service	Livraison	Débit	Topologie	Tronc de Collecte
1							

N° Service	Option Livraison du Concessionnaire	Option Transparence VLAN Usager	Option Transparence Protocoles de Contrôle Ethernet	Nombre VLAN supplémentaire	Commentaires
1					

3. TRAVAUX DE RACCORDEMENT ET DE MISE EN SERVICE

Au titre de la présente Commande, le Concessionnaire réalisera les travaux suivants : (EXEMPLE)

- Fourniture et pose d'un tiroir optique dans la baie du Client Final
- Fourniture et pose d'une Fibre Optique dans l'infrastructure du Client Final dans la limite de 100ml de tirage en domaine privatif (hors travaux à plus de 3,5m de Hauteur, hors travaux en Heures non ouvrées et hors coût de location des infrastructures en domaine privé.)
- Réalisation des travaux de raccordement entre la chambre " XXXXXXXX " et le tiroir optique
- Test de continuité de la Fibre Optique
- Fourniture et pose d'un CPE (point de livraison du Service)
- Mise en service du Service Bande Passante Entreprise.

Les travaux suivants demeurent à la charge de l'Usager :

- Mise à disposition de locaux conformes au bon fonctionnement du matériel actif (emplacement baie, courant électrique)
- Mise à disposition des fourreaux en partie privative avec la continuité prévue vers les infrastructures présentes du domaine public
- Cette proposition commerciale est assujettie aux conditions décrites dans l'annexe 3 des conditions particulières du service.

4. DATE DE MISE EN SERVICE ET DUREE DE LA FOURNITURE DU SERVICE

Les Services de Bande Passante Entreprise sont fournis à compter de la Date de Début de Service, déterminée à partir de la procédure de recette décrite en Annexe 3 des Conditions Particulières du Service BPE.

Pour chaque Service de Bande Passante Entreprise, la durée des prestations est indiquée dans le tableau suivant :

N° Service	Date de Début de Service prévisionnelle	Durée de la fourniture du Service
1	xx/xx/xxxx	xx mois

5. REDEVANCES ET FRAIS

N° Service	F.A.S. En €HT	F.A.R En €HT	Autres frais En €HT	Redevance En €HT
1				
TOTAL				

6. RESILIATION

En complément des stipulations de l'Article 14 des Conditions Générales

- En cas de résiliation consécutive à un manquement de l'Usager, le Concessionnaire est autorisé de plein droit à facturer immédiatement les redevances du Service pour la durée d'engagement restant à courir jusqu'à la fin de la période d'engagement.
- Toute demande de résiliation formulée par le Client, réceptionnée et confirmée par le Prestataire avant l'activation du Service, donnera lieu au paiement par le Client d'un forfait dont le montant est le suivant :

Si la demande de résiliation est confirmée par le Prestataire 6 à 30 jours calendaires après la date d'acceptation de la Commande : Forfait d'un montant de 280€ en THD Zone 1 - 850€ en THD Zone 2 - 2 050€ en THD zone 3 - 2 850€ en THD zone 4 - Facturation des frais engagés
Convention de concession relative à l'exploitation du réseau de communications électroniques à Très haut débit de la SPL Sud Bourgogne THD

Siège social : 22-47 Voie de l'Orée – 27100 Val-de-Reuil

SAS au capital de XX € - RCS XX - code APE XX - N° TVA Intracommunautaire FR XX

en zone sur devis

Si la demande de résiliation est confirmée par le Prestataire 31 jours après la date d'acceptation de la Commande jusqu'à la veille de la date d'activation du Service : Forfait d'un montant de 460€ en THD Zone 1 – 1 600€ en THD Zone 2 - 4 000€ en THD zone 3 - 5 600€ en THD zone 4 - Facturation des frais engagés en zone sur devis.

- L'Usager devra également quelle que soit la cause de la résiliation de la Commande, restituer le cas échéant les « Matériels » à ses frais, en état de fonctionnement au Concessionnaire dans un délai de 30 jours. A défaut de restitution dans le délai indiqué ou en cas de restitution de Matériel hors d'état de fonctionnement le Matériel sera immédiatement facturé au prix coûtant à l'Usager. Cette somme est de plein droit immédiatement exigible par le Concessionnaire.

7. COORDONNEES ET ADRESSE DE FACTURATION

Les factures et courriers relatifs à la facturation doivent être adressés aux adresses suivantes :

Le Concessionnaire

Nom :

Qualité :

Service Comptabilité

22-47 Voie de l'Orée

27100 Val-de-Reuil

L'Usager

Nom :

Qualité :

Service Comptabilité

.....

.....

Les paiements en faveur de chaque Partie seront effectués aux coordonnées bancaires indiquées sur la facture.

8. GRILLE DE CONTACTS ET D'ESCALADE

Les Parties s'engagent à respecter les contacts et la procédure d'escalade selon les grilles figurant ci-dessous dûment complétées par les Parties.

8.1 – Matrice de contact et escalade du STC (Suivi des commandes)

	Niveau de contact	Contact
PRODUCTION	Niveau 0	STC Delivery https://sav.covage.com
	Niveau 1 (HO 9h-18h) lundi au vendredi	Delivery FTTO +33(0) 147 148 642 par email en HO uniquement : delivery@covage.com
	Niveau 2 (HO 9h-18h) lundi au vendredi	Responsables STC FTTO +33(0) 1 70 94 19 39 par email en HO uniquement : escaladeN2.deliverySTCFTTO@covage.com
	Niveau 3 7/7 - 24/24	Direction des Réseaux +33 (0)147 148 641 par email en HO uniquement : DIROP@covage.com
	Niveau 4 7/7 - 24/24	Direction Générale +33 (0)170 962 288 par email en HO uniquement : DG.notify@covage.com
Retours Activations	Si Procès-Verbal de Recette réceptionné (Valable 10 jours ouvrés à réception du PV)	Activation FTTO +33(0) 147 148 662 par email en HO uniquement : retours.activations@covage.com

8.2 – Matrice de contact et escalade du NOC (maintenance corrective)

Les contacts et la procédure d'escalade sont applicables :

- En heures ouvrées (HO : plage 8h-18h) et les jours ouvrés dans le cas de GTR standard.
- En 7/7j et 24/24h dans le cas de l'option GTR4h.

Les contacts par mail ne pourront se faire qu'en heures ouvrés.

Conditions Particulières Service Bande Passante Entreprise 2019 (Offre BPE 2019)
Conditions générales services de communications électroniques

FTTO	
Niveau de contact	Contact
Niveau 0 (ouverture ticket, mise en relation support technique) 7/7 - 24/24	<p align="center">Extranet NOC https://sav.covage.com/ Hotline +33 (0)825 005 900</p>
Niveau 1 7/7 - 24/24	<p align="center">Support COVAGE FTTO +33 (0)147 148 643</p> <p align="center">par email en HO uniquement : support@covage.com</p>
Niveau 2 7/7 - 24/24	<p align="center">Manager de Crise +33 (0)147 148 640</p> <p align="center">par email en HO uniquement : noc_manager.notify@covage.com</p>
Niveau 3 7/7 - 24/24	<p align="center">Direction des Réseaux +33 (0)147 148 641</p> <p align="center">par email en HO uniquement : DIROP@covage.com</p>
Niveau 4 7/7 - 24/24	<p align="center">Direction Générale +33 (0)170 962 288</p> <p align="center">par email en HO uniquement : DG.notify@covage.com</p>

8.3 – Pour la maintenance préventive et les notifications à caractère technique (hors Incident)

	Pour le Concessionnaire	Pour l'Usager
Travaux Programmés	Travaux-Programmes@covage.com	

Toute modification des contacts doit être communiquée à l'autre Partie par mail à l'adresse indiquée dans la grille de maintenance corrective figurant en 7.1 de la présente Commande.

9. DATE D'ENTREE EN VIGUEUR

La présente Commande entrera en vigueur à la date de son acceptation par le Concessionnaire.

Fait en deux (2) exemplaires originaux,

Pour l'utilisateur

Pour le Concessionnaire

Fait à Date d'acceptation de la Commande

Le Le

Nom : Nom :

Qualité : Qualité :

Signature et cachet

Signature et cachet

ANNEXE 2

GRILLE TARIFAIRE BUSINESS PREMIUM ENTREPRISE

►► Frais d'Accès au Service et au réseau

Les frais d'accès au service (FAS) varient en fonction de du débit souscrit.

	TARIFICATION FAS 4 RT													
	SPEA		SPE											
	2/100 Mbits	10/100 Mbits	40M	10M	20M	40M	100M	200M	500M	1G	2G	4G	10G	
THD ZONE 1 ENGAGEMENT 12 MOIS	Non Disponible	Non Disponible	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	Sur Devis	Sur Devis	Sur Devis
THD ZONE 1 ENGAGEMENT 24 MOIS	360	360	600	600	600	600	600	600	600	600	600	Sur Devis	Sur Devis	Sur Devis
THD ZONE 1 ENGAGEMENT 36 MOIS	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	Sur Devis	Sur Devis	Sur Devis
ZONE HORS FORFAIT			Sur Devis											

Les tarifs dans le tableau ci-dessus sont exprimés en euros et hors taxe.

Les Frais d'accès par site sont indiqués :

-sous réserve d'une infrastructure existante disponible entre la boîte de raccordement du Concessionnaire et le local technique du site Client Final. Les frais d'accès comprennent la pose d'un câble de moins de 100m et d'une hauteur inférieure à 3,5m en domaine privé. Ils ne comprennent pas la réparation ou la création de conduites.

-dans la limite de l'exploitabilité des infrastructures publiques constatée lors de la première visite technique. Des frais d'accès au réseau (FAR) supplémentaires pourront être demandés sur devis au client.

En cas de travaux de génie civil, des frais d'accès au réseau (FAR) supplémentaires pourront être demandés sur devis.

►► Frais supplémentaires ou d'Adduction

En cas de dépassement de la limite de 100m de longueur et de 3,5m de hauteur en domaine privé, des frais supplémentaire ou d'adduction (FAD) seront facturés après acceptation du devis par l'utilisateur.

En cas de refus du devis par l'Usager, la Commande sera résiliée avant l'activation.

Les Frais supplémentaires ou d'Adduction (FAD) de sites non raccordés au réseau sont facturés au coût réel de réalisation de l'adduction au réseau majoré de 15% au titre des frais de gestion et de maîtrise d'œuvre.

►► Redevances correspondant à la redevance d'usage et de maintenance

Les tarifs dans le tableau ci-dessous sont exprimés en euros et hors taxe.

Conditions Particulières Service Bande Passante Entreprise 2019 (Offre BPE 2019)
Conditions générales services de communications électroniques

TARIFICATION REDEVANCE € HT										
BPE 2022										
4M	10M	20M	40M	100M	200M	500M	1G	2G	4G	10G
72	150	170	190	210	300	350	390	600	800	1000

▶▶ **Garantie de temps de rétablissement**

GTR standard : 4H Heures ouvrées (8h – 18h) inclus dans l'offre.

Une option GTR 4H 24/7/365 jours est proposée en option au tarif de 50 € HT/mois, qui s'ajoute au montant de la redevance exposée ci-dessus.

▶▶ **Option de sécurisation**

L'option de sécurisation de la collecte permet d'assurer une continuité du service des sites feuilles.

L'option de sécurisation du Site Client Final consiste au raccordement de deux liens (lien standard et lien de secours) aux clients finals.

Ce service est soumis à une étude de faisabilité préalable pour définir l'architecture technique en fonction du niveau de sécurisation souhaité par le client.

Les services de sécurisation sont décrits dans l'annexe 3 – 6.4:

Tarifications : sur devis

▶▶ **Frais de mise en service du tronc de collecte standard**

Les Frais d'accès au Service (FAS) sont forfaitaires.

Tronc de collecte	Frais € HT
1 Gbps	1 000
10 Gps	2 500

▶▶ **Redevances correspondant à la redevance d'usage et de maintenance IP Transit**

Conditions Particulières Service Bande Passante Entreprise 2019 (Offre BPE 2019)
Conditions générales services de communications électroniques

Débits	Tarif mensuel € HT
2 Mbps	100
4 Mbps	200
6 Mbps	300
10 Mbps	460
20 Mbps	600
40 Mbps	800
100 Mbps	1 200
200 Mbps	1 450
300 Mbps	1 600
500 Mbps	1 800
1 Gbps	2 400

►► Adresses IPv4

La souscription du service IP Transit donne lieu à l'attribution de 1 adresse IPv4 par lien unitaire.

►► Services Divers

Service	Frais en € HT
Résiliation d'un service	50
Déplacement d'un technicien	80 + 80/heure
Modification de service	50

Les services complémentaires, équipements, installations et demandes d'interventions peuvent faire l'objet de facturations complémentaires.

ANNEXE 3

SPECIFICATIONS TECHNIQUES D'ACCES AUX SERVICES (STAS)

SOMMAIRE

<u>ARTICLE 1 -</u>	<u>DEFINITIONS</u>	<u>4</u>
<u>ARTICLE 2 -</u>	<u>OBJET</u>	<u>4</u>
<u>ARTICLE 3 -</u>	<u>DESCRIPTION DU SERVICE</u>	<u>4</u>
<u>ARTICLE 4 -</u>	<u>PROCEDURE DE SOUSCRIPTION DU SERVICE BPE</u>	<u>4</u>
<u>ARTICLE 5 -</u>	<u>PROCEDURE DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE BPE</u>	<u>4</u>
<u>ARTICLE 6 -</u>	<u>DETERMINATION DES TARIFS</u>	<u>5</u>
<u>6.1</u>	<u>FRAIS D'ACCES AUX SERVICES (FAS), FRAIS D'ACCES AU RESEAU (FAR) ET FRAIS D'ADDUCTION (FAD)</u>	<u>5</u>
<u>6.2</u>	<u>REDEVANCE FORFAITAIRE MENSUELLE</u>	<u>5</u>
<u>ARTICLE 7 -</u>	<u>TRAVAUX, INSTALLATION DES EQUIPEMENTS ET MATERIELS</u>	<u>5</u>
<u>ARTICLE 8 -</u>	<u>PENALITES FORFAITAIRES</u>	<u>5</u>
<u>8.1</u>	<u>NON-RESPECT DE LA GARANTIE DE NIVEAU DE SERVICE (CI-APRES LA GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT – GTR)</u>	<u>5</u>
<u>8.1.1</u>	<u>GTR STANDARD</u>	<u>5</u>
<u>8.1.2</u>	<u>OPTION GTR 4H 24/7</u>	<u>5</u>
<u>ARTICLE 9 -</u>	<u>RESILIATION</u>	<u>6</u>
<u>ARTICLE 10 -</u>	<u>ANNEXES</u>	<u>6</u>

ANNEXE 3-1A : LES SPECIFICATIONS TECHNIQUES D'ACCES AU SERVICE VPN ETHERNET.. 23

<u>1. DESCRIPTION DU SERVICE « VPN ETHERNET »</u>	<u>23</u>
<u>2. DOMAINE DE RESPONSABILITE.....</u>	<u>23</u>
<u>3. INTERFACE DE LIVRAISON DE SERVICE DU CONCESSIONNAIRE</u>	<u>24</u>
<u>3.1. INTERFACE PHYSIQUE, ELECTRIQUE ET OPTIQUE</u>	<u>24</u>
<u>3.2. INTERFACE COUCHE LIAISON DE DONNEES</u>	<u>24</u>
<u>4. TOPOLOGIES</u>	<u>25</u>
<u>4.1 TOPOLOGIE POINT A POINT</u>	<u>25</u>
<u>4.2 TOPOLOGIE EN ETOILE</u>	<u>25</u>
<u>4.3 TOPOLOGIE FULL MESH</u>	<u>26</u>
<u>5. SERVICE VPN ETHERNET.....</u>	<u>27</u>
<u>5.1 ARCHITECTURE DE SERVICE « VPN ETHERNET ».....</u>	<u>27</u>
<u>5.2 LIVRAISON DE SERVICE « VPN ETHERNET »</u>	<u>27</u>
<u>5.3 CARACTERISTIQUES DU SERVICE « VPN ETHERNET »</u>	<u>27</u>
<u>A) ENCAPSULATION</u>	<u>27</u>
<u>B) TRANSPARENCE</u>	<u>27</u>
<u>C) CONTROLE D'ACCES</u>	<u>28</u>
<u>D) TRAFIC NON IP.....</u>	<u>28</u>
<u>E) MTU</u>	<u>28</u>
<u>F) QOS</u>	<u>28</u>

6. OPTIONS DU SERVICE VPN ETHERNET	28
6.1 OPTION DE LIVRAISON : « S-VLAN »	28
G) ENCAPSULATION	29
H) MTU	29
6.2 OPTION DE LIVRAISON « C-VLAN »	30
A) ENCAPSULATION	31
B) TRANSPARENCE	31
C) MTU	31
6.3 OPTION « TRANSPARENCE C-VLAN »	32
A) ENCAPSULATION	32
6.4 OPTION DE SECURISATION	33
A) SECURISATION COLLECTE ACTIF/PASSIF	34
B) SECURISATION COLLECTE ACTIF/ACTIF (SUR 2 VLANS).....	34
6.5 OPTION « TRANSPARENCE PROTOCOLES ETHERNET »	35
A) TRANSPARENCE	36
6.6 OPTION « TRANSPARENCE CHAMPS DSCP »	37
A) QOS	37
ANNEXE 3-1C : LES SPECIFICATIONS TECHNIQUES D'ACCES AU SERVICE IP TRANSIT	38
1. DESCRIPTION DU SERVICE « IP TRANSIT ».....	38
2. DOMAINE DE RESPONSABILITE.....	38

3. ARCHITECTURES	39
4. INTERFACES DE LIVRAISON DE SERVICE DU CONCESSIONNAIRE	39
4.1 INTERFACE PHYSIQUE, ELECTRIQUE ET OPTIQUE	39
4.2 INTERFACE COUCHE LIAISON DE DONNEES	40
5. SERVICE IP TRANSIT	40
5.1 ARCHITECTURE DU SERVICE « IP TRANSIT »	40
5.2 LIVRAISON DE SERVICE « IP TRANSIT EN NATIF »	41
5.3 LIVRAISON DE SERVICE « IP TRANSIT AVEC S-VLAN »	41
5.4 CARACTERISTIQUES DU SERVICE « IP TRANSIT »	41
A) ENCAPSULATION	41
B) MTU 41	
C) TRANSLATION D'ADRESSE	41
D) TRAFIC IP 41	
E) ADRESSAGE IP	41
F) PROTOCOLE DE ROUTAGE	42
G) QOS 42	
ANNEXE 3-2 : TRONC DE COLLECTE	43
ANNEXE 3-3 : NIVEAUX DE SERVICE	44
1. DEFINITIONS	44
2. NIVEAUX DE SERVICE DE BANDE PASSANTE ENTREPRISE	44

3. TEMPS DE RETABLISSEMENT EFFECTIF	45
--	-----------

4. GARANTIE DE DISPONIBILITE DU SERVICE.....	45
---	-----------

5. SIGNALEMENT D'INCIDENT.....	46
---------------------------------------	-----------

**ANNEXE 3-4 : PROCEDURE DE MISE A DISPOSITION DES SERVICES BANDE PASSANTE
ENTREPRISE 48**

1. CAS DES NOUVEAUX SERVICES SOUSCRITS	48
---	-----------

2. CAS D'UNE MODIFICATION D'UN SERVICE.....	49
--	-----------

3. DELAI DE LIVRAISON DU SERVICE	50
---	-----------

<u>ANNEXE 3-5 : PV DE RECETTE</u>	51
--	-----------

1. PV DE RECETTE INITIALE.....	51
---------------------------------------	-----------

2. PV DE RECETTE APRES MODIFICATION DE SERVICE.....	53
--	-----------

<u>ANNEXE 3-6: LE PORTAIL SAV DU CONCESSIONNAIRE</u>	55
---	-----------

<u>ANNEXE 3-8: PERIMETRE GEOGRAPHIQUE DES OFFRES VPN ETHERNET ET IP TRANSIT.....</u>	59
---	-----------

<u>ANNEXE 4 : GUIDE UTILISATEUR PLATEFORME DE COMMANDE EN LIGNE</u>	60
--	-----------

<u>A PROPOS</u>	60
------------------------	-----------

<u>ACCES</u>	61
---------------------	-----------

<u>URL POUR S'AUTHENTIFIER.....</u>	61
--	-----------

<u>PAGE PROFIL</u>	61
---------------------------	-----------

<u>PAGE D'ELIGIBILITE.....</u>	62
---------------------------------------	-----------

<u>LISTING DEVIS</u>	63
-----------------------------	-----------

<u>LISTING COMMANDE</u>	<u>63</u>
<u>DETAILS DE LA COMMANDE.....</u>	<u>64</u>
<u>ANNULATION D'UNE COMMANDE.....</u>	<u>64</u>
<u>COMMANDE REJETEE PAR COVAGE</u>	<u>64</u>
<u>COMMANDE ANNULEE PAR L'OPERATEUR/USAGER.....</u>	<u>64</u>

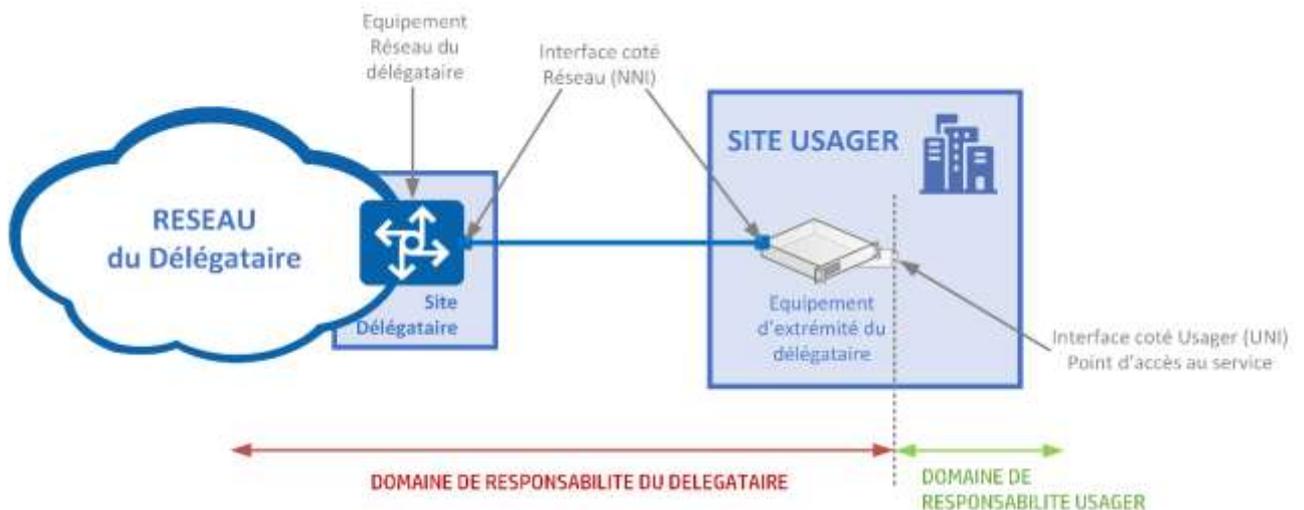
Annexe 3-1a : Les Spécifications techniques d'accès au Service VPN Ethernet

1. Description du Service « VPN Ethernet »

Le Service « VPN Ethernet » est un service de transport de bande passante Ethernet symétrique et garanti à très haut débit sur support Fibre Optique.

La plage de débits disponibles est définie en Annexe 3-2.

2. Domaine de responsabilité



L'architecture physique est décomposée en deux (2) parties :

- Interconnexion du réseau du Concessionnaire avec l'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire.
- Interconnexion de l'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire avec l'Equipement de l'Usager au point d'accès au Service.

L'interconnexion des Equipements au point d'accès au Service est comme suit :

- La limite de responsabilité du Concessionnaire s'arrête au port de livraison de l'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire, administré par le Concessionnaire.
- L'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire est installé sur chacun des sites Usager.
- Si l'Usager héberge ses Equipements dans un Site du Concessionnaire, et si aucune option technique n'est demandée par l'Usager, il n'y a pas d'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire installé dans la baie de l'Usager. Dans ce cas, la rocade est à la charge de l'Usager.
- Dans le cas d'une architecture en étoile, un seul Equipement d'Extrémité du Concessionnaire est installé sur le Site Usager faisant office de Tronc de Collecte.

3. Interface de livraison de Service du Concessionnaire

3.1. Interface physique, électrique et optique

Les flux des Usagers sont livrés sur des interfaces Ethernet, selon les caractéristiques suivantes :

Interface	Media	Connecteur	Délimitation du Service
10/100BaseTX	Catégorie 5/6 Cuivre Unshielded Twisted Pair (UTP)	RJ-45	Le port sur l'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire
1000BaseTX	Catégorie 6 Cuivre Unshielded Twisted Pair (UTP)		
1000BaseSX	Fibre Multimode 850nm, -9,5dBm Tx, 0 -17 dBm Rx	LC/PC	
1000BaseLX	Fibre Monomode 1300nm, -9,5dBm Tx, -3 -20 dBm Rx		
10GBaseSR	Fibre Multimode 850nm, -9,5dBm Tx, 0 -17 dBm Rx	LC/PC	
10GBaseLR	Fibre Monomode 1300nm, -9,5dBm Tx, -3 -20 dBm Rx	LC/PC	

L'Usager est responsable de la connexion entre son Equipement et l'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire.

3.2. Interface couche liaison de données

Les options de configuration de l'interface de livraison du Concessionnaire sont les suivantes :

Interface	Media	Connecteur	Délimitation du Service	Négociation de la vitesse
10Mbps	802.3	Full	Non Applicable	Sans objet
100Mbps	802.3u	Full	Désactivé	Off
1000Mbps	802.3ab	Full	Désactivé	Off
10Gbps	802.3ae	Sans objet	Non Applicable	Sans objet

4. Topologies

4.1 Topologie Point à Point

L'Usager souhaite connecter deux (2) Sites Clients Finals en topologie point à point.

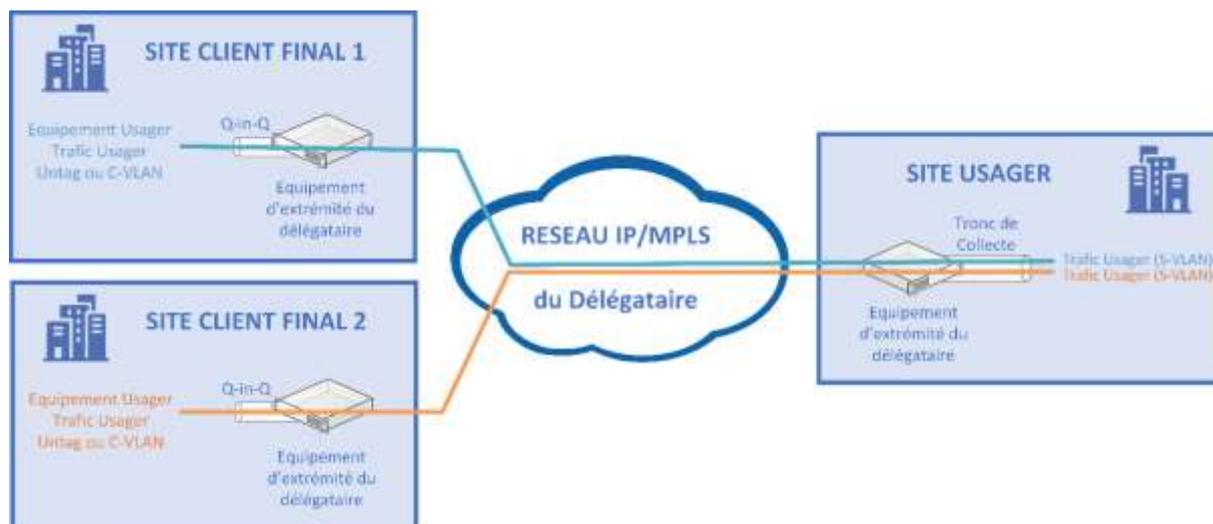


Les trames Ethernet de l'Usager sont transportées entre les deux sites Clients Finals au travers du réseau IP/MPLS du Concessionnaire, suivant le débit et les SLA souscrits pour le Service.

Les deux (2) Sites Clients Finals doivent être sur le même périmètre du réseau du Concessionnaire.

4.2 Topologie en Etoile

L'Usager souhaite connecter un (1) à plusieurs sites Clients Finals vers son Site Usager (collecte) en topologie en étoile. Le Site de l'Usager fera office de Tronc de Collecte des Services.

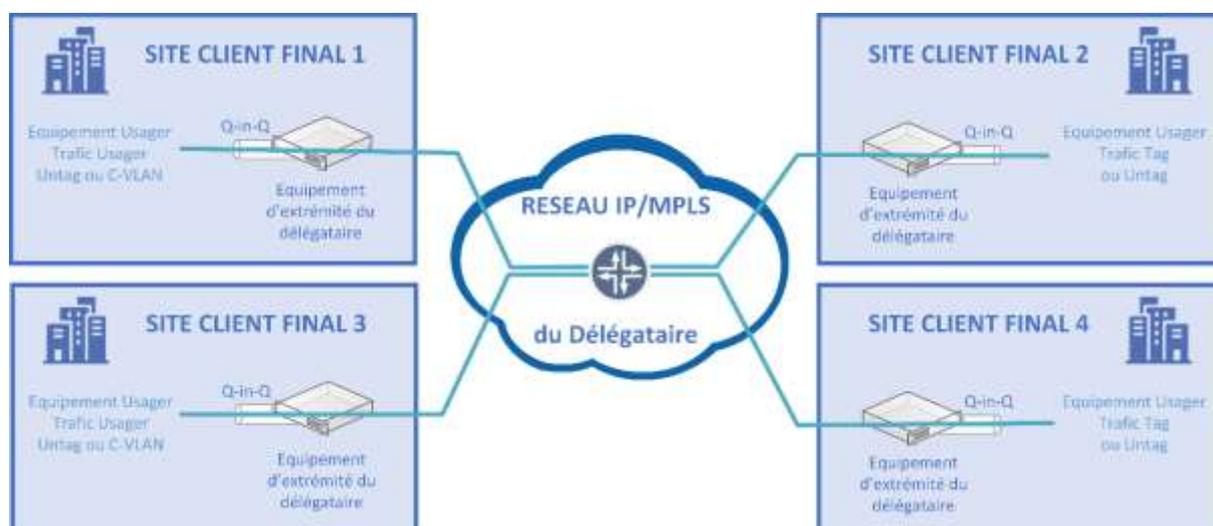


Les trames Ethernet de l'Usager sont transportées entre chaque site Client Final et le Tronc de Collecte au travers du réseau IP/MPLS du Concessionnaire, suivant le débit et les SLA souscrits pour chacun des Services.

Les sites des Clients Finaux ne communiquent qu'avec le Tronc de Collecte.

4.3 Topologie Full Mesh

L'Usager souhaite connecter plusieurs Sites Clients Finaux entre eux en topologie « Full Mesh ».



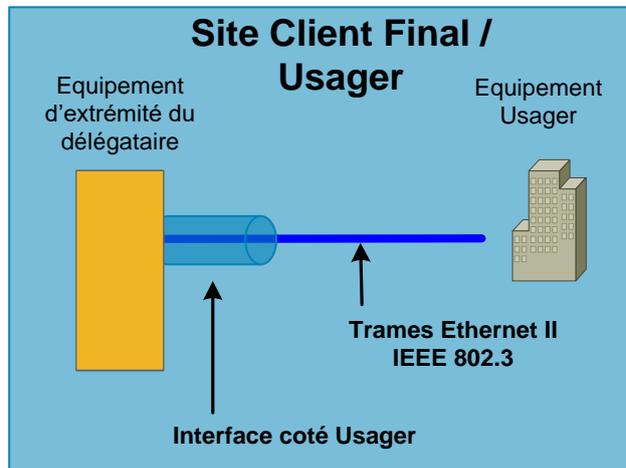
Les trames Ethernet de l'Usager sont transportées entre chacun des sites Clients Finaux au travers du réseau IP/MPLS du Concessionnaire, suivant le débit et les SLA souscrits pour le Service.

Les sites Clients Finaux communiquent directement entre eux.

5. Service VPN Ethernet

5.1 Architecture de Service « VPN Ethernet »

Le Service « VPN Ethernet » permet à l'Usager de transporter les trames Ethernet de type « Ethernet II » et « IEEE 802.3 » entre deux ou entre plusieurs Sites Clients Finaux.

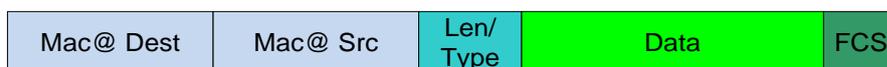


L'Équipement d'Extrémité du Concessionnaire effectue un contrôle de la conformité des trames sur les champs «Mac@Destination», «Length/Type», «FCS», et s'il y a lieu sur les champs du «VLAN tag».

Les trames et les paquets non conformes et/ou dépassant le débit Ethernet souscrit pour le Service sont supprimés.

5.2 Livraison de Service « VPN Ethernet »

La livraison des trames sur l'interface client de l'Équipement d'Extrémité du Concessionnaire se fera selon la norme Ethernet II sans champ VLAN.



5.3 Caractéristiques du Service « VPN Ethernet »

a) Encapsulation

Par défaut, les trames sont livrées sans VLAN. Cependant, cette caractéristique peut être modifiée selon les options souscrites.

b) Transparence

Par défaut, le « Service VPN Ethernet » n'est pas transparent aux trames de contrôle de protocoles Ethernet (ex : STP, RSTP, MSTP, LACP, CDP, VTP, PVST, PVST+, RPVST, PAgP...etc.).

Les adresses Mac multicast, tel que « 01:00:0C:CD:CD:D0 » et « 01 :80 :C2 :00 :00 :08 » sont filtrées.

Cependant, cette caractéristique peut être modifiée selon les options de transparence souscrites.

Convention de concession relative à l'exploitation du réseau de communications électroniques à Très haut débit de la SPL Sud Bourgogne THD

Siège social : 22-47 Voie de l'Orée – 27100 Val-de-Reuil

SAS au capital de XX € - RCS XX - code APE XX - N° TVA Intracommunautaire FR XX

c) Contrôle d'accès

Un contrôle d'accès sur l'interface de l'équipement d'Extrémité du Concessionnaire limite à un maximum de 2000 adresses MAC le nombre d'adresses apprises par Site Client Final.

d) Trafic non IP

L'Usager peut utiliser un protocole non-IP, à condition que ce soit un protocole supporté sur un trafic Ethernet.

e) MTU

La taille maximale de transmission [MTU] Ethernet est de 1548 octets.



f) QoS

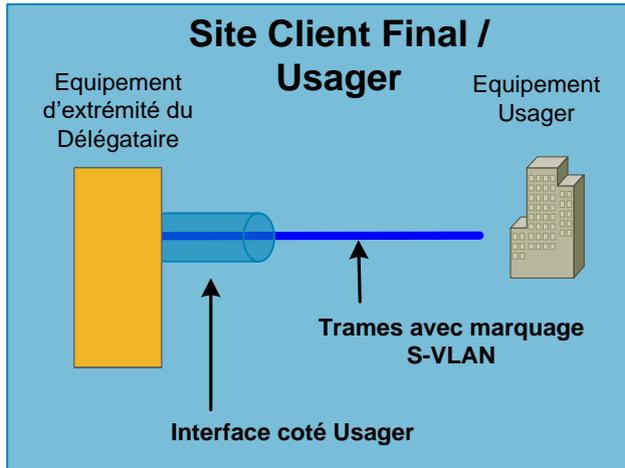
Le marquage CoS 802.1p de l'Usager ne sera pas supporté sur le réseau du Concessionnaire, une valeur par défaut sera attribuée automatiquement.

Le marquage IP DSCP/Prec ne sera pas maintenu sur le réseau du Concessionnaire. Cependant, cette caractéristique peut varier selon les options de transparence souscrites.

6. Options du Service VPN Ethernet

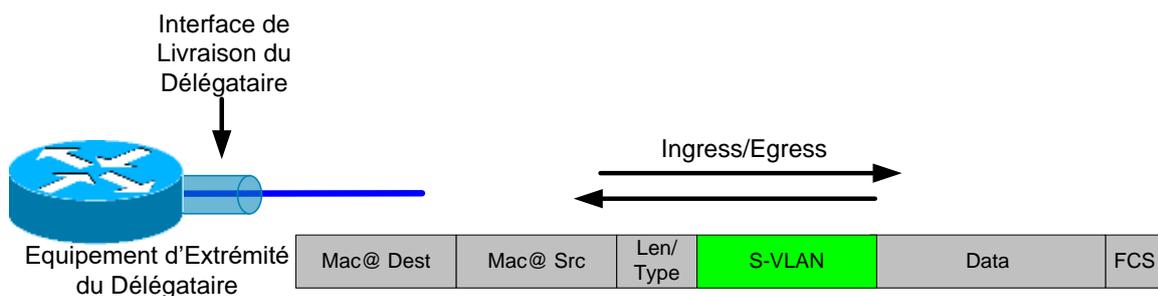
6.1 Option de livraison : « S-VLAN »

L'option « S-VLAN » permet de livrer plusieurs Services sur une seule et même interface de l'équipement d'extrémité du Concessionnaire, basée sur le VLAN du Concessionnaire. Par défaut, un seul service est livrable par interface.



6.1.1 Livraison du Service

La livraison des trames sur l'interface Usager de l'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire se fera selon le standard IEEE 802.1q, avec les champs VLAN définis par le Concessionnaire. Le numéro de VLAN peut faire l'objet d'une concertation avec l'Usager à sa demande.



Les trames échangées entre l'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire et l'équipement de l'Usager sont taguées avec le tag S-VLAN

En cas de livraison sur un Tronc de Collecte National, un (1) seul S-VLAN sera autorisé par site feuille.

En cas de livraison sur un Tronc de Collecte Local (Déporté ou Collocalisé), jusqu'à trois (3) S-VLAN par site feuille seront autorisés sur demande préalable de l'Usager. Par défaut un (1) seul S-VLAN par site feuille sera autorisé.

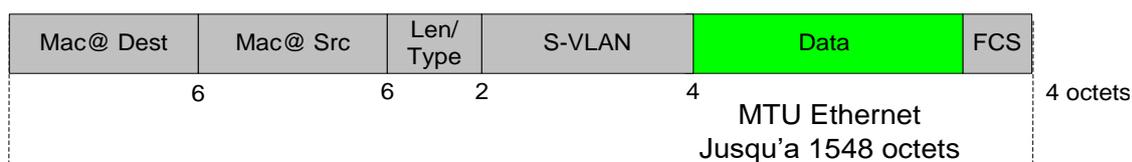
6.1.2 Caractéristiques du Service

g) Encapsulation

Avec l'option « Livraison S-VLAN », le Service est livré avec une double encapsulation. La dés-encapsulation est à la charge de l'utilisateur.

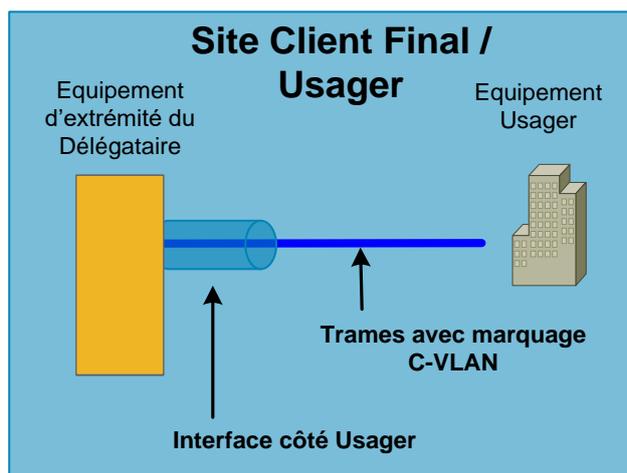
h) MTU

La taille maximale de transmission [MTU] Ethernet est de 1548 octets.



6.2 Option de Livraison « C-VLAN »

L'option « C-VLAN » permet de livrer plusieurs Services sur une seule et même interface de l'équipement d'extrémité du Concessionnaire ; basée sur le VLAN Usager. Par défaut, un seul service est livrable par interface.



6.2.1 Livraison du Service

Chacun de ces flux est marqué à l'aide d'un C-VLAN afin de permettre l'identification et l'isolation de chaque Service et/ou Site Clients Finals.

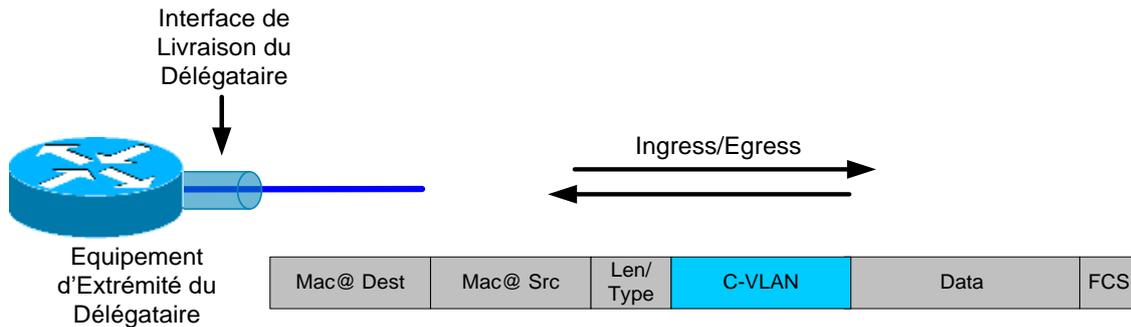
Pour la livraison sur un Tronc de Collecte, les trames envoyées par l'équipement de l'Usager vers l'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire doivent être avec tag C-VLAN.

Chaque Site Client Final pourra être adressé par un à plusieurs C-VLAN. Chaque C-VLAN sera dédié à un site Client Final, il ne pourra donc pas y avoir un C-VLAN commun à plusieurs sites Client Final.

En entrée et sortie, le S-VLAN servant au transport des trames sera déterminé selon une table de correspondance comme suit : un à plusieurs C-VLAN vers un S-VLAN du Concessionnaire.

En entrée, les trames sont encapsulées avec un tag S-VLAN selon la table de correspondance pour être transportées sur le réseau du Concessionnaire.

En sortie, les trames sont décapsulées du tag S-VLAN selon la table de correspondance pour être livrées sur l'interface de l'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire.



6.2.2 Caractéristiques du Service

a) Encapsulation

Trames avec C-VLAN ou sans C-VLAN.

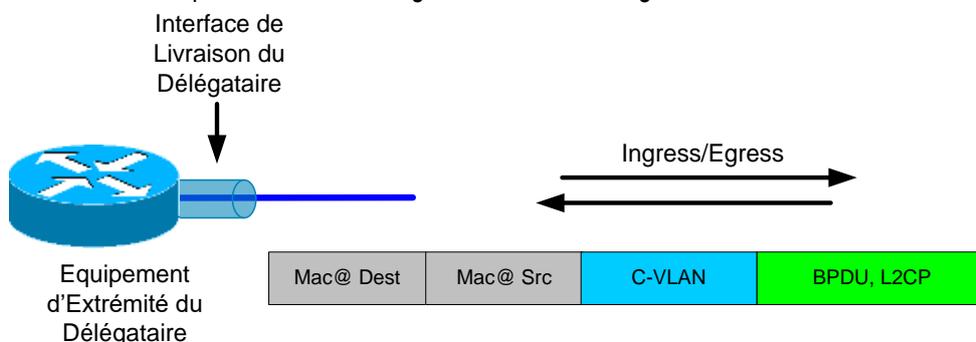
Le Service est transparent aux VLANs de l'Usager, et peut supporter plus d'un tag VLAN Usager « C-VLAN » ; le QinQ et le Stacking VLAN sont supportés.

L'Usager gère lui-même les 4094 C-VLAN dont il dispose, et qu'il pourra affecter indépendamment par Site Client Final.

b) Transparence

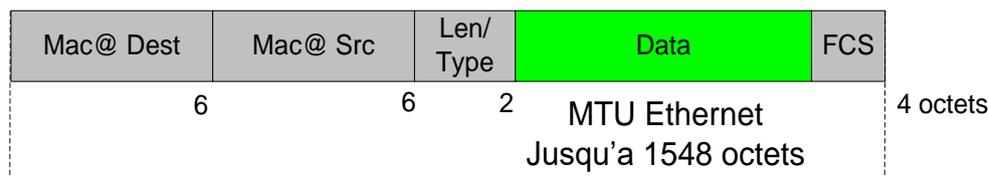
Au Tronc de Collecte, les trames de contrôle envoyées par l'Equipement de l'Usager vers l'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire doivent être encapsulées avec un tag C-VLAN.

Sur les Sites Clients Finaux, les trames envoyées par l'équipement de l'Usager vers l'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire peuvent être avec tag C-VLAN ou sans tag C-VLAN.



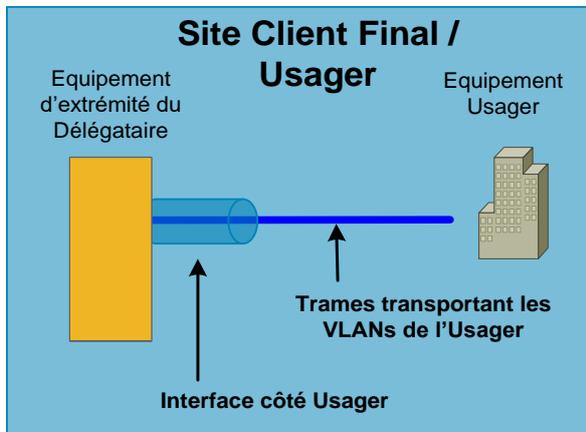
c) MTU

La taille maximale de transmission [MTU] Ethernet est de 1548 octets.



6.3 Option « Transparence C-VLAN »

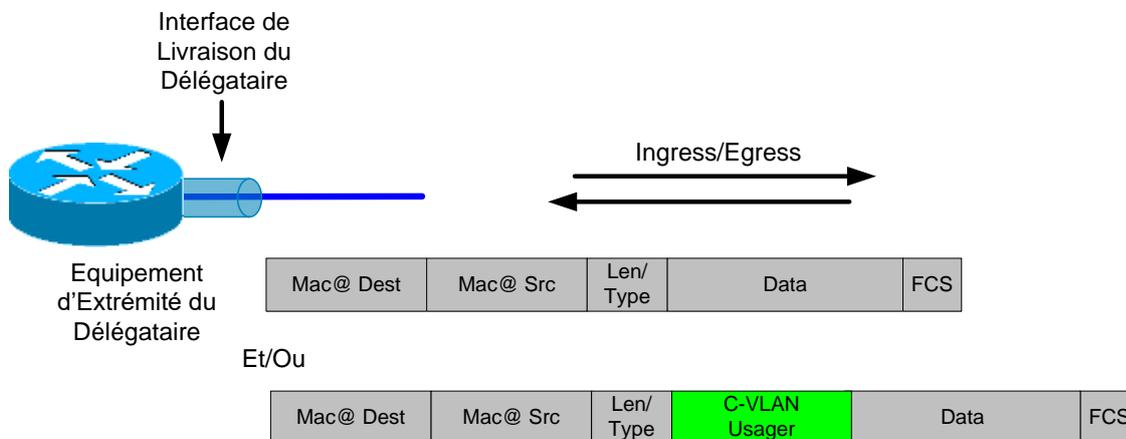
L'option « Transparence C-VLAN » permet de transporter sur le Service des trames Ethernet taguées avec les numéros de VLAN de l'Usager.



L'Usager choisit librement les numéros de VLAN qu'il souhaite faire transiter sur le service; aucune synchronisation entre l'Usager et le Concessionnaire n'est nécessaire à l'activation du service.

6.3.1 Livraison du Service

Les trames envoyées par l'Equipement de l'Usager vers l'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire peuvent être avec un tag C-VLAN ou sans tag.



En entrée, les trames sont encapsulées avec un tag « S-VLAN » pour être transportées sur le réseau du Concessionnaire.

En sortie, les trames sont décapsulées du tag « S-VLAN » pour être livrées sur l'interface de livraison de l'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire.

6.3.2 Caractéristiques du Service

a) Encapsulation

Trames avec C-VLAN ou sans C-VLAN.

Convention de concession relative à l'exploitation du réseau de communications électroniques à Très haut débit de la SPL Sud Bourgogne THD

Siège social : 22-47 Voie de l'Orée – 27100 Val-de-Reuil

SAS au capital de XX € - RCS XX - code APE XX - N° TVA Intracommunautaire FR XX

Le Service est transparent aux VLANs de l'Usager et peut supporter plus d'un tag C-VLAN; le QinQ est supporté.

6.4 Option de Sécurisation

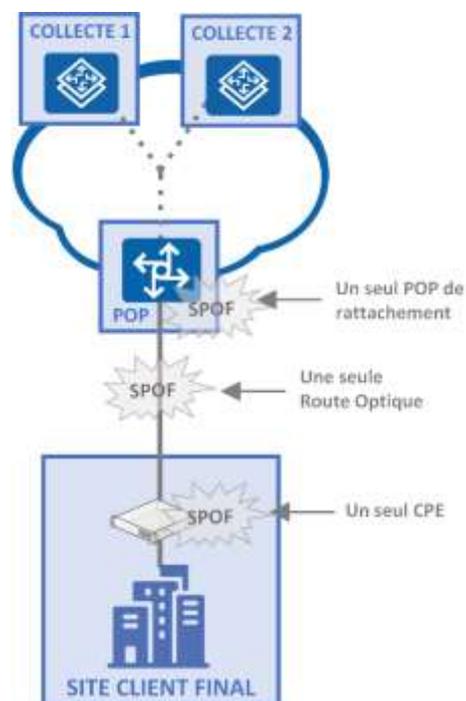
Le service initial ne propose qu'une sécurisation sur le cœur de réseau IP/MPLS du Concessionnaire.

Plusieurs niveaux de sécurisation sont proposés en option.

Pour souscrire à une option de sécurisation, l'Usager doit posséder au minimum deux (2) collectes de même type (locale ou CNE).

6.4.1 Sécurisation de la Collecte

Cette option permet de sécuriser la collecte de l'Usager.



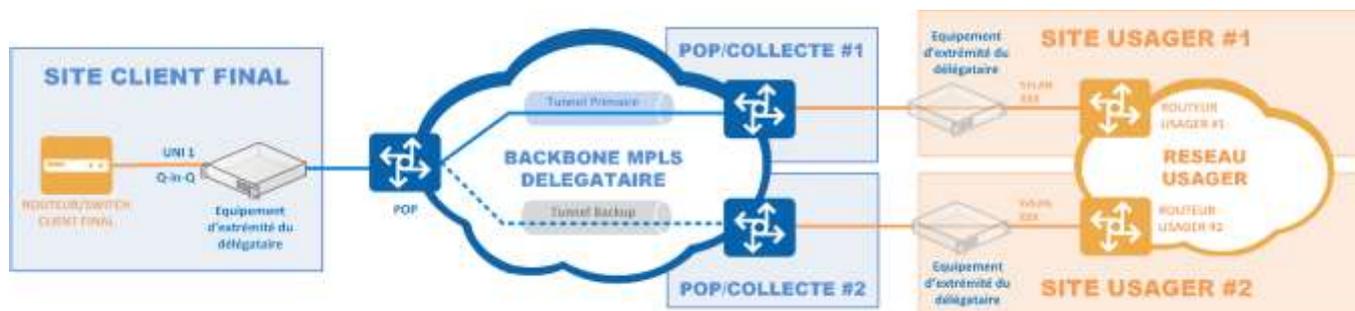
Les topologies de sécurisation sont : ACTIF/ACTIF ou ACTIF/PASSIF.

La liste des réseaux éligibles à ces 2 types de sécurisation peut être communiquée sur simple demande.

Quel que soit le type de sécurisation choisi, ce choix devra être soumis à étude préalable auprès d'un Ingénieur Avant-Vente qui validera ou non la faisabilité.

a) Sécurisation Collecte Actif/Passif

Cette option consiste à créer un tunnel de backup à destination d'une seconde collecte.
Le backup devient actif uniquement en cas de perte du tunnel primaire.



Cette sécurisation ne permet pas de détecter d'éventuels problèmes sur le réseau de l'Usager.

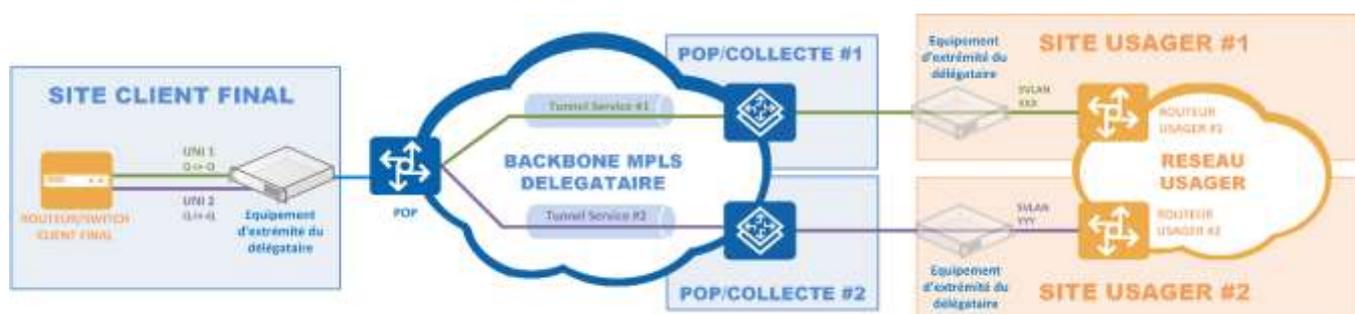
L'Usager n'a pas moyen de basculer manuellement sur la seconde collecte.

Ce type de sécurisation est déconseillé dans le cas où un CPE de collecte a été installé.

Le temps de convergence des flux dépend de la configuration des équipements de l'Usager, notamment du temps de rétention des adresses MAC (Media Access Control) sur ses équipements.

b) Sécurisation Collecte Actif/Actif (sur 2 vlans)

Cette option consiste à créer 2 tunnels distincts.



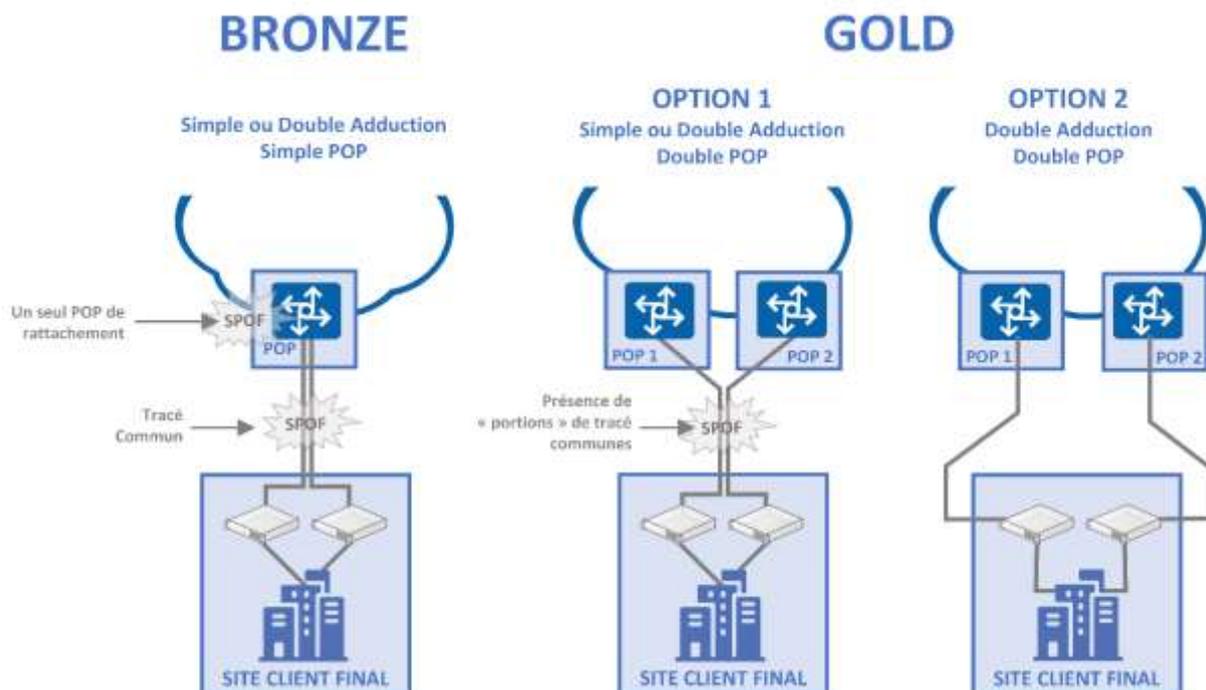
Sur le Site Client Final, les deux tunnels sont livrés sur deux interfaces physiques différentes.

Sur chacune des collectes du Site Usager, les tunnels sont livrés dans des SVLAN. La dés-encapsulation est à la charge de l'Usager.

L'Usager s'engage à mettre en place un protocole de sécurisation sur son réseau afin d'éviter tout risque de boucle.

6.4.2 Sécurisation du Site Client Final

Deux (2) niveaux de sécurisation du Site Client Final sont proposés (BRONZE ou GOLD) ; Pour l'option GOLD, la meilleure option sera proposée en fonction du résultat de l'étude de faisabilité :

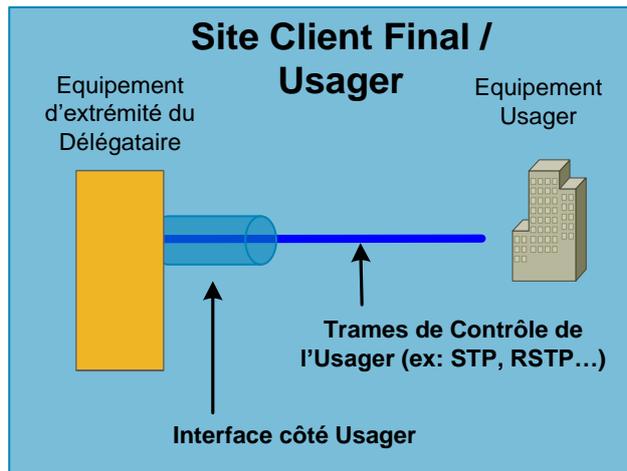


Nous recommandons que les CPE sur le Site Client Final soient sur deux réseaux électriques distincts et deux locaux techniques différents.

Le service primaire et le service secondaire peuvent être livrés sur une même collecte ou sur deux collectes distinctes.

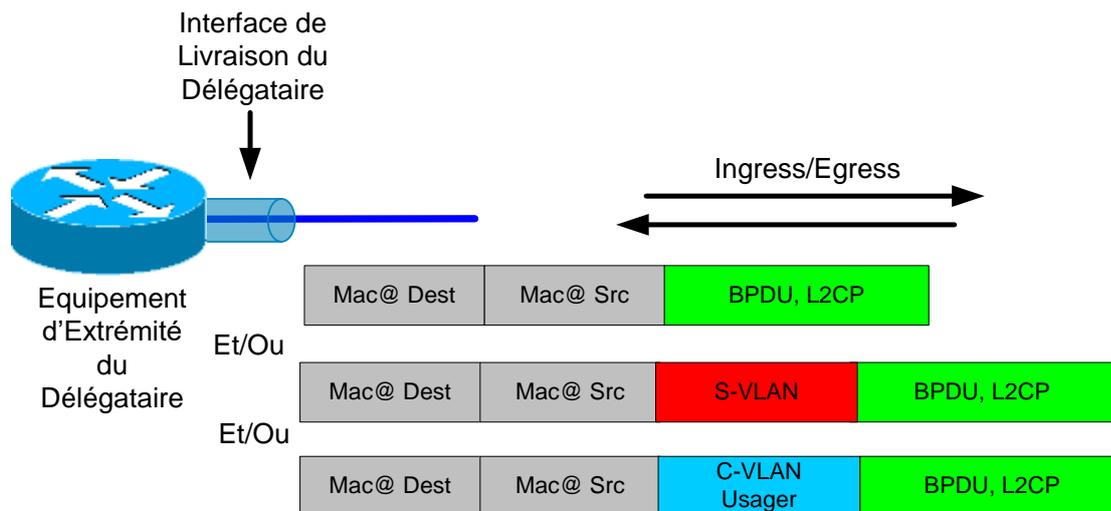
6.5 Option « Transparence Protocoles Ethernet »

L'option « Transparence Protocoles Ethernet » permet de transporter de manière transparente les trames de contrôles Ethernet de l'Usager.



6.5.1 Livraison du Service

Les trames envoyées par l'Equipement de l'Usager vers l'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire peuvent être sans tag VLAN, avec tag S-VLAN ou avec tag C-VLAN Usager.



6.5.2 Caractéristiques du Service

a) Transparence

Le Service est transparent aux protocoles Ethernet suivants :

- STP (Spanning Tree Protocol)
- RSTP (Rapid Spanning Tree Protocol)
- PVST, PVST+ (Rapid Per Vlan Spanning Tree)
- MVST et MSTP (802.1s)
- CDP (Cisco Discovery Protocol)

L'adresse Mac multicast « 01:00:0C:CD:CD:D0 » est filtrée.

Convention de concession relative à l'exploitation du réseau de communications électroniques à Très haut débit de la SPL Sud Bourgogne THD

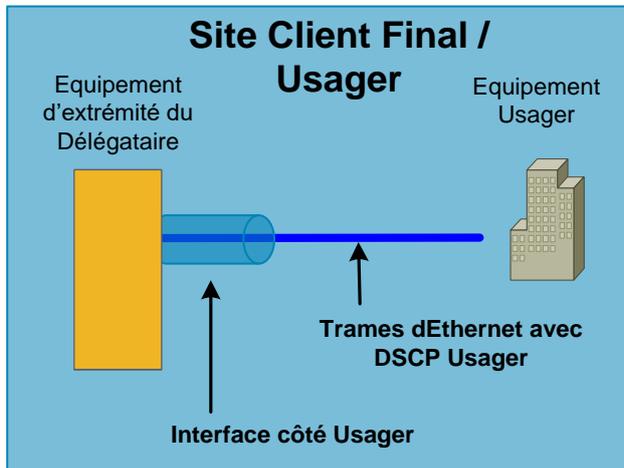
Siège social : 22-47 Voie de l'Orée – 27100 Val-de-Reuil

SAS au capital de XX € - RCS XX - code APE XX - N° TVA Intracommunautaire FR XX

La transparence à d'autres protocoles que ceux listés ci-dessus est soumise à étude.

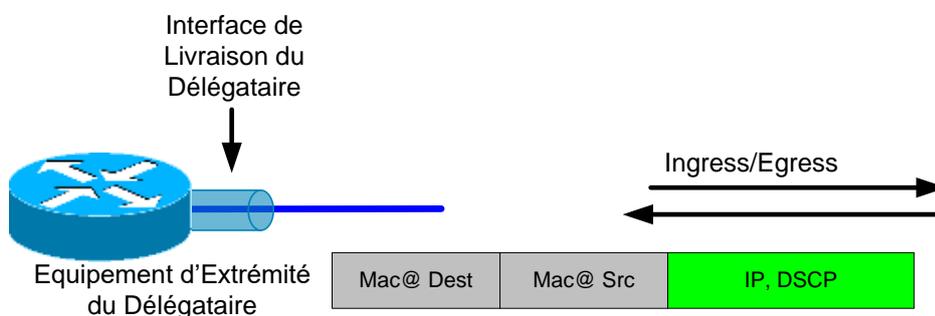
6.6 Option « Transparence champs DSCP »

L'option « Transparence champs DSCP » permet de transporter les trames Ethernet de l'Usager en sauvegardant le marquage DSCP.



6.6.1 Livraison du Service

Les trames envoyées par l'Equipement de l'Usager vers l'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire peuvent être sans tag VLAN, avec tag S-VLAN ou avec tag C-VLAN selon l'option de livraison souscrite.



6.6.2 Caractéristiques du Service

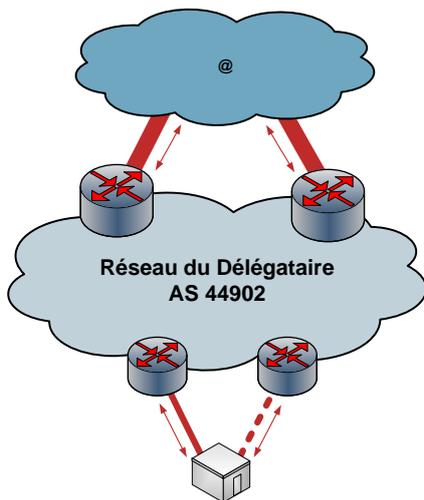
a) QoS

Le marquage CoS 802.1p de l'Usager sera transporté sur le réseau du Concessionnaire, sa valeur sera maintenue. Le marquage IP DSCP/Prec sera maintenu sur le réseau du Concessionnaire.

Annexe 3-1c : Les Spécifications techniques d'accès au Service IP Transit

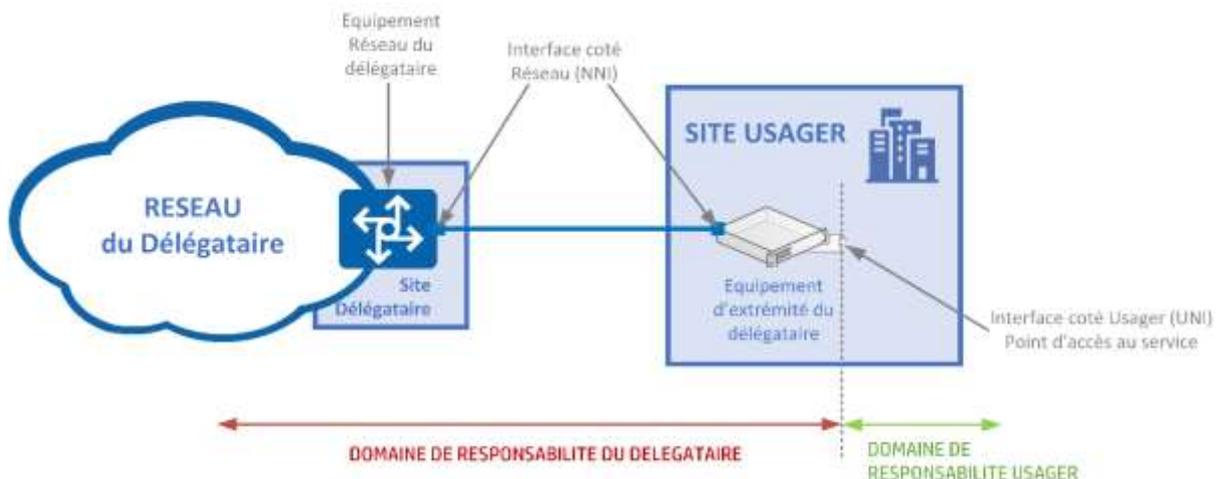
1. Description du Service « IP Transit »

Le Service « IP Transit » est un service d'accès Internet, via un transport de bande passante symétrique à très haut débit sur support Fibre Optique.



Il s'agit d'un service de transport de niveau 3 vers le réseau Internet.

2. Domaine de responsabilité



L'architecture physique est décomposée en deux parties :

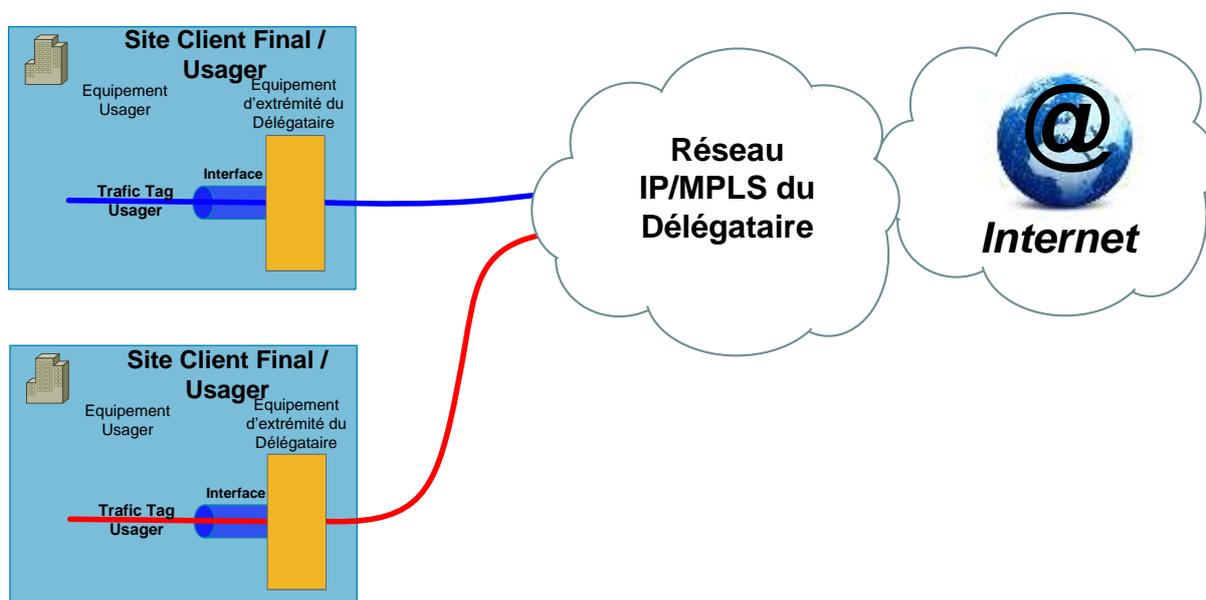
- Interconnexion du réseau du Concessionnaire avec l'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire.
- Interconnexion de l'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire avec l'Equipement de l'Usager au point d'accès au Service.

L'interconnexion des Equipements au point d'accès au Service est comme suit :

- La limite de responsabilité du Concessionnaire s'arrête au port de livraison de l'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire, administré par le Concessionnaire, ou au connecteur de la jarretière dans le cas échéant.
- L'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire est installé sur chacun des sites Usager.
 - Si l'Usager héberge ses Equipements dans un Site du Concessionnaire, et si aucune option technique n'est demandée par l'Usager, il n'y a pas d'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire installé dans la baie de l'Usager.

3. Architectures

L'Usager souhaite connecter un à plusieurs sites Clients Finaux au réseau Internet.



Les paquets IP de l'Usager sont routés entre chacun des Sites Clients Finaux au travers du backbone IP/MPLS du Concessionnaire vers le réseau Internet, suivant le débit d'accès et les SLA souscrits pour le Service.

4. Interfaces de livraison de Service du Concessionnaire

4.1 Interface physique, électrique et optique

Les flux des Usagers sont livrés sur des interfaces Ethernet, selon les caractéristiques suivantes :

Interface	Media	Connecteur	Délimitation du Service
10/100BaseTX	Catégorie 5/6 Cuivre Unshielded Twisted Pair (UTP)	RJ-45	Le port sur l'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire
1000BaseTX	Catégorie 6 Cuivre Unshielded Twisted Pair (UTP)		

1000BaseSX	Fibre Multimode 850nm, -9,5dBm Tx, 0 -17 dBm Rx	LC/PC	
1000BaseLX	Fibre Monomode 1300nm, -9,5dBm Tx, -3 -20 dBm Rx		
10GBaseSR	Fibre Multimode	LC/PC	
10GBaseLR	Fibre Monomode	LC/PC	

L'Usager est responsable de la connexion entre son Equipement et l'Equipement d'Extrémité du Concessionnaire.

4.2 Interface couche liaison de données

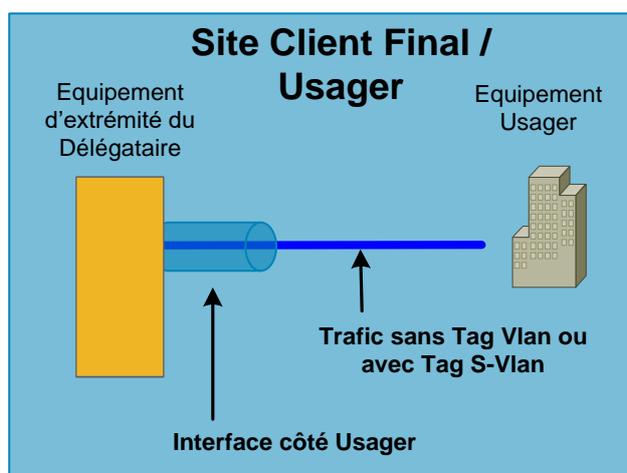
Les options de configuration de l'interface de livraison du Concessionnaire sont les suivantes :

Interface	Media	Connecteur	Délimitation du Service	Négociation de la vitesse
10Mbps	802.3	Full	Non Applicable	Sans objet
100Mbps	802.3u	Full	Désactivé	Off
1000Mbps	802.3ab	Full	Désactivé	Off
10Gbps	802.3ae	Sans objet	Non Applicable	Sans objet

5. Service IP Transit

5.1 Architecture du Service « IP Transit»

Le Service « IP Transit » fournit un accès Internet à l'Usager.



La collecte et livraison des paquets peut se faire avec ou sans le VLAN du Concessionnaire selon le type d'architecture de Service.

Convention de concession relative à l'exploitation du réseau de communications électroniques à Très haut débit de la SPL Sud Bourgogne THD

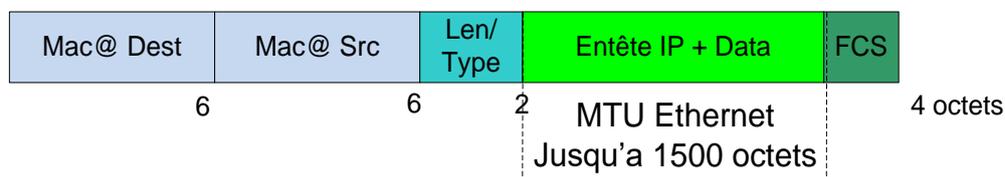
Siège social : 22-47 Voie de l'Orée – 27100 Val-de-Reuil

SAS au capital de XX € - RCS XX - code APE XX - N° TVA Intracommunautaire FR XX

Les trames et les paquets non conformes et/ou dépassant le débit Ethernet souscrit sont supprimés.

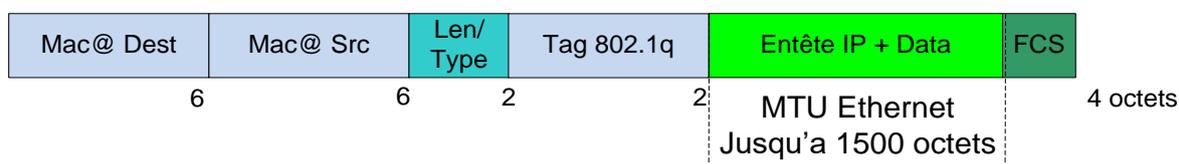
5.2 Livraison de Service « IP Transit en natif »

La livraison des trames sur l'interface de l'Équipement d'Extrémité du Concessionnaire, se fera selon la norme Ethernet II sans champs VLAN avec paquet IP.



5.3 Livraison de Service « IP Transit avec S-VLAN »

La livraison des trames sur l'interface de l'Équipement d'Extrémité du Concessionnaire se fera selon le standard IEEE 802.1q, avec les champs VLAN définis par le Concessionnaire, suivis du paquet IP.



Les trames échangées entre l'Équipement d'Extrémité du Concessionnaire et l'équipement de l'Usager seront tagués avec le tag S-VLAN.

Le tag S-VLAN est attribué par le Concessionnaire par défaut; le numéro de VLAN peut faire l'objet d'une concertation avec l'Usager à sa demande. Les trames sont livrées avec un simple tag.

5.4 Caractéristiques du Service « IP Transit »

a) Encapsulation

Selon le type de livraison : avec ou sans VLAN.

b) MTU

La taille maximale de transmission [MTU] Ethernet est de 1500 octets.

c) Translation d'adresse

Le service de translation d'adresses IP (NAT, PAT) est à la charge de l'Usager.

d) Trafic IP

L'Usager peut choisir d'utiliser le protocole IPv4 ou IPv6, à condition que ce soit un trafic transporté par des trames de type « Ethernet II » ou « IEEE 802.3 ».

Les flux multicast ne sont pas supportés par le Service IP Transit.

e) Adressage IP

Adresses IP du Concessionnaire

Le Concessionnaire fournit un nombre d'adresses IP qui dépend du service souscrit. Toute demande d'adresses IP supplémentaires devra faire l'objet d'une validation par le Concessionnaire et/ou le RIPE. Le Concessionnaire communiquera le plan d'adressage à router pour chacun des sites Clients Finals.

Convention de concession relative à l'exploitation du réseau de communications électroniques à Très haut débit de la SPL Sud Bourgogne THD

Siège social : 22-47 Voie de l'Orée – 27100 Val-de-Reuil

SAS au capital de XX € - RCS XX - code APE XX - N° TVA Intracommunautaire FR XX

L'attribution des IP est conditionnée par l'accord du RIPE (Réseau IP Européen : <http://www.ripe.net/index.html>).

Adresses IP Usager

Si l'Usager s'est vu attribuer des adresses IP par le RIPE, alors sous condition de validation par une étude, le Concessionnaire pourra annoncer les adresses IP de l'Usager via les fournisseurs/partenaires de Transit IP du Concessionnaire.

f) Protocole de routage

Le Concessionnaire propose à l'Usager d'utiliser le protocole de routage statique.

Pour toute demande d'adaptation du routage dynamique BGP, ou l'utilisation d'autres protocoles de routage, une étude technique de faisabilité pourra être menée.

Pour l'utilisation du routage dynamique BGP au sein du Service IP Transit, l'Usager devra fournir son numéro d'AS public (16 ou 32 bits).

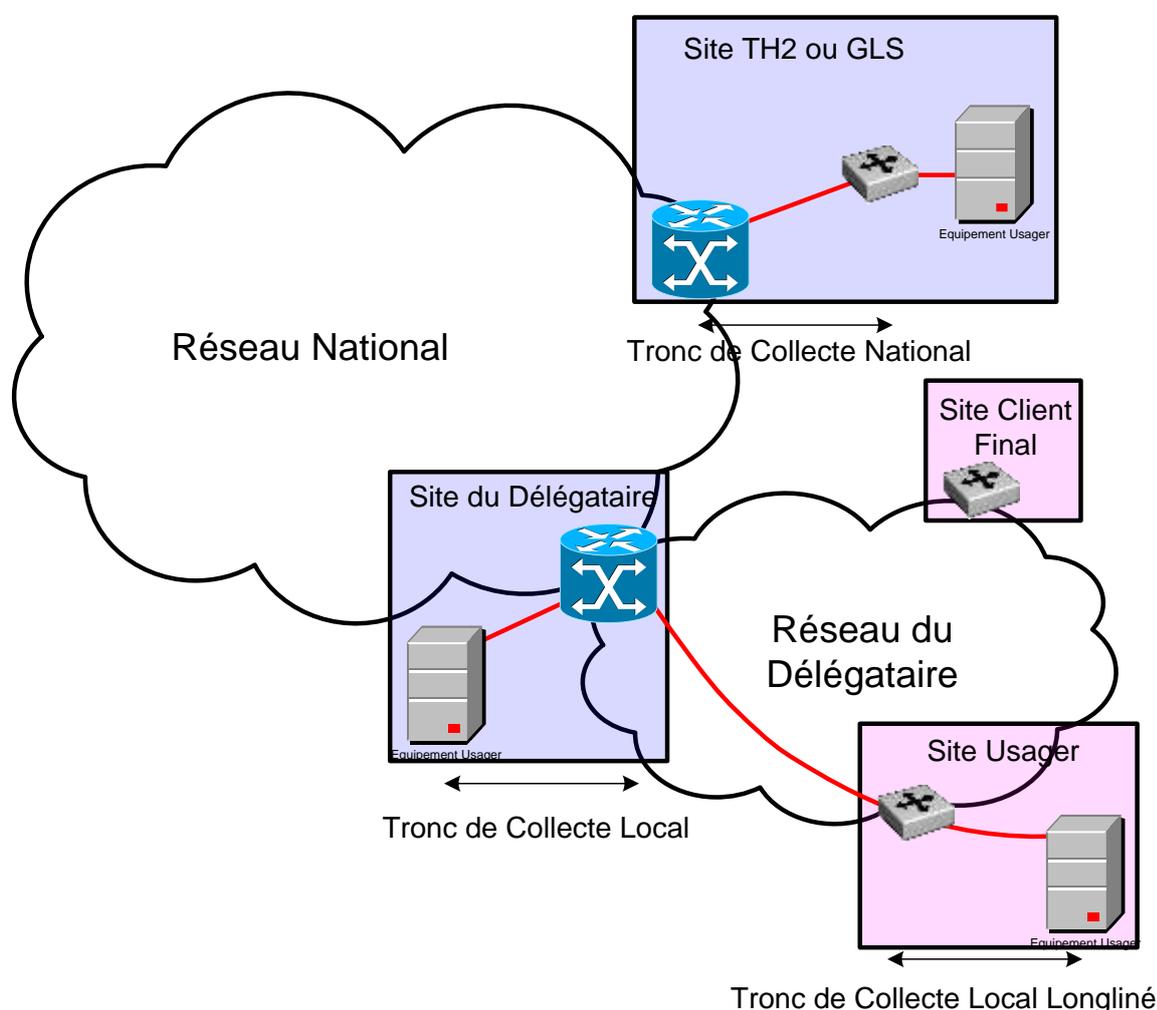
g) QoS

Le marquage IP DSCP/Prec ou Traffic Class de l'Usager ne sera pas supporté sur le réseau du Concessionnaire, une valeur par défaut sera attribuée automatiquement. Les champs cités ci-dessus ne sont pas gérés par le réseau Internet.

Annexe 3-2 : Tronc de Collecte

Un Tronc de Collecte est l'interconnexion entre l'Équipement d'Extrémité du Concessionnaire et l'Équipement de l'Usager. Il est utilisé afin de collecter l'ensemble des flux des sites Clients Finaux de cet Usager. L'Usager peut faire livrer ses Services sur trois types de Tronc de Collecte :

- Tronc de Collecte Local: Livraison des services Clients Finaux sur le Tronc de Collecte de l'Usager localisé dans un des Sites du Concessionnaire.
- Tronc de Collecte Local Longliné : Livraison des services Clients Finaux sur le Tronc de Collecte de l'Usager localisé dans son Site, dans le périmètre du réseau du Concessionnaire.
- Tronc de Collecte National : Livraison des services Clients Finaux en distant sur le Tronc de Collecte de l'Usager dans les Sites de Collectes Nationaux. L'Usager a préalablement interconnecté ses Equipements aux Equipements du Concessionnaire.



Annexe 3-3 : Niveaux de service

1. Définitions

« Anomalie », « Défaut », ou « Incident » désignent le dysfonctionnement d'un Service par rapport à ses Spécifications Techniques, inhérent au Service et imputable au Concessionnaire.

« GTR » : Temps garanti de Rétablissement des Services.

« Taux de disponibilité du Service » : ratio de temps de fonctionnement nominal du Service sur une période d'un an exprimé en pourcentage.

« Latence » : temps d'un aller-retour pour une unité d'information au travers du réseau de l'Usager.

« Gigue » : variation du délai de transmission des paquets entre deux points.

« Taux de perte de paquets » : pourcentage de paquets perdus sur une période donnée.

2. Niveaux de Service de Bande Passante Entreprise

Les niveaux de Service correspondent à un engagement de niveau de service au travers de différents paramètres mesurables et permettant d'exprimer la performance d'un service. Si dessous les niveaux de Service du Concessionnaire:

Garantie de temps de rétablissement de service (GTR) : 4h de 8H à 18H ou en option 4h 24/7

Taux de disponibilité du service : 99,85%

Latence : 10 ms en local et 25 ms en national

Gigue : 3ms

Taux de perte de paquets : 10⁻⁵

Le niveau de Service est assuré sur chaque Site desservi, selon les paliers décrits ci-après :

- Incident Critique : dysfonctionnements qui unitairement ou cumulés engendrent une perte totale du service. Le Concessionnaire est alors tenu de respecter une GTR de quatre heures sur les incidents critiques;
- Incident Majeur : dysfonctionnements qui unitairement ou cumulés engendrent une perte partielle du service ou dégradent de manière importante le service. Un incident sera qualifié de Majeur si l'un ou l'ensemble des points ci-dessous est observé :
 - a. La bande passante fournie à l'Usager est inférieure à 50% de la bande passante souscrite par le client,
 - b. La latence mesurée dépasse de 50% la latence contractuelle,
 - c. Le taux de perte de paquets sur une période d'observation de 1 heure est supérieur à 0, 1%,

- Incident Mineur : tout autre incident ne dégradant pas de manière importante le Service souscrit ou dont l'impact n'est pas significatif dans la période d'occurrence

Les évènements ne pouvant constituer un incident sont les suivants :

- L'absence de communication par l'Usager des informations demandées par le Concessionnaire à des fins de rétablissement du ou des Service(s) souscrit(s).
- Travaux planifiés.
- Force majeure, telle que définie dans le Contrat.
- Fait ou omission des employés de l'Usager ou d'employés de tierces parties, de contractants ou d'agents qui se trouvent hors du contrôle du Concessionnaire.
- Demande de l'Usager au Concessionnaire d'effectuer un test, à la suite duquel le Concessionnaire ne trouve pas d'erreur.
- Demande de modification d'un Service, conformément au Contrat.
- Suspension du Service par le Concessionnaire, conformément au Contrat.
- Panne des Equipements et /ou applications appartenant à l'Usager.
- Manquements de l'Usager à donner au Concessionnaire un accès à ses Equipements, ou à toute partie du Service lorsque le Concessionnaire le lui demande à des fins de rétablissement du Service.
- Fonctionnement du Service par l'Usager non conforme au Contrat, ainsi qu'aux normes et règles techniques en vigueur.
- Panne ou défaillance dont l'origine est le fait de l'Usager, de son personnel, de ses agents ou sous-traitants ou de ses Clients Finals.

3. Temps de rétablissement effectif

Le temps de rétablissement effectif du Service est calculé selon la formule suivante :

$$T = Fh - Dh - Gh$$

Où :

- T = Temps de rétablissement effectif, ou durée de l'Incident
- Dh = Début horodatage Incident, c'est-à-dire l'heure d'ouverture du ticket d'Incident auprès du Poste de Contrôle Technique
- Fh = Fin Horodatage Incident, c'est-à-dire l'heure de fin de l'Incident indiqué dans le ticket d'Incident
- Gh = Gel horodatage, c'est-à-dire le cumul du temps d'attente de réponse du client lors de la procédure de gestion d'Incident.

4. Garantie de disponibilité du Service

La période de calcul de la disponibilité de Service est de douze (12) mois à compter de la Date de Début de Service et à chaque date d'anniversaire par la suite. La disponibilité se mesure en pourcentage, fonction de l'indisponibilité non-programmée durant la période de calcul, telle que :

$$D = 100 [P - I] / P$$

Etant donné que :

Convention de concession relative à l'exploitation du réseau de communications électroniques à Très haut débit de la SPL Sud Bourgogne THD

Siège social : 22-47 Voie de l'Orée – 27100 Val-de-Reuil

SAS au capital de XX € - RCS XX - code APE XX - N° TVA Intracommunautaire FR XX

- « D » : signifie le taux de disponibilité effective, exprimée en pourcentage
- « P » : signifie la période de calcul, exprimée en jours
- « I » : signifie l'indisponibilité non programmée, mesurée par le système de gestion des pannes du Concessionnaire, exprimée en jours

Les causes d'indisponibilité ne pouvant pas constituer un Incident sont les suivantes :

- L'absence de communication par l'Usager des informations demandées par le Concessionnaire à des fins de rétablissement du Service.
- Travaux planifiés.
- Force majeure.
- Fait ou omission des employés de l'Usager ou d'employés de tierces parties, de contractants ou d'agents qui se trouvent hors du contrôle du Concessionnaire.
- Demande de l'Usager au Concessionnaire d'effectuer un test, à la suite duquel le Concessionnaire ne trouve pas d'erreur.
- Demande de modification d'un Service.
- Suspension du Service par le Concessionnaire, conformément au Contrat.
- Panne des Equipements et /ou applications appartenant à l'Usager.
- Manquements de l'Usager à donner au Concessionnaire un accès à ses Equipements, ou à toute partie du Service lorsque le Concessionnaire le lui demande à des fins de rétablissement du Service.
- Fonctionnement du Service par l'Usager non conforme au Contrat, ainsi qu'aux normes et règles techniques en vigueur.
- Panne ou défaillance dont l'origine est le fait de l'Usager, de son personnel, de ses agents ou sous-traitants ou Client Final.

5. Signalement d'incident

Avant de signaler un Incident au Concessionnaire, l'Usager s'engage à s'assurer qu'il ne provient pas de ses Equipements. Dans le cas où l'Incident provient de ses Equipements, l'Usager fait son affaire de remédier à la situation.

L'Usager s'engage à contacter le Concessionnaire selon les grilles de contacts et d'escalade figurant dans la Commande.

En cas d'intervention du Concessionnaire sur un incident provenant des Equipements de l'Usager ou pour tout déplacement d'un technicien à tort, le Concessionnaire se réserve le droit de facturer à l'Usager les frais indiqués dans l'Annexe 2 et le cas échéant les frais engagés par le Concessionnaire.

En cas d'Incident, l'Usager doit le signaler en priorité via le portail SAV du Concessionnaire conformément à l'Annexe 3-6. L'usager peut signaler un incident par appel téléphonique, recevable tous les jours et 24h/24, aux numéros indiqués en Commande. Dans ce cas, il ne peut avoir accès au suivi du ticket dans l'interface extranet du Concessionnaire

Le Signalement par l'Usager doit permettre d'identifier l'Usager, ainsi que la date et l'heure d'apparition de l'Incident, le ou les Service(s) impactés par l'Incident, la nature de l'Incident.

Conditions Particulières Service Bande Passante Entreprise 2019 (Offre BPE 2019)
Conditions générales services de communications électroniques

Afin de confirmer l'Incident, le Concessionnaire délivre un ticket d'Incident. L'horaire de l'appel par l'Usager marque l'ouverture du ticket d'Incident et par conséquent constitue le point de départ du calcul de la durée d'un Incident.

L'Incident prend fin lorsque la disponibilité est rétablie, après vérification avec l'Usager. Le ticket est alors clôturé.

Le Concessionnaire notifie l'Usager du rétablissement de son Service au travers du portail SAV en spécifiant la cause de l'incident. L'Usager sera réputé avoir été informé de la disponibilité du Service au travers de cette notification.

Le Concessionnaire ne peut en aucun cas être tenu responsable du Service après le point de terminaison du réseau, du poste ou de l'équipement IP installé par le Concessionnaire dans le Site d'Extrémité, ou de toute perte de Service due à une utilisation non-conforme du trafic par l'Usager.

Annexe 3-4 : Procédure de mise à disposition des Services Bande Passante Entreprise

Cette procédure comprend l'ensemble des étapes permettant la livraison des Services Bande Passante Entreprise contractualisés par un Usager.

Cette procédure s'applique à la livraison des services VPN Ethernet et IP transit.

Définitions :

- « T0 » : Date d'intégration dans le système d'information suite à validation du Concessionnaire donc d'acceptation de cette dite commande.
- « Date de Début de Service » : désigne la date de début de chaque Service telle que définie ci-après.
- « Délai de Livraison de Service » : Désigne le délai qui correspond au délai dont a besoin le Concessionnaire pour mettre à disposition de l'Usager le Service souscrit ; ce délai comprend l'éventuel délai de raccordement physique du ou des Sites d'Extrémité, l'analyse des équipements actifs à installer, leur installation et leur configuration, etc. C'est le délai entre le « T0 » et la « Date de Début de Service ».
- « Validation du Service » : L'Usager, suite à réception du PV de recette, peut se manifester s'il constate un problème sur le service rendu auprès du NOC du Concessionnaire. Par défaut le service est considéré comme accepté.
- « Mise en supervision et maintenance » : Le service Usager est officiellement en supervision après envoi du PV de recette. La supervision et la déclaration d'incident seront également disponibles sur le compte de l'Usager à J+1.
- « Site desservi » : Désigne un ou plusieurs Service(s) fourni(s) à l'Usager pour un Site d'Extrémité indiqué dans la Commande.

1. Cas des nouveaux Services souscrits

Dès qu'un nouveau Service souscrit est prêt à être recetté et mis à disposition de l'Usager conformément aux Spécifications Techniques, le Concessionnaire adressera à l'Usager, par courrier électronique, un Procès-verbal de mise en service opérationnelle conforme à l'Annexe 3-6.

Ce Procès-verbal précise :

- La Date de la commande,
- La Date de Début de Service du Service,
- Le numéro de la commande.

Dans le cas échéant, l'Extrémité du Tronc de Collecte est rappelée dans le corps de l'email comme suit :

Service Bande Passante Entreprise				Extrémité collecte		Extrémité Client Final		
Service ID	Client Final	Débit	Offre de niveau	Ref de Collecte	Vlan/Port livraison	Type CPE	Media livraison	Tag Vlan
FR00xxx x	xxxxxx	xMbps	VPN Ethernet	COLLECTE xxxxx – TH2 (T0xxxxx)	xxxx	MC	Cuivre - 100 Full duplex	NON

MTU max : 1548 octets

Les spécifications techniques du service VPN Ethernet sont accessibles sur notre site internet : <http://www.covage.com/page/service-vpn-ethernet-30.html>
Utilisez notre Extranet pour le suivi des activations. La supervision et la déclaration d'incident seront également disponibles sur votre compte à J+1 : <https://espace-client.covage.com/index.php>

La date de Début de Service est la date de commencement de la facturation du Service ainsi que la date arrêtant le cours des pénalités relatives à la Garantie du Délai de Livraison du Service.

L'utilisation des Services par l'Usager ne pourra commencer qu'à compter de la Date de Début de chaque Service telle qu'indiquée dans le Procès-verbal. Si l'Usager intervient sur le Réseau avant la Date de Début de Service pour utiliser le débit, ladite intervention de l'Usager vaudra acceptation sans réserve par l'Usager des Services concernés. Le Concessionnaire notifiera une telle situation à l'Usager, la date d'envoi vaudra Date de Début de Service.

2. Cas d'une modification d'un Service

Lorsque l'Usager demande la modification d'un Service, le Concessionnaire doit procéder à la modification demandée dans le délai de dix (10) jours ouvrés suivant la réception du Bon de Commande de l'Usager.

Le Concessionnaire s'engage à modifier le Service souscrit dans les délais définis ci-dessous:

To + 10 jours ouvrés

Dès qu'il a procédé à la modification du Service, le Concessionnaire adresse à l'Usager, par courrier électronique, un Procès-verbal de mise en service opérationnelle du Service modifié conforme à l'Annexe 3-6.

Ce Procès-verbal précise :

- La Date de la commande de modification,
- La Date de Début de Service modifié,
- Le numéro de la commande incrémenté par un « - » + numéro de demande de modification.

Le type de modifications est rappelé dans le corps de l'email comme suit :

Service Bande Passante Entreprise			
Service ID	Client Final	Type de modification(s)	Commentaires
FR00xxxx	Xxxxxxxx	Modification de débit	xxMbps

La date de Début de Service est la date de commencement de la facturation du Service modifié.

3. Délai de Livraison du Service

Le Délai de Livraison de Service désigne le délai qui correspond au délai dont a besoin le Concessionnaire pour mettre à disposition de l'Usager le Service souscrit ; ce délai comprend l'éventuel délai de raccordement physique du ou des Sites d'Extrémité, l'analyse des équipements actifs à installer, leur installation et leur configuration. C'est le délai entre le « T0 » et la « Date de début de Service ». Une Date de Début de Service prévisionnelle sera indiquée dans le Bon de Commande.

Ces délais sont indiqués sous réserve d'autorisation administrative particulière nécessaire (traversée de voie par exemple) et/ou de travaux spéciaux à réaliser de type forage, passage d'ouvrage d'art, encorbellement, passage de pont roulant, etc.

Dans le cas où les travaux nécessitent une autorisation du Client Final de l'Usager, ce dernier fait son affaire de l'obtention de l'autorisation à la date qui lui sera communiquée par le Concessionnaire. A défaut, le Concessionnaire ne sera pas tenu des délais indiqués ci-dessus.

La garantie de Délai de Livraison de Service ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Lorsqu'il n'existe pas d'alimentation électrique adéquate dans les Sites d'Extrémité, ou qu'il existe une coupure d'électricité au moment de l'installation des équipements ;
- Lorsqu'il n'existe pas de prise Ethernet ou de câblage LAN exploitable à moins de 3 mètres des Sites d'Extrémité où l'Équipement IP ou Ethernet est demandé ;
- Lorsque les Équipements de l'Usager sont défectueux ou incompatibles avec le Service fourni par le Concessionnaire ;
- Lorsque l'accès au Site d'Extrémité est refusé au Concessionnaire;
- Lorsque les informations délivrées par l'Usager sont incorrectes et imputent un retard à la mise en service;
- Lorsque le Concessionnaire n'est pas en mesure de réaliser ses obligations ou de fournir ses services ou est retardé, tout ceci par des circonstances ou événements se trouvant au-delà de son contrôle, à titre d'exemple, liste non exhaustive :
 - Sur le domaine public : travaux de génie civil, pose de poteaux, autorisation de syndic, cas de casse de fourreaux ou de contraintes au niveau des points de mutualisation virtuelle ;
 - Sur le domaine privé : travaux de génie civil, non fourniture des prérequis d'accueil des équipements chez le client final
- Lorsque le Service est délivré via une infrastructure gérée par un opérateur de communications électroniques tiers.

Annexe 3-5 : PV de Recette

1. PV de Recette initiale

Nom CONCESSION	
SAS au capital de : xxxx Euros	Logo CONCESSION
RCS : xxx R.C.S. NANTERRE	
TYPE D'OFFRE : Bande Passante Entreprise	Une société de xxx
Siège Social : xxx	

PROCES-VERBAL DE MISE EN SERVICE

OPERATIONNEL

NOM DE L'USAGER

Nom Usager

DATE DE LA COMMANDE

xx-xx-xxxx

N° DE COMMANDE

xxx-xxx-xx-xxxx-x

OBJET DE LA COMMANDE

NOM DU CONCESSIONNAIRE

Nom CONCESSION

DATE DE DÉBUT DE SERVICE

xx-xx-xxxx

ServiceID	Site d'extrémité	Description service	Débit
FR00xxxx	Nom site Client Final	Distante - VPN ETHERNET	XXMbps

Conditions Particulières Service Bande Passante Entreprise 2019 (Offre BPE 2019)
Conditions générales services de communications électroniques

Extrémité collecte		Extrémité client		
Ref de Collecte	Vlan/Port livraison	Type CPE	Media livraison	Tag Vlan
COLLECTE xxxxx – TH2 (T0xxxxx)	Xxxx	MC	Cuivre - 100 Full duplex	NON
MTU max : 1548 octets Les spécifications techniques du service VPN Ethernet sont accessibles sur notre site internet : http://www.covage.com/page/service-vpn-ethernet-30.html Utilisez notre Extranet pour le suivi des activations. La supervision et la déclaration d'incident seront également disponibles sur votre compte à J+1 : https://espace-client.covage.com/index.php				

« Nom de la CONCESSION » vous informe que le service objet de la commande ci-dessus a été mis en service à la date sus-indiquée (xx-xx-xxxx).

Pour la société : « Nom de la Concession »

Nom du représentant : « Nom Directeur NOC »

Date : xx-xx-xxxx

Signature :

2. PV de Recette après modification de Service

Nom CONCESSION	
SAS au capital de : xxxx Euros	Logo CONCESSION
RCS : xxx R.C.S. NANTERRE	Une société de xxx
TYPE D'OFFRE : Bande Passante Entreprise	
Siège Social : xxx	

PROCES-VERBAL DE MISE EN SERVICE

OPERATIONNEL - MODIFICATION DE SERVICE

NOM DE L'USAGER

Nom Usager

NOM DU CONCESSIONNAIRE

Nom CONCESSION

DATE DE LA COMMANDE

xx-xx-xxxx

DATE DE DÉBUT DE SERVICE

xx-xx-xxxx

N° DE COMMANDE

xxx-xxx-xx-xxxx-x

OBJET DE LA COMMANDE

ServiceID	Site d'extrémité	Description service	Débit
FR00xxxx	Nom site Client Final	Distante - VPN ETHERNET (Avec options)	3XXMbps

Extrémité collecte		Extrémité client		
Ref de Collecte	Vlan/Port livraison	Type CPE	Media livraison	Tag Vlan

Convention de concession relative à l'exploitation du réseau de communications électroniques à Très haut débit de la SPL Sud Bourgogne THD

Siège social : 22-47 Voie de l'Orée – 27100 Val-de-Reuil

SAS au capital de XX € - RCS XX - code APE XX - N° TVA Intracommunautaire FR XX

Conditions Particulières Service Bande Passante Entreprise 2019 (Offre BPE 2019)
Conditions générales services de communications électroniques

COLLECTE xxxxx – TH2 (T0xxxxx)	Xxxx	MC	Cuivre - 100 Full duplex	NON
MTU max : 1548 octets Les spécifications techniques du service VPN Ethernet sont accessibles sur notre site internet : http://www.covage.com/page/service-vpn-ethernet-30.html Utilisez notre Extranet pour le suivi des activations. La supervision et la déclaration d'incident seront également disponibles sur votre compte à J+1 : https://espace-client.covage.com/index.php				

« Nom de la CONCESSION » vous informe que le service objet de la commande ci dessus a été mis en service à la date sus-indiquée (xx-xx-xxxx).

Pour la société : « Nom de la CONCESSION »

Nom du représentant : « Nom Directeur NOC »

Date : xx-xx-xxxx

Signature :

Annexe 3-6: Le portail SAV du Concessionnaire

Le portail SAV est une application dédiée aux Usagers qui permet d'avoir des informations détaillées sur les Services auxquels ils ont souscrit.

Ces informations sont données à titre indicatif et les fonctionnalités présentées sont susceptibles d'évoluer aux fins d'améliorer le portail.

Le portail SAV offre aux Usagers une visibilité sur :

- L'inventaire de ses Services ;
- Le suivi des activations avec les étapes essentielles du processus d'activation ;
- Le Ticketing : l'Usager peut, en cas de défaillance d'un de ses services souscrits, ouvrir un ticket, suivre son déroulement.

L'Usager s'engage à respecter les conditions d'utilisation du Portail SAV. Ces dernières sont indiquées dans le Portail SAV..

1. Création d'un compte Portail SAV

L'obtention d'un compte Portail SAV se fait via une fiche de demande de compte (support@covage.com) qui contient les informations ci-dessous :

- Les coordonnées de la hotline Usager ;
- Les coordonnées du contact Usager pour l'administration du compte ;
- Le login souhaité ;
- Le mail générique à utiliser pour la notification des Tickets.

2. Inventaire des Services et suivi de l'activation d'un service

Le portail SAV permet à l'Usager de visionner les services activés sur l'onglet « Services » et lui permet d'avoir des informations plus précises sur les étapes et le statut de la mise en service dans l'onglet « Activations ».

2.1. Inventaire des Services – Onglet « Services »

Dans la partie « Services », l'Usager aura accès à la liste de ses Services ainsi que leurs caractéristiques.

Conditions Particulières Service Bande Passante Entreprise 2019 (Offre BPE 2019)

Conditions générales services de communications électroniques

Service ID	Service	Débit	Fournisseur	Client Final	Date de signature	Date Mise en Service	Statut	Actions
FOURNA	FOU	-	GRAND POITIERS NETWORKS	Université de poitiers DIEFFEND PRISMA CLUX - CLI-2896, Université de poitiers BAT 821 - CLI-2897	-	-	En service	[i]
FOURNA	FOU	-	ANGOULEME	RJT ANGOULEME SITE CENTRAL - CLI-8854, CUC La Couronne - CLI-8855	-	-	En service	[i]
FOURNA	FOU	-	ANGOULEME	RJT ANGOULEME SITE CENTRAL - CLI-8854, 483M DEPT 24 - CLI-8856	-	-	En service	[i]
FOURNA	FOU	-	ANGOULEME	RJT ANGOULEME SITE CENTRAL - CLI-8854, CEPE - CLI-8858	-	-	En service	[i]
FOURNA	FOU	-	GRAND POITIERS NETWORKS	RJT BEAUPRE - CLI-8374, 10841 PNET DGP BENAZER - CLI-8375	-	-	En service	[i]

2.2. Suivi de l'activation d'un Service – Onglet « Activations »

Dans la partie « Activations », l'Usager a la possibilité d'accéder aux documents de Site Survey.

Les informations auxquelles le Client a accès, sont les suivantes :

- Référence de la Commande,
- Nom du Client
- Date de signature (T0)
- Date d'activation prévisionnelle
- Statut
- Un suivi sur les étapes d'activation :
 - o Date de Site Survey
 - o Date de début des travaux
 - o Date de fin des travaux
 - o Date d'activation
- Un suivi sur le temps de livraison et le type de site
 - o Délai de livraison entre le T0 (signature du Bon de commande par le Prestataire) et la Date de Début de Service
 - o Type de site : Avec ou sans Génie-Civil ; avec ou sans besoin d'infrastructure tiers.

Convention de concession relative à l'exploitation du réseau de communications électroniques à Très haut débit de la SPL Sud Bourgogne THD

Siège social : 22-47 Voie de l'Orée – 27100 Val-de-Reuil

SAS au capital de XX € - RCS XX - code APE XX - N° TVA Intracommunautaire FR XX

- o Cause de retard à la livraison s'il a lieu.
- o Accès fichier Site Survey le cas échéant
- Adresse des Sites d'extrémités

3. Le Ticketing (Déclaration au Concessionnaire d'incident par l'Usager)

L'Usager peut, en cas de défaillance d'un de ses services souscrits, ouvrir un ticket, suivre leurs rétablissements.

3.1. Ouverture de Ticket

Pour déclarer un Incident, il faut utiliser l'Onglet « Déclarer un Incident » et suivre les étapes suivantes :

- L'Usager choisit son service ID dans la liste des Services;
- L'Usager remplit les champs obligatoires;
- Dans le cas échéant, l'Usager peut décider de créer un nouveau contact, si ce dernier n'existe pas ;
- L'Usager valide le ticket.

Bienvenue sur le portail SAV Covage



3.2. Consultation des Tickets

Les tickets sont disponibles sur l'onglet « Suivre mes incidents ».

L'Usager peut suivre la résolution de ses tickets en sélectionnant son numéro de ticket.

3.3. Ouverture de Ticket si l'Usager n'a pas d'accès au Portail SAV

Dans le cas où l'Usager ne peut ouvrir de ticket via le portail SAV. L'Usager doit ouvrir un ticket en appelant le numéro d'urgence : 0 825 00 59 00 et en laissant toutes les informations nécessaires à la bonne résolution de l'Incident.

Les informations *a minima* attendues sont :

- Référence Service ;
- site concerné ou point d'extrémité ;
- Numéro de téléphone à rappeler.

Conditions Particulières Service Bande Passante Entreprise 2019 (Offre BPE 2019)
Conditions générales services de communications électroniques

L'Usager s'engage à transmettre au Concessionnaire toute information nécessaire à la détermination par le Concessionnaire du caractère critique ou non de l'incident et à la réalisation de l'intervention par le Concessionnaire.

Annexe 3-8: Périmètre géographique des offres VPN Ethernet et IP Transit

Le Service Bande Passante Entreprise est disponible sur l'ensemble des Sites situés sur le réseau géré, contrôlé ou administré par le Concessionnaire ainsi que sur l'ensemble des sites éligibles au raccordement en Fibre Optique après étude.

Annexe 4 : Guide utilisateur plateforme de commande en ligne

A propos

La PCO Covage Networks, a pour objectif d'automatiser le passage de commandes des offres BPEA dans un premier temps.

Nous listerons dans ce document les différentes fonctionnalités proposées par la **PCO Covage Networks**.

Accès

Url pour s'authentifier

- <https://pco.covage.com/fr/auth/login>

Votre compte étant au préalable créé par Covage Networks.

Assurez-vous d'avoir reçu le mail de notification contenant vos identifiants :



Figure 1 - Mail notification « création de compte »

Dans le cas contraire merci de prendre contact avec l'équipe commercial Covage Networks, et fournir les informations suivantes

- Nom et Prénom
- Société
- Adresse mail

Pour cette version de la P.C.O vous devez posséder à minima

- un tronc de collecte CNE
- ou bien un tronc de collecte Standard

Page Profil

La page du profil est également la page d'accueil sur votre espace P.C.O.

Celle-ci restitue les informations suivantes

- Votre espace documentaire (conditions générales et particulières de ventes)
- Référence Client → **qui est un prérequis pour toutes autres actions**

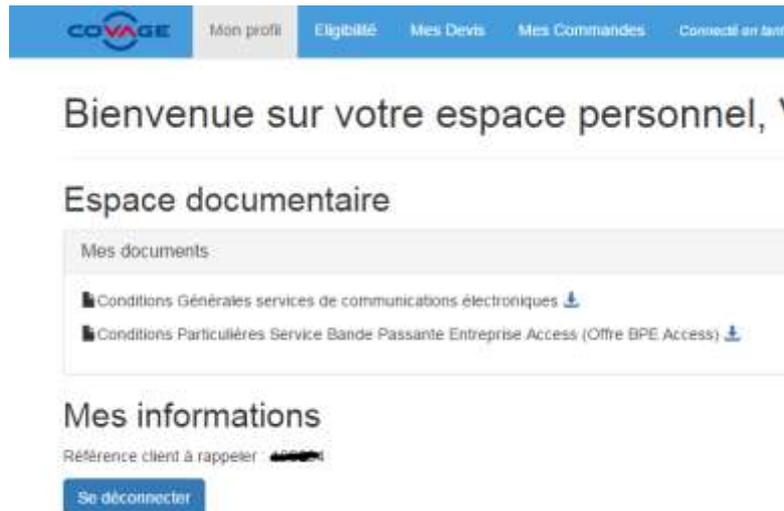


Figure 2 - Page de profil

Page d'éligibilité

Accessible à partir de l'action « Eligibilité », souhaitée la plus simple possible, elle se compose d'un unique champ de recherche



Figure 3 - Moteur de recherche d'adresse

Si l'adresse demandée est éligible, propose par la suite la possibilité de :

Pour une offre BPEA

- Réaliser un devis
- Réaliser une commande

Pour une offre BPE

- Envoyer un mail



Figure 4 - Offres disponibles

Listing Devis

Liste l'ensemble des devis réalisés.

N° Devis	Date création	Date validité(+3mois)	Date Livraison souhaitée	Adresse	Offre	Type Service	Modifier	Imprimer	Suppr
22	23/03/2017	23/05/2017	01/03/2017	80 R Faubourg de Paris 80200 Péronne	BPEA	VPN ETHERNET			
23	23/03/2017	23/05/2017	23/03/2017	80 R Faubourg de Paris 80200 Péronne	BPEA	VPN ETHERNET			

Figure 5 - Historique des devis

Les devis ont une durée de validité de 3 mois.

Les actions possibles sont les suivantes :

- Modification d'un devis
- Impression d'un devis
- Suppression d'un devis

Listing Commande

Liste l'ensemble des commandes passées avec leurs statuts.

N° Commande	Date création	Date Livraison souhaitée	Adresse	Offre	Type Service	Référence BDC	Statut	Détails	Télécharger BDC	Abandonner la commande
4	23/05/2017	20/05/2017	14 Avenue de la Mauldre 78680 Épône	BPEA	VPN ETHERNET	---	Annulé par l'opérateur			
5	23/05/2017	20/05/2017	14 Avenue de la Mauldre 78680 Épône	BPEA	VPN ETHERNET	YVE-004-17-0003	Rejetée par Covage			
6	23/05/2017	21/05/2017	14 Avenue de la Mauldre 78680 Épône	BPEA	VPN ETHERNET	YVE-004-17-0001	Attente de signature			

Figure 6 - Liste de commandes

Détails de la commande

Il est possible de consulter

- le détail de la commande effectuée,
- télécharger le bon de commande

Annulation d'une commande

Une commande au statut « **En attente de signature** » ou « **En cours de validation** », peut être rejetée par l'utilisateur opérateur mais aussi par le personnel Covage.

Commande rejetée par Covage

Pour une annulation effectuée par Covage,

- la commande apparaît au statut « Rejetée par Covage »
- la référence commande est ainsi préfixée : **[NON-DISPO]-SEM-XXXXX**

Commande annulée par l'opérateur/usager

Dans le cas d'une annulation à l'initiative de l'opérateur/usager,

- un mail est envoyé au commercial Covage concerné, notifiant que la demande est annulée.
- la commande passe au statut « Annulé par l'opérateur »
- la référence commande est supprimée.

AVENANT N°1

A LA CONVENTION DE CONCESSION RELATIVE A L'EXPLOITATION DU RESEAU DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES A TRES HAUT DEBIT DE LA SPL SUD BOURGOGNE THD

ENTRE LES SOUSSIGNES :

La société publique locale « SUD Bourgogne THD » (SPL Sud Bourgogne THD), sise Château de la Verrerie, 71200 LE CREUSOT, immatriculée au registre du commerce et des sociétés (RCS) de Chalon sur Saône sous le numéro 893 312 314, représentée par son Président, David Marti, dûment habilité par délibération du Conseil d'administration,

Ci-après dénommé le « *Concédant* », ou la « **SPL** »,

D'une part,

ET :

La société Sud Bourgogne Networks, Société par actions simplifiée (Société à associé unique) dont le siège social est situé au 2247 Voie de l'Orée, 27100 VAL DE REUIL, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Evreux sous le numéro 908 478 670,

Représentée par son Président la société COVAGE INFRA, société par actions simplifiée, au capital de 9 600 000,00 € euros, dont le siège social est situé au 1B Place de la Défense-Tour Trinity, 92400 COURBEVOIE, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 894 565 431, elle-même représentée par Monsieur Brice MESSIER en sa qualité de Directeur Général,

Ci-après dénommée le « *Concessionnaire* »,

D'autre part.

Le Concédant et le Concessionnaire étant ci-après dénommés ensemble par les « *Parties* » et séparément la « *Partie* ».

IL EST PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIIT :

1. Par contrat en date du 22 août 2022, la SPL a conclu avec la société Tutor une convention de concession (ci-après « **la Concession** ») relative à l'exploitation de son réseau de communications électroniques à Très Haut Débit. La Concession est entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2022.

Par courrier du 29 août 2022, le Concessionnaire a informé la SPL qu'une société dédiée à l'exécution de la Concession, la société GARM, avait été créée pour se substituer à Tutor dans le cadre de l'exécution des missions de service public inhérentes à ladite Concession, conformément aux termes de l'Article 3.1 de la Concession. La société GARM a été renommée entre-temps « **Sud Bourgogne Networks** ».

2. La Concession emporte concession de service public dans les conditions fixées par les articles L1121-1 et suivants du Code général des collectivités territoriales (ci-après « **le CGCT** ») ainsi que les articles R.1410-1 du même code.
3. Les Parties ont constaté la nécessité d'apporter certaines modifications à la Concession.
4. Il est apparu nécessaire afin de s'adapter aux évolutions du marché des communications électroniques et pour renforcer la compétitivité et l'attractivité du réseau très haut débit, de modifier le catalogue de services et la grille tarifaire. Il est proposé de modifier le Service BPE (baisse du montant des redevances mensuelles et élargissement des zones forfaitaire).
5. En outre, aux fins de se conformer à la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, les Parties conviennent de créer un Article 53 « Respect des obligations d'égalité, de laïcité et de neutralité » à la Concession.
6. Enfin, les Parties ont également décidé de préciser l'Article 11.2 concernant la prise en charge financière des 500 premiers mètres linéaires des extensions réalisées sous maîtrise d'ouvrage du Concédant ou de ses actionnaires ainsi que l'Article 13.4 relatif à la tarification des services.
7. Les Parties ont donc convenu d'apporter les modifications correspondantes à la Concession par le présent avenant (ci-après « **l'Avenant n°1** »).
8. Les modifications présentées dans l'Avenant constituent des modifications non substantielles à la Concession, au sens de l'article R.3135-7 du Code de la commande publique.

CECI EXPOSE, IL EST CONVENU CE QUI SUIIT :

ARTICLE 1. OBJET DE L'AVENANT N°1

L'Avenant n°1 a pour objets de :

- Modifier le Catalogue de services et la grille tarifaire ;
- Aux fins de se conformer à la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, les Parties conviennent de créer un Article 53 « Respect des obligations d'égalité, de laïcité et de neutralité » à la Concession de Délégation de Service Public ;
- Préciser l'Article 11.2 « Remise des extensions du Réseau au Concessionnaire par le Concédant » ainsi que l'Article 13.4 « Tarification des Services ».

ARTICLE 2. DÉFINITIONS – INTERPRÉTATIONS

A moins qu'une autre définition en soit donnée dans l'Avenant n°1, les termes en majuscules utilisés ont la signification qui leur est attribuée à l'article « Définition » de la Concession. Les termes dont la définition est donnée dans le préambule de l'Avenant n°1 ont la même signification dans le reste de l'Avenant n°1.

Les titres attribués aux Articles et aux Annexes de la Concession et de l'Avenant n°1 sont donnés à titre indicatif et ne peuvent pas être pris en considération pour l'interprétation ou l'application des stipulations de la Concession, de l'Avenant n°1 et de leurs annexes respectives.

ARTICLE 3. MISE À JOUR DU CATALOGUE DE SERVICES ET PRECISION APPOURTEE A L'ARTICLE 13.4 « TARIFICATION DES SERVICES »

Dans le cadre de l'exécution de la Concession et plus précisément dans le cadre de l'Article 13.4 de la Concession, les Parties ont constaté des évolutions rapides du marché des communications électroniques dans un contexte concurrentiel renforcé.

Ces évolutions se traduisent sur le territoire de la Concession par :

- Une politique tarifaire globalement à la baisse sur les services activés,
- L'arrivée de nouveaux acteurs,
- Le développement du FTTH Pro (offre professionnelle s'appuyant sur les réseaux FTTH).

Afin de s'adapter à ces évolutions et pour renforcer la compétitivité et l'attractivité du réseau, les Parties conviennent de modifier les Conditions Particulières de l'offre de service BPE de la manière suivante :

Au vu des éléments d'étude de marchés, les Parties conviennent de mettre à jour le catalogue tarifaire, les conditions générales et les conditions particulières.

En conséquence :

- L'**annexe A** au présent Avenant n°1 vient modifier et remplacer l'Annexe 7 « *Catalogue de services* » de la Concession ;
- L'**annexe B** au présent Avenant n°1 vient modifier et remplacer l'Annexe 9.1 « *Conditions générales services de communications électroniques* » de la Concession ;
- L'**annexe C** au présent Avenant n°1 vient modifier et remplacer l'Annexe 9.4 « *Conditions particulières service bande passante entreprise 2019* » de la Concession.

Dès l'entrée en vigueur de l'Avenant n°1, le Déléguataire ne commercialisera plus les anciennes offres. Il sera tenu d'honorer l'ensemble des commandes déjà reçues et d'assurer le bon fonctionnement des services déjà commercialisés dans les conditions techniques et financières en vigueur à la date de la commande.

Enfin, les Parties conviennent de remplacer l'avant dernier alinéa de l'Article 13.4 (Tarification des services) par l'alinéa suivant :

« Par dérogation à l'alinéa précédent et après accord du Comité de suivi, le Concessionnaire est autorisé :

- *A pratiquer des tarifs promotionnels pour une durée maximale de six (6) mois à compter de l'ouverture du service correspondant, renouvelable une (1) fois suivant l'accord du Concédant, en fonction d'un bilan synthétique de l'impact de ces tarifs. Tout maintien de ces tarifs au-delà de ce délai doit faire l'objet d'un avenant ;*
- *A mettre en place des offres expérimentales pour une durée maximale de six (6) mois, à compter de l'ouverture du service correspondant, renouvelable une (1) fois suivant l'accord du Concédant. Tout maintien de ces tarifs au-delà de ce délai doit faire l'objet d'un avenant. ».*

ARTICLE 4. RESPECT DES OBLIGATIONS D'EGALITE, DE LAÏCITÉ ET DE NEUTRALITÉ DU SERVICE PUBLIC PAR LES PERSONNELS ET LES COCONTRACTANTS DU DÉLÉGATAIRE

Aux fins de se conformer à la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, les Parties conviennent de créer un Article 53 « Respect des obligations d'égalité, de laïcité et de neutralité » à la Concession :

« Article 53

Dans le cadre de la Concession le Concédant confie au Concessionnaire l'exécution de tout ou partie d'un service public. Par conséquent, conformément à la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, le Concessionnaire doit prendre les mesures nécessaires permettant :

- *D'assurer l'égalité des Usagers vis-à-vis du service public ;*
- *De respecter les principes de laïcité et de neutralité dans le cadre de l'exécution de ce service.*

Lorsque les salariés du Concessionnaire ou toutes autres personnes sur lesquelles il exerce une autorité hiérarchique ou un pouvoir de direction participent à l'exécution du service public objet de la présente Concession, le Concessionnaire veille à ce que ceux-ci:

- *S'abstiennent de manifester leurs opinions politiques ou religieuses ;*
- *Traitent de façon égale toutes les personnes, en particulier les usagers du service ;*
- *Respectent la liberté de conscience et la dignité de ces personnes.*

Le Concessionnaire communique au Concédant les mesures qu'il met en œuvre afin :

- *D'informer les personnes susvisées de leurs obligations ;*
- *De remédier aux éventuels manquements.*

Le Concessionnaire veille également à ce que les personnes auxquelles il confie une partie de l'exécution du service objet de la présente Concession respectent les obligations susmentionnées.

Il s'assure que ses contrats conclus à ce titre comportent des clauses rappelant ces obligations à la charge de ses cocontractants.

Le Concessionnaire informe les Usagers du service public des modalités leur permettant de lui signaler rapidement et directement tout manquement aux principes d'égalité, de laïcité et de neutralité qu'ils constatent.

Cette information mentionne également les coordonnées suivantes : SPL Sud Bourgogne THD, Château de la Verrerie, Rue Jules Guesde, 71200 LE CREUSOT.

Il informe dans les meilleurs délais le Concédant des manquements dont il a connaissance, ainsi que des mesures qu'il a prises ou entend mettre en œuvre afin d'y remédier.

Lorsqu'elles ont méconnu les principes d'égalité, de laïcité ou de neutralité, le Concédant peut exiger que les personnes affectées à l'exécution du service public soient mises à l'écart de tout contact avec les Usagers du service. Le Concessionnaire veille à ce que cette prérogative lui soit reconnue par les clauses des contrats conclus avec les tiers.

Lorsque le Concessionnaire méconnaît les obligations susvisées, le Concédant le met en demeure d'y remédier dans le délai qu'il lui prescrit et qui ne pourra pas être inférieur à trente (30) jours ouvrés.

Si la mise en demeure s'avère infructueuse, le Concédant se réserve la faculté d'appliquer au Concessionnaire une pénalité forfaitaire de cent (100) euros par jour ouvré de méconnaissance de ses obligations au titre du présent article. »

ARTICLE 5. PRECISION APPOREE A L'ARTICLE 11.2 « REMISE DES EXTENSIONS DU RESEAU AU CONCESSIONNAIRE PAR LE CONCEDANT »

Les Parties conviennent de remplacer le premier alinéa de l'Article 11.2 (Remise des extensions du Réseau au Concessionnaire par le Concédant) par l'alinéa suivant :

*« Le Concessionnaire prend en charge le montant correspondant à la partie des travaux optiques pour les extensions situées dans la Zone 500. Ce montant est (i) calculé au prorata du linéaire de câbles déployés sur la totalité des extensions, et (ii) sur présentation de la facture par le **Concédant ou ses Actionnaires tels que définis dans l'Article 1 de la Concession.** Les prix unitaires des prestations devront respecter les prix constatés sur le*

marché français par les autres opérateurs économiques du secteur des télécommunications. »

ARTICLE 6. AUTRES STIPULATIONS

L'Avenant n°1 n'a pas pour objet de modifier les stipulations de la Concession et des Annexes autres que celles expressément modifiées aux termes de l'Avenant n°1.

ARTICLE 7. INDEPENDANCE DES STIPULATIONS

Si l'une des stipulations du présent Avenant n°1 est déclarée nulle ou inapplicable, par une décision juridictionnelle devenue définitive, ladite stipulation sera réputée non écrite et les autres stipulations de l'Avenant n°1 continueront à produire tous leurs effets.

Néanmoins, les Parties négocieront de bonne foi pour convenir d'une clause mutuellement satisfaisante visant à remplacer la stipulation de l'Avenant n°1 déclarée nulle ou non applicable.

ARTICLE 8. ENTRÉE EN VIGUEUR

L'Avenant n°1 entre en vigueur à compter de sa notification par le Concédant au Concessionnaire. La date de réception de cette notification par le Concessionnaire vaut date d'entrée en vigueur de l'Avenant n°1 (la « **Date d'Entrée en Vigueur de l'Avenant n°1** »).

Dans un délai de quinze (15) Jours ouvrés à compter de la date de signature de l'Avenant n°1, le Concédant procède :

- À sa notification au Concessionnaire ;
- Aux formalités nécessaires à la publication d'un avis informant les tiers de la signature de l'Avenant n°1 et des modalités suivant lesquelles cet acte peut être consulté, et ce dans des conditions permettant de faire courir les délais de recours contentieux à l'égard des tiers.

ARTICLE 9. ABSENCE DE NOVATION

A compter de la Date d'Entrée en Vigueur de l'Avenant n°1, l'Avenant n°1 modifiera la Concession sans opérer une quelconque novation des droits et obligations des Parties au titre de la Concession.

A compter de la Date d'Entrée en Vigueur de l'Avenant n°1, l'Avenant n°1 fait partie intégrante de la Concession et toute référence à de la Concession s'entendra d'une référence à de la Concession telle que modifiée par l'Avenant n°1.

ARTICLE 10. LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

L'Avenant n°1 est soumis aux dispositions du droit français.

En cas de différend entre les Parties relatif à l'application ou à l'interprétation de l'Avenant n°1, les Parties feront application des stipulations de l'article 47 de la Concession.

ARTICLE 11. LISTE DES ANNEXES

Sont annexées à l'Avenant n°1 et en font partie intégrante les annexes suivantes :

- **Annexe A** : Annexe 7 : Catalogue de services
- **Annexe B** : Annexe 9.1 : Conditions générales services de communications électroniques
- **Annexe C** : Annexe 9.4 : Conditions particulières service Business Premium Entreprise

Fait en deux (2) exemplaires originaux,

Dont un (1) pour le Concédant et un (1) pour le Concessionnaire

SPL SUD BOURGOGNE THD	SUB BOURGOGNE NETWORKS
Fait à Le Creusot, Le	Fait à Paris, Le
David MARTI agissant en qualité de signataire habilité	Brice MESSIER agissant en qualité de signataire habilité