

SEANCE DU  
20 NOVEMBRE 2025

**Nombre de conseillers en exercice :**

70

**Nombre de conseillers présents :**

50

**Date de convocation :**

14 novembre 2025

**Date d'affichage :**

21 novembre 2025

L'AN DEUX MILLE VINGT-CINQ, le 20 novembre à dix-huit heures trente le Conseil communautaire, régulièrement convoqué, s'est réuni en séance, Salle Raymond Devos - 17, Rue Camille Desmoulins - 71230 SAINT-VALLIER, sous la présidence de **M. David MARTI, président**

**ETAIENT PRESENTS :**

M. Yohann CASSIER - Mme Evelyne COUILLOT - M. Jean-Marc FRIZOT - M. Cyril GOMET - M. Jean-François JAUNET - M. Georges LACOUR - M. Jean-Claude LAGRANGE - Mme Frédérique LEMOINE - Mme Monique LODDO - Mme Isabelle LOUIS - M. Jérémie PINTO - M. Guy SOUVIGNY

**VICE-PRESIDENTS**

M. Jean-Paul BAUDIN - M. Denis BEAUDOT - Mme Jocelyne BLONDEAU - M. Thierry BUISSON - M. Roger BURTIN - M. Michel CHARDEAU - M. Michel CHAVOT - M. Denis CHRISTOPHE - M. Gilbert COULON - M. Daniel DAUMAS - M. Armando DE ABREU - M. Christophe DUMONT - M. Bernard DURAND - M. Lionel DUPARAY - M. Gérard DURAND - Mme Pascale FALLOURD - M. Bernard FREDON - Mme Séverine GIRARD-LELEU - M. Christian GRAND - M. Gérard GRONFIER - M. Charles LANDRE - M. Marc MAILLIOT - Mme Christiane MATHOS - Mme Alexandra MEUNIER - M. Guy MIKOJASKI - M. Félix MORENO - Mme Viviane PERRIN - Mme Jeanne-Danièle PICARD - M. Philippe PRIET - M. Marc REPY - Mme Christelle ROUX-AMRANE - M. Enio SALCE - Mme Aurélie SIVIGNON - M. Laurent SELVEZ - M. Noël VALETTE - Mme Fabrice VESVRES - Mme Céline JACQUET - Mme Jocelyne BUCHALIK

**CONSEILLERS**

**Nombre de Conseillers ayant pris part au vote : 61**

**Nombre de Conseillers ayant voté pour : 61**

**Nombre de Conseillers ayant voté contre : 0**

**Nombre de Conseillers s'étant abstenus : 0**

**Nombre de Conseillers :**

• **ayant donné pouvoir : 11**

• **n'ayant pas donné pouvoir : 9**

**ETAIENT ABSENTS & EXCUSES :**

M. Abdulkader ATTEYE  
Mme Salima BELHADJ-TAHAR  
M. Sébastien GANE  
M. Frédéric MARASCIA  
M. David MARTI  
M. Daniel MEUNIER  
M. Philippe PIGEAU  
M. Jean PISSELOUP  
Mme Montserrat REYES  
M. COMMEAU (pouvoir à Mme Isabelle LOUIS)  
Mme GHULAM NABI (pouvoir à Mme Christelle ROUX-AMRANE)  
M. GIRARDON (pouvoir à M. Michel CHAVOT)  
Mme JARROT (pouvoir à Mme Christiane MATHOS)  
M. LAUBERAT (pouvoir à M. Georges LACOUR)  
Mme LEBEAU (pouvoir à M. Bernard DURAND)  
M. LUARD (pouvoir à Mme Monique LODDO)  
Mme MARTINEZ (pouvoir à M. Jean-Claude LAGRANGE)  
Mme MICHELOT-LUQUET (pouvoir à Mme Alexandra MEUNIER)  
Mme SARANDAO (pouvoir à Mme Jocelyne BLONDEAU)  
M. TRAMOY (pouvoir à M. Gérard GRONFIER)

**SECRETAIRE DE SEANCE :**

M. Michel CHARDEAU



Vu l'article L.531-1 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,

Le rapporteur expose :

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

Les deux EPCI ont, dans ce cadre, chacun de leur côté, signé un contrat de délégation de service public (DSP) avec la 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 concession, à l'issue d'une procédure de mise en concurrence.

La SPL a autorisé son Président à signer le contrat de concession avec la société Sud Bourgogne Networks pour une prise d'effet au 1er septembre 2022 et une durée de 12 ans.

Conformément aux termes du Pacte d'Associés de la SPL, 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.

En 2023 la SPL et son concessionnaire ont signé un premier avenant au contrat de concession. Celui-ci concernait :

- L'insertion d'une clause de respect des obligations d'égalité, de laïcité et de neutralité ;
- L'évolution du catalogue de services ;
- La modification de l'article 11.2 « Remise des extensions du Réseau au Concessionnaire par le Concédant » pour précision.

En 2024 la SPL et son concessionnaire ont signé un second avenant au contrat de concession. Celui-ci concernait :

- L'évolution du catalogue de services et de la grille tarifaire de la concession ainsi que les conditions générales et les conditions particulières qui s'y rattachent ;
- La modification du contrat cadre d'accès aux infrastructures de génie civil ;
- La modification de la date de remise du projet de comptes sociaux annuels ;
- La modification des modalités de versement de la redevance pour frais de contrôle R4.

La présente proposition d'avenant n°3 au contrat de concession porte sur les aspects suivants :

- Modification du catalogue de services et de la grille tarifaire concernant les offres business premium entreprise (BPE) et fibre optique noire (FON) en location annuelle et en IRU ;
- Modification du contrat cadre d'accès aux infrastructures de génie Civil (AGC).

#### **Modification du catalogue de services et de la grille tarifaire :**

Le marché des télécommunications est soumis à une forte concurrence entre les opérateurs qui font constamment évoluer leurs tarifs. Afin de renforcer la compétitivité et l'attractivité du réseau, il convient de faire évoluer les tarifs proposés sur le réseau de la SPL.

La présente proposition vise à faire évoluer les tarifs des offres activées de Bande passante Entreprise, tous débits sauf l'entrée de gamme à 5 Mbps, ainsi que les tarifs des offres passives de location de

fibre noire.

La baisse de tarif des services de bande passante entreprises se situe entre -15% et -30% (-20% pour le 100Mb, débit le plus vendu).

Concernant les tarifs des services de fibre optique noire, le mode de calcul évolue d'un montant forfaitaire par palier à un montant au linéaire, par palier également.

Les baisses estimées se situent ainsi autour de -40% à -50%.

Ce changement de grille tarifaire répond à la fois à l'actualité du marché télécoms fortement concurrentiel ainsi qu'aux attentes des usagers (clients opérateurs).

**Modification du contrat cadre d'accès aux infrastructures de génie civil :**

Les modifications apportées à ce document cadre visent à uniformiser les conditions d'accès à nos infrastructures locales avec celles du niveau national, tout en préservant les intérêts économiques de la concession.

Je vous remercie de bien vouloir en délibérer. »

LE CONSEIL,

Après en avoir débattu,

Après en avoir délibéré,

Etant précisé que Monsieur David MARTI, Monsieur Philippe PIGEAU  
et Madame Montserrat REYES, intéressés à l'affaire n'ont pas pris part au vote

DECIDE

- D'approuver le projet d'avenant n°3 au contrat de concession entre la SPL Sud Bourgogne THD et la société dédiée Sud Bourgogne Networks, tel qu'annexé à la présente délibération.

Certifié pour avoir été reçu  
à la sous-préfecture le 21 novembre 2025  
et publié, affiché ou notifié le 21 novembre 2025

POUR EXTRAIT CERTIFIE CONFORME

LE PRESIDENT,  
Pour le président et par délégation,  
La Vice-Présidente,  
Evelyne COUILLEROT



LE PRESIDENT,  
Pour le président et par délégation,  
La Vice-Présidente,  
Evelyne COUILLEROT



Le secrétaire de séance,  
Michel CHARDEAU

*He*

## AVENANT N°3

# 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 23 Avenue Georges Pompidou, 71100 CHALON-SUR-SAONE, immatriculée au registre du commerce et des sociétés (RCS) de Chalon sur Saône sous le numéro 893 312 314, représentée par son Président, Sébastien MARTIN, 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 10 rue de la Guerlande, 71880 CHATENOY LE ROYAL, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Chalon sur Saône sous le numéro 908 478 670,

Représentée par son Président la société COVAGE INFRA, société par actions simplifiée, au capital de 77 000 000,00 € 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 Madame Stéphanie LYNCH-HABIB en sa qualité de Directrice Générale,

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 SUIT :**

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<sup>er</sup> 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. Cette Concession a fait l'objet d'un premier avenant, signé en date du 18 aout 2023, dont l'objet a porté sur :
  - a. La modification de la grille tarifaire concernant l'offre de service BPE
  - b. Création de l'article 53 confortant les respects des principes de la République
  - c. Modification de l'article 11.2 « Remise des extensions du Réseau au Concessionnaire par le Concédant »
4. Cette Concession a fait l'objet d'un deuxième avenant, signé en date du 18 juin 2024, dont l'objet a porté sur :
  - a. La modification du Catalogue de Services, de la Grille Tarifaire des offres Business Premium Entreprise, des Conditions Générales ainsi que des Annexes et Conditions Particulières qui s'y rattachent
  - b. La modification de l'Annexe 9.2 (Contrat Cadre d'Accès aux Infrastructures de Génie Civil)
  - c. La modification de l'article 31.5 « Remise des projets de Comptes Sociaux »
  - d. La modification de l'article 24 « Redevance pour Frais de Contrôle »
5. Les Parties ont constaté la nécessité d'apporter certaines modifications à la Concession par le présent avenant (ci-après l'**« Avenant n°3 »**).
6. 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 positionnement tarifaire des offres BPE, face à une concurrence exacerbée des opérateurs, mais également des réseaux et offres présents sur le territoire (déploiement en

propre de certains opérateurs). Ce repositionnement permet d'accompagner la stratégie commerciale en assurant un alignement avec le marché et les attentes des usagers.

7. Il est également proposé de modifier le catalogue de service et la grille tarifaire concernant l'offre Fibre Optique Noire (ci-après « FON ») en Location et en IRU afin de maintenir une compétitivité de ces services en comparaison des offres d'autres opérateurs disponibles sur le marché. L'ajustement tarifaire des offres FON en Location et IRU permettra aux usagers de bénéficier de tarifs plus attractifs, le calcul se faisant dorénavant au mètre linéaire (avec un minimum de facturation de 1 000 ml afin de préserver l'équilibre économique sur les plus courtes distances).
8. Elle est accompagnée d'une refonte des paliers des GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) plus cohérente par rapport aux attentes du marché, à savoir une GTR de base de 24 Heures (H) inclus en Heures ouvrées (HO) et en option des GTR de 4H, 8H, 12H en Heures ouvrées et Heures non ouvrées (HNO). L'offre Smart Fiber reste quant à elle inchangée.
9. Enfin, il est nécessaire de modifier le Contrat Cadre d'Accès aux Infrastructures de Génie Civil (annexe B de l'avenant) afin d'uniformiser les conditions d'accès à ces infrastructures au niveau national en protégeant les intérêts économiques de la SPL.
10. Les Parties ont donc convenu d'apporter les modifications correspondantes à la Convention de Concession par le présent avenant (l'**« Avenant n°3 »**).

***CECI EXPOSE, IL EST CONVENU CE QUI SUIT :***

**ARTICLE 1. OBJET DE L'AVENANT N°3**

L'Avenant n°3 a pour objet de :

- Modifier le Catalogue de Services et la Grille Tarifaire concernant les offres Business Premium Entreprise (ci-après « BPE ») et Fibre Optique Noire (ci-après « FON ») en location et IRU,
- Modifier le Contrat Cadre d'Accès aux Infrastructures de Génie Civil (ci-après AGC »).

**ARTICLE 2. DÉFINITIONS – INTERPRÉTATIONS**

A moins qu'une autre définition en soit donnée dans l'Avenant n°3, 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°3 ont la même signification dans le reste de l'Avenant n°3.

Les titres attribués aux Articles et aux Annexes de la Concession et de l’Avenant n°3 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°3 et de leurs annexes respectives.

### **ARTICLE 3. MISE À JOUR DU CATALOGUE TARIFAIRES SERVICES ACTIVES**

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

Afin de s’adapter à ces évolutions et pour renforcer la compétitivité et l’attractivité du réseau, les Parties conviennent d’ajuster les offres de services BPE, BPEA dans le Catalogue de services de la Convention de Concession dont la dernière mise à jour date de l’avenant n°2 conclu le 18 juin 2024. En conséquence :

- L’Annexe A au présent Avenant n°3 vient :
  - annuler et remplacer l’Annexe 7 « *Catalogue de services* » de la Concession, et
  - annuler et remplacer en Annexe 9.4, l’annexe « *Grille Tarifaire* » des Conditions Particulières BPE, le corps des conditions particulières BPE ainsi que leurs autres annexes restant quant à eux inchangés.

Dès l’entrée en vigueur de l’Avenant n°3, le Concessionnaire 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.

### **ARTICLE 4. MISE À JOUR DU CATALOGUE TARIFAIRES OFFRES FON**

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

Afin de s’adapter à ces évolutions et pour renforcer la compétitivité et l’attractivité du réseau, les Parties conviennent d’ajuster les offres de services FON Location et FON IRU dans le Catalogue de services de la Convention de Concession dont la dernière mise à jour date de l’avenant n°2 conclu le 18 juin 2024.

En conséquence :

- L’Annexe A du présent Avenant n°3 vient :
  - annuler et remplacer l’Annexe 7 « *Catalogue de services* » de la Concession, et

- annuler et remplacer, en Annexe 9.6, l'ensemble des annexes se rapportant spécifiquement aux Conditions Particulières FON (Bon de Commande, Grille tarifaire, Cahier des Charges Techniques, Niveaux de service), le corps des conditions particulières FON restant quant à lui inchangé.

## **ARTICLE 5. MODIFICATION DE L'ANNEXE 9.2 CP ACCES AUX INSTALLATIONS DE GENIE CIVIL**

Afin :

- d'uniformiser les conditions d'accès aux infrastructures de Génie Civil avec l'ensemble des DSP,
- de pouvoir répondre de manière cohérente aux demandes des Usagers tout en protégeant les intérêts économiques de la Société Publique Locale Sud Bourgogne THD,

il est procédé à une mise à jour des conditions tarifaires et particulières d'accès aux infrastructures.

L'annexe 9.2 Avenant n°2 est donc annulée et remplacée en intégralité par le document « *Contrat Cadre offre AGC annexe 9.2 Avenant n°3* », en Annexe B du présent Avenant n°3.

## **ARTICLE 6. INDEPENDANCE DES STIPULATIONS**

Si l'une des stipulations du présent Avenant n°3 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°3 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°3 déclarée nulle ou non applicable.

## **ARTICLE 7. ENTRÉE EN VIGUEUR**

L'Avenant n°3 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°3 (la « **Date d'Entrée en Vigueur de l'Avenant n°3** »).

Dans un délai de quinze (15) Jours ouvrés à compter de la date de signature de l'Avenant n°3, 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°3 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 8. ABSENCE DE NOVATION**

A compter de la Date d'Entrée en Vigueur de l'Avenant n°3, l'Avenant n°3 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°3, l'Avenant n°3 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°3.

## **ARTICLE 9. LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES**

L'Avenant n°3 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°3, les Parties feront application des stipulations de l'article 47 de la Concession.

## **ARTICLE 10. LISTE DES ANNEXES**

Sont annexées à l'Avenant n°3 et en font partie intégrante les annexes suivantes :

- **Annexe A** : Annexe 7 : Catalogue de services, Annexe 9.6 et CP FON (Bon de Commande, Grille tarifaire, Cahier des Charges Techniques, Niveaux de service), Annexe 9.4 et CP BPE (Bon de Commande, Grille tarifaire, Cahier des Charges Techniques, Niveaux de service),
- **Annexe B** : Annexe 9.2 : Conditions particulières offre d'accès aux installations de génie civil

Fait en deux (2) exemplaires originaux,

Dont un (1) pour le Concédant et un (1) pour le Concessionnaire

<b>SPL SUD BOURGOGNE THD</b>	<b>SUB BOURGOGNE NETWORKS</b>
<i>Fait à, Le</i>	<i>Fait à Courbevoie, Le</i>
<i>Pour le Président et par délégation,</i>	<i><b>Stéphanie LYNCH-HABIB</b> agissant en qualité de signataire habilité</i>

**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  
2025**



Annexe A – Catalogue de services septembre 2025 –  
Nouvelle annexe 7 « Catalogue de services »  
Avenant n°3 septembre 2025

# 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.

Débits	Redevance mensuelle 12, 24, 36 mois
ZONE TRES DENSE	
5 M	72 €
10 M	100 €
20 M	115 €
30 M	140 €
40 M	140 €
50 M	145 €
100 M	145 €
200 M	190 €
500 M	240 €
1G	250 €
2G**	390 €
4G**	440 €
10G**	470 €

- Frais d'accès aux services

	36 mois	24 mois	12 mois
FAS (Frais d'accès au service)	360 €	360 €	360 €
FAR (Frais d'accès au réseau)	0 €	240 €	1 140 €
FAR sur devis (Frais d'accès au réseau)	Sur devis		



Annexe A – Catalogue de services septembre 2025 –  
Nouvelle annexe 7 « Catalogue de services »  
Avenant n°3 septembre 2025

Les Frais d'accès par site sont indiqués :

- Sous réserve d'une infrastructure existante disponible entre la boite de raccordement du Délégataire et le local technique du site Client Final.  
Les frais d'accès comprennent la pose d'un câble de moins de 100ml 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.

▪ **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 30 € 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.

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

Tarification : sur devis

Annexe A – Catalogue de services septembre 2025 –  
 Nouvelle annexe 7 « Catalogue de services »  
 Avenant n°3 septembre 2025

### **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 5Mbps ou 20Mbps, sur support Fibre Optique, 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.

BPEA		
Débits	5/100M	20/100M
TARIF	80 €	190 €
GTR 4h HO	inclus	
Option GTR 4H (24/7)	40 €	

- **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**

FAS	24 MOIS	36 MOIS
Z1	600 €	360 €
Z2	1 500 €	
Z3	3 000 €	
Z4	4 500 €	

Annexe A – Catalogue de services septembre 2025 –  
Nouvelle annexe 7 « Catalogue de services »  
Avenant n°3 septembre 2025

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

Les frais sont indiqués dans le Bon de commande.

Les Frais d'accès par site sont indiqués :

- Sous réserve d'une infrastructure existante disponible entre la boite de raccordement du Délégataire et le local technique du site Client Final.  
Les frais d'accès comprennent la pose d'un câble de moins de 100ml 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.

Tronc de collecte 10 Gbps : 2 500 € HT



Annexe A – Catalogue de services septembre 2025 –  
Nouvelle annexe 7 « Catalogue de services »  
Avenant n°3 septembre 2025

## 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.

### 1. Frais d'Accès au Service

#### 1.1 Frais d'Accès au Service

- *Site poppé par Covage :* 500€HT
- *Site non adducté à moins de 1000m du réseau :* 750€HT
- *Site au-delà de 1000m du réseau Covage :* Sur Devis
- *Frais d'études sur devis à partir de 15 sites, mode projet*

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

#### 1.2 Frais d'Accès au Réseau

Ces frais comprennent 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.

Annexe A – Catalogue de services septembre 2025 –  
 Nouvelle annexe 7 « Catalogue de services »  
 Avenant n°3 septembre 2025

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

Les tarifs s'entendent pour une paire de brins en IRU :

	IRU*		
	10	15	20
0-2 999	4,25 €	5,02 €	5,82 €
3 000-9 999	3,38 €	3,98 €	4,62 €
10 000-29 999	2,63 €	3,10 €	3,60 €
30 000-49 999	2,19 €	2,58 €	3,00 €
50 000- 99 999	1,69 €	1,99 €	2,31 €
100 000 et plus	1,53 €	1,80 €	2,09 €

Sur le même réseau, les linéaires de fibre se cumulent avec chaque Commande, ainsi, lorsqu'une nouvelle Commande est passée, les linéaires de cette nouvelle Commande se cumulent avec les linéaires du parc en vigueur. La nouvelle Commande bénéficiera alors du tarif correspondant au palier du mètre linéaire de fibre cumulé obtenu. En revanche, les Commandes du parc en vigueur ne bénéficient pas du nouveau tarif obtenu suite au cumul des linéaires des Commandes et conserve donc le même tarif.

\*Plus 15% par fibre supplémentaire au-delà d'une paire de fibre et +10% au-delà de 12 Fibres.

\*Le Minimum requis pour passer une commande en IRU est de 1000ml

**3. Redevance de la maintenance pour un circuit optique en IRU**

Maintenance en € HT	
GTR 24h HO	Inclus
Option GTR 24 HNO (24/7)	0,08
Option GTR 12HO	0,03
Option GTR 12HNO	0,13
Option 8HO	0,05
Option 8HNO	0,15
Option 4HO zone dense et standard	0,08
Option 4HO zone peu dense	0,12
Option 4HNO	Sur Devis



Annexe A – Catalogue de services septembre 2025 –  
Nouvelle annexe 7 « Catalogue de services »  
Avenant n°3 septembre 2025

## 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

### 1. Frais d'Accès au Service

#### 1.1 Frais d'accès au Service

- *Site poppé par Covage :* 500€HT
- *Site non adducté à moins de 1000m du réseau :* 750€
- *Site au-delà de 1000m du réseau Covage :* Sur Devis
- *Frais d'études sur devis à partir de 15 sites, mode projet*

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

#### 1.2 Frais d'accès au Réseau

Ces frais comprennent 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.

Annexe A – Catalogue de services septembre 2025 –  
 Nouvelle annexe 7 « Catalogue de services »  
 Avenant n°3 septembre 2025

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

Les tarifs s'entendent pour une paire de brins en Location :

	Location annuelle*				
	12	24	36	48	60
0-2 999	1,28 €	1,21 €	1,15 €	1,08 €	0,96 €
3 000-9 999	1,13 €	1,07 €	1,01 €	0,96 €	0,84 €
10 000-29 999	0,94 €	0,89 €	0,84 €	0,80 €	0,70 €
30 000-49 999	0,88 €	0,83 €	0,79 €	0,74 €	0,66 €
50 000- 99 999	0,81 €	0,77 €	0,73 €	0,69 €	0,61 €
100 000 et plus	0,75 €	0,71 €	0,68 €	0,64 €	0,56 €

**3. Redevance de la maintenance pour un circuit optique en Location**

Maintenance en € HT	
GTR 24h HO	Inclus
Option GTR 24 HNO (24/7)	0,08
Option GTR 12HO	0,03
Option GTR 12HNO	0,13
Option 8HO	0,05
Option 8HNO	0,15
Option 4HO zone dense et standard	0,08
Option 4HO zone peu dense	0,12
Option 4HNO	Sur Devis

Annexe A – Catalogue de services septembre 2025 –  
 Nouvelle annexe 7 « Catalogue de services »  
 Avenant n°3 septembre 2025

#### 4. Pénalités

DEMANDES DE MODIFICATION DU SERVICE	
OBJET	TARIFICATION
Suppression option : demande de résiliation d'une option souscrite	<b>Fin d'engagement du Circuit optique</b> -Frais de modification : 150€  <b>En cours d'engagement du Circuit optique</b> -Frais de modification : 150€ -Pénalité de rupture d'engagement : redevances de l'option restante dues jusqu'à la fin d'engagement initial

OBJET	TARIFICATION
<b>Pénalité pour résiliation avant la fin de la durée d'engagement du Circuit optique</b>	-Pénalité de rupture d'engagement : 100 % du montant de l'abonnement mensuel du Circuit optique jusqu'à expiration de sa durée d'engagement*
<b>Pénalité pour résiliation avant la fin de la durée d'engagement d'une option</b>	-Pénalité de rupture d'engagement : 100 % du montant de l'abonnement mensuel de l'Option jusqu'à expiration de sa durée d'engagement
<b>Pénalités pour résiliation du Bon de commande avant la Date de Début de Service</b>	Toute demande de résiliation formulée par l'Usager, réceptionnée et confirmée par le Délégataire avant la Date de Début de Service, donnera lieu au paiement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'une pénalité de 500€ HT et,</li> <li>- d'une pénalité égale à la facturation de l'intégralité des frais engagés par le Délégataire</li> </ul>

\* Pour l'IRU la pénalité de rupture d'engagement est applicable sur 100% du montant annuel de la maintenance jusqu'à l'expiration de sa durée d'engagement

PENALITES INTERVENTION A TORT (IAT)	
OBJET	TARIFICATION
Frais déplacement technicien (unitaire)	80 € + 80€ HT/heure
Pénalité forfaitaire pour commande non conforme n'ayant pas nécessité de déplacement	Pénalité forfaitaire pour commande non conforme n'ayant pas nécessité de déplacement : 45€ HT
Pénalité de signalisation transmise à tort (SAV) sans déplacement technicien	150€ HT
Pénalité_déplacement à tort_(Production) / y compris annulation par l'Usager/Utilisateur Final d'un RDV 48h avant la date prévue	400€ HT

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



Annexe A – Catalogue de services septembre 2025 –  
Nouvelle annexe 7 « Catalogue de services »  
Avenant n°3 septembre 2025

### 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 <sup>*2</sup>	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

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 x 3000 + 2,81 x 2000 + 2,50 x 1000 = 19 280 €



Annexe A – Catalogue de services septembre 2025 –  
Nouvelle annexe 7 « Catalogue de services »  
Avenant n°3 septembre 2025

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



Annexe A – Catalogue de services septembre 2025 –  
Nouvelle annexe 7 « Catalogue de services »  
Avenant n°3 septembre 2025

## 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



Annexe A – Catalogue de services septembre 2025 –  
Nouvelle annexe 7 « Catalogue de services »  
Avenant n°3 septembre 2025

## OFFRE D'ACCES AUX INSTALLATIONS DE GENIE CIVIL

### 1. ÉLIGIBILITÉ ET CONDITIONS

Les Fourreaux éligibles à l'offre d'accès aux Installations de Génie Civil sont les Fourreaux mis à disposition par le Délégataire.

La location sera par ailleurs possible sous condition que l'état de ces fourreaux le permette, et qu'elle ne génère pas de risque de manque de capacité pour les besoins du Délégataire (besoins futurs et disponibilité d'un fourreau de manœuvre).

Chaque demande fera systématiquement l'objet d'une étude technique de faisabilité d'accès aux fourreaux à la charge de l'Usager (voir ligne « Fourniture de plans, gestion documentaire et pré-étude terrain » à l'Article 4). L'étude qui s'en suivra sera réalisée par le Délégataire (voir ligne « Fourniture de plans, gestion documentaire et étude terrain » à l'Article 4).

### 2. FRAIS D'ACCÈS AU SERVICE

Chaque nouveau Service donne lieu au paiement de Frais d'accès aux Services (FAS).

	Unité	Montant
Frais d'Accès au Service	/ Liaison	500 € HT

Ne sont pas compris les travaux de génie civil à réaliser par le Délégataire (prestation sur devis), ni les éventuels travaux de débouchage de Fourreaux ou de nettoyage de Chambre à la charge de l'Usager.

### 3. REDEVANCES FORFAITAIRE ANNUELLES

#### a. Redevance pour le passage d'un câble dans un fourreau

En contrepartie du Service, et sous réserve de disponibilité, l'Usager doit régler au Délégataire une location d'occupation annuelle, incluant la maintenance, dont le montant dépend du nombre de câbles et du linéaire des liaisons objet de la commande.

	(€ HT/ml/câble)
Redevance annuelle de location d'occupation *	5

\* Pour un câble avec un diamètre maximum de 12mm, facturation au kilomètre indivisible. Au-delà, sur devis.

En cas d'utilisation illicite de Fourreaux, et en plus des pénalités indiquées à l'article 4, l'Usager sera redevable d'une régularisation de l'occupation a posteriori de la pose du câble dans le fourreau (cf. article 4).

Le Délégataire facturera une redevance annuelle de location d'occupation sur une durée rétroactive de 5 ans.

Annexe A – Catalogue de services septembre 2025 –  
 Nouvelle annexe 7 « Catalogue de services »  
 Avenant n°3 septembre 2025

**4. AUTRES PRESTATIONS**

	<b>Unité</b>	<b>Montant</b>
Fourniture de plans	IRIS	1 000 €
Etude terrain	/ liaison + /ml	500 € +2 €/ml
Déplacement / accompagnement HO	/ heure	150 €
Déplacement / accompagnement HNO	/ heure	300 €
Mise à disposition des Plans de masques à jour	/ chambre	200 €
Pénalités pour retard de remise de dossier de fin de travaux	/ jour	20 €
Pénalités pour occupation sans autorisation ou non-conformité des installations	Montant fixe + / jour	500 € +20 € / jour
Réalisation d'un audit de l'occupation des fourreaux, refacturé à l'Usager, en cas de :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non remise par l'Usager des documents nécessaires au Délégataire pour connaître l'implantation du réseau dudit Usager</li> <li>• Et/ou de discordance entre les informations données par l'Usager et l'occupation des Installations</li> <li>• Occupation sans titre des fourreaux</li> </ul>	<span style="font-size: small;">/ chambre auditée*</span>  <span style="font-size: small;">200 €</span>
Régularisation de l'occupation à posteriori de la pose du câble dans le fourreau		25 €/ml câble
Réparation de fourreaux avant occupation par l'Usager		Sur devis + 15% de frais de gestion
Dépose d'un câble en cas d'occupation illicite		Sur devis

\* avec ou sans constat de présence de l'Usager.

- CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE -

# **OFFRE « FIBRE OPTIQUE NOIRE »**

VERSION – SEPTEMBRE 2025

AVENANT N°3

EN REMPLACEMENT DE L'ANNEXE 9.6



ARTICLE 1 -	DEFINITIONS.....	3
ARTICLE 2 -	OBJET .....	3
ARTICLE 3 -	DESCRIPTION DES SERVICES .....	3
ARTICLE 4 -	PROCEDURE DE SOUSCRIPTION DU SERVICE FON .....	4
ARTICLE 5 -	DETERMINATION DES REDEVANCES .....	4
ARTICLE 6 -	TRAVAUX, INSTALLATION DES EQUIPEMENTS ET MATERIELS ..	6
ARTICLE 7 -	MODIFICATIONS DU TRACE D'UN CIRCUIT OPTIQUE.....	6
ARTICLE 8 -	RESILIATION.....	7
ARTICLE 9 -	CESSION ET AUTRE EVENEMENTS AFFECTANT LA CONVENTION DE DSP	7
ARTICLE 10 -	ANNEXES.....	8

## ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Les présentes définitions viennent compléter les définitions présentes dans les Conditions Générales :

« **FON** » : désigne le Service Fibre Optique Noire.

« **Heure(s) Non Ouvrée(s)** » (« **HNO** ») : 7 jours sur 7, 24H sur 24.

« **Heure(s) Ouvrée(s)** » (« **HO** ») : de 8H à 18H du lundi au vendredi.

« **Incident** » : désigne toute interruption de service, toute dégradation, coupure des Circuits Optiques telles que définies ci-après affectant un Circuit Optique.

« **Interruption de Service** » : désigne toute interruption programmée du service sur un Circuit Optique.

« **IRU** » : désigne la mise à disposition par le Délégataire, sous forme de droits permanents, irrévocables et exclusifs d'usage de longue durée, de FON dont la durée est définie dans la commande.

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 IRU FON ou Location FON dès lors qu'il aura souscrit une Commande pour un Service IRU FON, ou Location FON. Le service FON sera dénommé le Service dans l'ensemble du document.

## ARTICLE 3 - DESCRIPTION DES SERVICES

### 3.1 DESCRIPTION DU SERVICE IRU FON

Le Service IRU FON consiste en :

- la mise à disposition de Circuits Optiques entre un ou plusieurs Points de Raccordement ;
- la maintenance de ces Circuits Optiques avec une option de Garantie de temps de rétablissement.

Et ce, pour une durée ferme ne pouvant être inférieure à 10 ans, indiquée dans chaque Commande et pour laquelle la redevance d'usage doit être payée à la date de mise en service.

### 3.2 DESCRIPTION DU SERVICE LOCATION FON

Le Service de Location FON consiste en :

- la mise à disposition de Circuits Optiques entre un ou plusieurs Points de Raccordement ;
- la maintenance de ces Circuits Optiques avec une option de Garantie de temps de rétablissement.

### **3.3 GENERALITES**

Le Délégataire garantit à l'Usager pendant toute la durée du Contrat :

- que les Circuits Optiques sont constitués de Fibres Optiques, conformes aux recommandations de la norme UITT G652 ou G657 ;
- qu'il est titulaire de l'ensemble des droits lui permettant de conclure le Contrat.

L'Usager reconnaît expressément que la fourniture par le Délégataire du Service IRU FON, ou Location FON ne lui confère aucun autre droit qu'un droit d'usage exclusif des Fibres Optiques Noires mises à sa disposition.

Les Spécifications Techniques des Fibres Optiques Noires, la procédure de mise à disposition du Service FON et les conditions d'intervention de l'Usager sur les Fibres Optiques Noires, mises à sa disposition, sont indiquées en annexe 3 « Cahier des charges techniques ».

## **ARTICLE 4 - PROCEDURE DE SOUSCRIPTION DU SERVICE FON**

Pour bénéficier d'un Service IRU FON, ou Location FON, l'Usager doit signer un Bon de Commande établi par le Délégataire conformément au modèle joint en annexe 1 « Bon de Commande » des présentes ou établir une commande via la Plateforme.

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

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

## **ARTICLE 5 - DETERMINATION DES REDEVANCES**

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

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

Les Frais d'accès par site sont indiqués sous réserve d'une infrastructure existante disponible entre la boite de raccordement du Délégataire et le local technique du site de l'Utilisateur Final. Les frais d'accès tels que précisés en annexe 2 comprennent la pose d'un câble de moins de 100ml et d'une hauteur inférieure à 3,5m en domaine privé. Ils ne comprennent pas la réparation ou la création de conduites en domaine privé. En cas de travaux de génie civil autres que la réparation de l'infrastructure existante en domaine public, ainsi qu'en cas de dépassement des limites de conditions de pose précisées ci-dessus, des frais d'accès au réseau (FAR) supplémentaires seront précisés dans le Bon de Commande.

Le montant de ces frais est indiqué dans la Grille Tarifaire jointe en annexe 2.

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

D'autres frais sont susceptibles d'être facturés à l'Usager par le Délégataire en fonction des interventions de mise en service prévues. En toute hypothèse, le montant de ces frais est indiqué dans la Commande.

## 5.2 REDEVANCE DU SERVICE IRU FON

### 5.2.1 Redevance globale et forfaitaire d'usage

En contrepartie des droits permanents, irrévocables et exclusifs d'usage de longue durée des Circuits Optiques indiqués dans chaque Commande, l'Usager devra verser au Délégataire une redevance globale et forfaitaire unique d'usage pour chaque Circuit Optique mis à disposition. Cette redevance globale et forfaitaire est irrévocablement acquise au Délégataire.

Aucune autre redevance ne sera due par l'Usager au Délégataire au titre de la mise à disposition du Circuit Optique, à l'exception des éventuelles redevances de maintenance indiquées ci-dessous.

Le montant de la redevance globale et forfaitaire d'usage des Circuits Optiques est précisé dans chaque Commande et déterminé à partir de la Grille Tarifaire jointe en annexe 2.

### 5.2.2 Redevance forfaitaire de maintenance

L'Usager devra régler au Délégataire une redevance forfaitaire de maintenance dont le montant sera déterminé, pour la maintenance de chaque Circuit Optique, à partir de la Grille Tarifaire jointe en annexe 2.

Le montant de la redevance forfaitaire de maintenance est précisé dans chaque Commande.

Lorsque la redevance forfaitaire de maintenance est facturée annuellement, la première redevance annuelle forfaitaire de maintenance sera calculée *prorata temporis* de la Date de Début de Service de chaque Circuit Optique au 31 décembre de l'année en cours.

La dernière redevance annuelle forfaitaire de maintenance est calculée *prorata temporis* du 1er janvier de la dernière année à la date d'échéance de la Commande. La redevance annuelle forfaitaire de maintenance est due tous les ans pendant toute la durée de fourniture du Service.

Lorsque la redevance forfaitaire de maintenance est facturée en une fois, dans les mêmes conditions que la souscription de l'IRU, les stipulations de l'article 5.4 « Indexation » ne seront pas applicables.

## 5.3 REDEVANCE DU SERVICE LOCATION FON

L'Usager qui a souscrit au service de Location FON devra verser au Délégataire :

- une redevance forfaitaire d'usage des Fibres Optiques Noires mises à disposition ;
- une redevance de maintenance.

Le montant de ces redevances et leur périodicité sont indiqués dans chaque Commande et sont établis à partir de la Grille Tarifaire indiquée en annexe 2.

Les premières redevances sont calculées au *prorata temporis*, de la Date de Début de Service au dernier jour de la période en cours (année calendaire).

## 5.4 INDEXATION

Chaque redevance de la Grille Tarifaire figurant en Annexe 2 pourra être révisée conformément à l'article 6.3 des Conditions Générales chaque année de la façon suivante :

$$RA = RA_v \times [(SA) / (SA_{2024})]$$

Où :

- RA = Nouvelle redevance en vigueur au cours de l'année A
- RA-1 = Redevance en vigueur au cours de l'année A-1
- RA<sub>v</sub> = Grille tarifaire en vigueur à la signature du Bon de Commande
- SA : dernière valeur de l'indice ICHTrev-TS du coût horaire du travail révisé Tous salariés, connue et publiée par l'INSEE au 1er janvier de l'année A
- SA<sub>2024</sub> : Valeur de l'indice ICHTrev-TS du coût horaire du travail révisé Tous salariés, connue et publiée au 1er janvier de l'année 2024

L'indexation n'est appliquée que dans le cas où RA > RA-1

## 5.5 IMPOTS, DROITS ET TAXES

Les montants de frais et redevances indiqués ci-dessus s'entendent hors tout impôt, droit et taxe de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, présent ou futur, qui pourrait être dû par l'Usager. Tous les prix indiqués ci-dessus s'entendent Hors Taxes, la TVA sera donc facturée en sus au taux en vigueur à la date de facturation.

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 existants à la date de signature du présent Contrat (tel que par exemple une écotaxe) entraînera un ajustement corrélatif des redevances définies dans chaque Bon de Commande pour que le Déléataire perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants indiqués ci-dessus.

## ARTICLE 6 - TRAVAUX, INSTALLATION DES EQUIPEMENTS ET MATERIELS

La matrice de responsabilité jointe le cas échéant en annexe de chaque Commande précise les travaux et prestations à la charge du Déléataire et ceux, à la charge de l'Usager.

L'Usager assume, vis-à-vis du Déléataire, la responsabilité exclusive et intégrale des travaux réalisés par ses sous-traitants, ainsi que les conséquences des désordres ou dommages éventuels qu'ils viendraient à causer.

## ARTICLE 7 - MODIFICATIONS DU TRACE D'UN CIRCUIT OPTIQUE

Si le Déléataire doit modifier le tracé d'un Circuit Optique par suite d'une décision de toute personne publique ou privée agissant dans le cadre de l'Intérêt Général, il en avertira l'Usager dans les meilleurs délais par lesdites personnes, par courrier électronique ou par Lettre RAR.

Le Déléataire fait ses meilleurs efforts pour proposer à l'Usager, sous réserve des disponibilités, un Circuit Optique de rechange afin d'éviter toute Interruption du Service ou suspension du Service FON. En cas d'accord des Parties sur ce nouveau Circuit Optique, un nouveau Bon de Commande sera établi et le Bon de Commande relatif au Circuit Optique concerné par le dévoiement sera totalement ou partiellement résilié. Ce nouveau Bon de Commande n'aura pas d'effet sur la durée du Service,

l'engagement de durée étant rétroactif à la date de l'engagement initial. La résiliation totale ou partielle du Bon de Commande relatif au(x) Circuit(s) Optique(s) concerné(s) 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.

## ARTICLE 8 - RESILIATION

En complément des stipulations de l'Article 11 « Résiliation » des Conditions Générales, les stipulations suivantes s'appliquent.

### 8.1 RESILIATION POUR MANQUEMENT

En cas de résiliation d'un Service consécutive à un manquement de l'Usager, le Délégataire 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.

### 8.2 RESILIATION AVANT LA DATE DE DEBUT DU SERVICE

Toute demande de résiliation de commande formulée par l'Usager, réceptionnée et confirmée par le Délégataire avant la Date de Début de Service de Service, donnera lieu au paiement d'une pénalité par l'Usager dont le montant correspondra aux frais engagés (FAS, FAR, FAD et autres frais engagés sur justificatifs)

### 8.3 RESILIATION EN CAS DE FIN, PREVUE OU ANTECIPÉE DE LA DSP

En cas d'arrivée à son terme ou de résiliation de la Convention de DSP par l'Autorité Délégante pour quelque motif que ce soit, il est prévu que l'Autorité Délégante sera subrogée dans les droits et obligations du Délégataire au titre des présentes, ce que l'Usager accepte d'ores et déjà expressément.

Toutefois, dans le cas où l'Autorité Délégante ne pourrait ou ne souhaiterait pas être subrogée dans les droits et obligations du Délégataire, les Parties conviennent que le Délégataire pourra résilier la Commande moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours. Dans une telle hypothèse de résiliation, le Délégataire conservera l'intégralité des sommes payées d'avance par l'Usager.

## ARTICLE 9 - CESSION ET AUTRE EVENEMENTS AFFECTANT LA CONVENTION DE DSP

En complément de l'article 16 « Cession » des Conditions Générales, dans l'hypothèse où la Convention de DSP ferait l'objet d'une cession, avant son terme, le cessionnaire sera subrogé dans les droits et obligations du Délégataire au titre du Contrat, ce que l'Usager accepte d'ores et déjà expressément. Le Délégataire s'engage à informer préalablement et par écrit l'Usager de cette substitution.

En cas de résiliation de la Convention de DSP ou de mise en régie, l'Autorité Délégante ou le nouveau titulaire de la Convention de DSP à la demande de l'Autorité Délégante, pourra se substituer au présent Délégataire 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 Délégataire ou l'Autorité Délégante à l'Usager.

A l'arrivée du terme de la Convention de DSP, l'Autorité Délégante pourra à sa demande, se substituer ou substituer un nouveau Délégataire, au Délégataire 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 Délégataire ou l'Autorité

## **ARTICLE 10 - ANNEXES**

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

- Annexe 1 : Modèles de Commande
- Annexe 2 : Grille tarifaire
- Annexe 3 : Cahier des Charges Techniques
  - 3 A : Spécifications Techniques ;
  - 3 B : Procédure de Mise à Disposition du Circuit Optique ;
  - 3 C : Cahier des charges de recettes optiques ;
  - 3 D : Extranet du Prestataire.
- Annexe 4 : Niveaux de service

- ANNEXE 1 -

# OFFRE « FIBRE OPTIQUE NOIRE »

MODÈLES DE BON DE COMMANDE

VERSION – SEPTEMBRE 2025

AVENANT N°3

EN REMPLACEMENT DE L'ANNEXE 9.6



**COMMANDE N° xxx**

**TYPE DE SERVICE : IRU Fibres Optiques Noires (FON)**

ENTRE LES SOUSSIGNES :

**SUD BOURGOGNE NETWORKS,**

Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 100.000 euros, dont le siège social est sis 10 rue de la Guerlande, 71880 Châtenoy-le-Royal, immatriculée au RCS de Chalon-sur-Saône sous le n° 908 478 670, représentée par son Président, la société Covage Infra, elle-même représentée par son Directeur Général, Monsieur Aymeric DE CARDES dûment habilité à la signature des présentes,

Ci-après dénommée « **le Délégataire** »,

**D'UNE PART,**

ET

**NOM\_USAGER,**

[type de société], 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, dûment habilité à l'effet des présentes,

Ci-après dénommée « **L'Usager** »,

**D'AUTRE PART.**

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

IL EST PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIT :

Les Parties ont donc convenu de conclure la présente Commande régie par le Contrat, un contrat de gré à gré qui se compose des Conditions Générales et des Conditions Particulières du Service FON en vigueur 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. SERVICES COMMANDES

Le Délégataire fournira à l'Usager, qui accepte, le Service IRU FON indiqué ci-après, dans les conditions définies au Contrat.

La présente Commande porte sur la mise à disposition par le Délégataire à l'Usager du (des) Circuit(s) Optique(s) décrits par :

- La liste des Points de raccordement avec leur nature ;
- La liste des Circuits Optiques avec leurs caractéristiques techniques, et leur niveau de service (GTR) respectif ;
- La liste des travaux de prestations assurées par le Délégataire ;
- La liste des travaux de prestations assurées par l'Usager.

Ces éléments sont indiqués ci-après.

N° de Point de raccordement (PR)	Nom du local	Adresse	Nature de l'extrémité
PR N°1			
PR N°2			

N° Circuit Optique (CO)	N° de PR côté A	N° de PR côté B	Nombre de fibres optiques	Longueur (m)	Date de mise à disposition prévisionnelle	GTR (en heure)
CO N°1						

Le linéaire précis de ces Circuits Optiques ainsi que les atténuations réelles seront déterminés dans le dossier de mesures que le Délégataire doit remettre à l'Usager en application de la procédure de mise à disposition des Circuits Optiques décrite en annexe 3 « Cahier des charges techniques » des Conditions Particulières du Service FON.

## 2. TRAVAUX ET INSTALLATIONS REALISES PAR LE DELEGATAIRE / USAGER.

[À compléter lors de la commande]

## 3. DATE DE MISE EN SERVICE ET DUREE DE LA FOURNITURE DU SERVICE.

Le Délégataire fournira à l'Usager qui l'accepte, le Service IRU FON indiqué ci-après, dans les conditions définies au Contrat.

Pour chaque Service de Fibres Optiques, les durées de la fourniture sont indiquées dans le tableau suivant :

N° Circuit Optique (CO)	Date de début de service prévisionnelle	Durée de la fourniture du service
CO N°1		

Délégataire

#### 4. REDEVANCES ET FRAIS

Les Redevances et frais sont détaillés dans le tableau ci-dessous :

N° Circuit Optique (CO)	F.A.S.	F.A.R.	Autres frais	Redevance	Péodicité
CO N°1					
MAINT					
TOTAL					

Les prix s'entendent hors taxes TVA en sus au taux en vigueur lors de la facturation.

#### 5. COORDONNEES ET ADRESSE DE FACTURATION

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

**Le Délégataire**

**Nom :**

**Qualité : ...**

**L'Usager**

**Nom :**

**Qualité :**

**Service Comptabilité**

**Service Comptabilité**

**Tour Trinity**

**1Bis Place de la Défense**

**CS 60320**

**92035 PARIS LA DEFENSE CEDEX**

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

#### 6. 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.

a. Pour le suivi de commandes

NIVEAU	CONTACT	COVAGE
<b>N0</b>	<b>Portail Client</b>	<a href="https://sav.covage.com">https://sav.covage.com</a>
<b>N1</b>	<b>Chargé de production</b> Du lundi au vendredi 9h-18h	<a href="mailto:prénom.nom@covage.com">prénom.nom@covage.com</a> +33 X XX XX XX XX <a href="mailto:production@covage.com">production@covage.com</a> Par email en HO uniquement
<b>N2</b>	<b>Manager production</b> Du lundi au vendredi 9h-18h	<a href="mailto:escaladen2production@covage.com">escaladen2production@covage.com</a> Par email en HO uniquement +33 170 941 939
<b>N3</b>	<b>Direction production</b> 7/7-24/24	<a href="mailto:escaladen3production@covage.com">escaladen3production@covage.com</a> Par email en HO uniquement +33 147 148 654
<b>Retour activation</b>	<b>Si Procès-Verbal de Recette réceptionné (Valable 10 jours ouvrés à réception du PV)</b>	Activation FTTO <a href="mailto:retours.activations@covage.com">retours.activations@covage.com</a> Par email en HO uniquement +33 147 148 662

b. Pour la maintenance corrective

NIVEAU	TYPE D'INCIDENT		CONTACT EXPLOITATION	HEURES OUVRÉES (LUNDI AU VENDREDI DE 8H À 18H)	HEURES NON OUVRÉES (DU LUNDI AU VENDREDI DE 18H À 8H + WEEK END ET JOURS FÉRIÉS)
	COUPURE TOTALE D'UN LIEN AVEC GTR	COUPURE TOTALE D'UN LIEN SANS GTR OU DÉGRADATION			
 Niveau 0	<b>Suivi des tickets &amp; incidents en temps réel</b>		Support	Fibre dédiée : <a href="https://sav.covage.com">https://sav.covage.com</a> DSL & FTTH : <a href="http://extranet.covage.fr">http://extranet.covage.fr</a> +33(0) 978 380 600	
 Niveau 1	 >75% de la GTR	 24h	Superviseur	+33(0) 978 380 601	
 Niveau 2	 >150% de la GTR	 72h	Manager	+33(0) 978 380 602	Expert Technique Déclenchable par le Support Exploitation (N0) +33(0) 978 380 600
 Niveau 3	 >200% de la GTR	 96h	Direction	+33(0) 978 380 603	

Adresse dédiée pour la gestion des opérations réseau : [Travaux-Programmes@covage.com](mailto:Travaux-Programmes@covage.com)

c. Pour la maintenance préventive et les notifications à caractère technique (hors Incident)

	DELEGATAIRE	USAGER
Travaux Programmés	<a href="mailto:Travaux-Programmes@covage.com">Travaux-Programmes@covage.com</a>	

Toute modification des contacts doit être communiquée à l'autre Partie par mail à l'adresse indiquée dans la grille figurant en 6.a de la présente Commande.

**7. DATE D'ENTREE EN VIGUEUR**

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

Fait en deux (2) exemplaires originaux,

Pour l'Usager

Fait à .....

Le .....

Nom .....

Qualité .....

Signature

Pour le Déléguant

Fait à .....

Le .....

Nom .....

Qualité .....

Signature

**COMMANDÉ N° xxx**

**TYPE DE SERVICE : LOCATION FON**

ENTRE LES SOUSSIGNES :

**SUD BOURGOGNE NETWORKS,**

Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 100.000 euros, dont le siège social est sis 10 rue de la Guerlande, 71880 Châtenoy-le-Royal, immatriculée au RCS de Chalon-sur-Saône sous le n° 908 478 670, représentée par son Président, la société Covage Infra, elle-même représentée par son Directeur Général, Monsieur Aymeric DE CARDES dûment habilité à la signature des présentes,

Ci-après dénommée « **le Déléguétaire** »,

**D'UNE PART,**

ET

**NOM\_USAGER,**

[type de société], 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, dûment habilité à l'effet des présentes,

Ci-après dénommée « **L'Usager** »,

**D'AUTRE PART.**

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

**IL EST PRÉALABLEMENT EXPOSÉ CE QUI SUIT :**

Les Parties ont donc convenu de conclure la présente Commande. La présente Commande est régie par le Contrat, un contrat de gré à gré qui se compose des Conditions Générales et des Conditions Particulières du Service FON en vigueur 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. SERVICES SOUSCRITS

Le Déléguant fournira à l'Usager qui l'accepte, le Service Location FON indiqué ci-après, dans les conditions définies au Contrat.

La présente Commande porte sur la mise à disposition par le Déléguant à l'Usager du (des) Circuit(s) Optique(s) décrits ci-après:

N° de Point de raccordement (PR)	Nom du local	Adresse	Nature de l'extrémité
PR N°1			
PR N°2			

N° Circuit Optique (CO)	N° de PR côté A	N° de PR côté B	Nombre de fibres optiques	Longueur (m)	Date de mise à disposition prévisionnelle	GTR (en heure)
CO N°1						

Le linéaire précis de ces Circuits Optiques ainsi que les atténuations réelles seront déterminés dans le Dossier de Mesures que le Déléguant doit remettre à l'Usager en application de la procédure de mise à disposition des Circuits Optiques décrite en Annexe 3 des Conditions Particulières Service FON.

## 2. TRAVAUX ET INSTALLATIONS REALISES PAR LE DELEGATAIRE / USAGER.

[À compléter lors de la commande]

## 3. DATE DE MISE EN SERVICE ET DUREE DE LA FOURNITURE DU SERVICE.

La Date de Début du Service de Location FON est déterminée par le procès-verbal de mise en service joint en Annexe 3 des Conditions Particulières du Service FON.

Pour chaque Service, la durée d'engagement de la Commande est indiquée dans le tableau suivant :

N° Circuit Optique (CO)	Date de début de service prévisionnelle	Durée d'engagement service
CO N°1		

## 4. REDEVANCES ET FRAIS

Les Redevances et frais sont détaillés dans le tableau ci-dessous :

N°Circuit Optique (CO)	F.A.S.	F.A.R.	Autres frais	Redevance	Péodicité
CO N°1					
MAINT					
TOTAL					

Les prix s'entendent hors taxes TVA en sus au taux en vigueur lors de la facturation.

## **5. COORDONNEES ET ADRESSE DE FACTURATION**

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

### **Le Délégataire**

Nom :  
Qualité : ...

Service Comptabilité  
Tour Trinity  
1Bis Place de la Défense  
CS 60320  
92035 PARIS LA DEFENSE CEDEX

### **L'Usager**

Nom :  
Qualité :  
Service Comptabilité

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

## **6. 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.

### a. Pour le suivi de commande

NIVEAU	CONTACT	COVAGE
N0	Portail Client	<a href="https://sav.covage.com">https://sav.covage.com</a>
N1	<b>Chargé de production</b> Du lundi au vendredi 9h-18h	<a href="mailto:prénom.nom@covage.com">prénom.nom@covage.com</a> +33 X XX XX XX XX <a href="mailto:production@covage.com">production@covage.com</a> Par email en HO uniquement
N2	<b>Manager production</b> Du lundi au vendredi 9h-18h	<a href="mailto:escaladen2production@covage.com">escaladen2production@covage.com</a> Par email en HO uniquement +33 170 941 939
N3	<b>Direction production</b> 7/7-24/24	<a href="mailto:escaladen3production@covage.com">escaladen3production@covage.com</a> Par email en HO uniquement +33 147 148 654
Retour activation	<b>Si Procès-Verbal de Recette réceptionné (Valable 10 jours ouvrés à réception du PV)</b>	Activation FTTO <a href="mailto:retours.activations@covage.com">retours.activations@covage.com</a> Par email en HO uniquement +33 147 148 662

b. Pour la maintenance corrective

NIVEAU	TYPE D'INCIDENT		CONTACT EXPLOITATION	HEURES OUVRÉES (LUNDI AU VENDREDI DE 8H À 18H)	HEURES NON OUVRÉES (DU LUNDI AU VENDREDI DE 18H À 8H + WEEK END ET JOURS FÉRIÉS)
 Niveau 0	COUPURE TOTALE D'UN LIEN AVEC GTR	COUPURE TOTALE D'UN LIEN SANS GTR OU DÉGRADATION	Support	Fibre dédiée : <a href="https://sav.covage.com">https://sav.covage.com</a> DSL & FTTH : <a href="http://extranet.covage.fr">http://extranet.covage.fr</a> +33(0) 978 380 600	
 Niveau 1	 >75% de la GTR	 24h	Superviseur	+33(0) 978 380 601	
 Niveau 2	 >150% de la GTR	 72h	Manager	+33(0) 978 380 602	Expert Technique Déclenchable par le Support Exploitation (NO) +33(0) 978 380 600
 Niveau 3	 >200% de la GTR	 96h	Direction	+33(0) 978 380 603	

Adresse dédiée pour la gestion des opérations réseau : [Travaux-Programmes@covage.com](mailto:Travaux-Programmes@covage.com)

c. Pour la maintenance préventive et les notifications à caractère technique (hors Incident)

	DELEGATAIRE	USAGER
Travaux Programmés	<a href="mailto:Travaux-Programmes@covage.com">Travaux-Programmes@covage.com</a>	

Toute modification des contacts doit être communiquée à l'autre Partie par mail à l'adresse indiquée dans figurant en 6.a de la présente Commande.

**7. DATE D'ENTREE EN VIGUEUR**

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

Fait en deux (2) exemplaires originaux,

Pour l'Usager

Fait à .....

Le .....

Nom .....

Qualité .....

Signature

Pour le Déléguataire

Fait à .....

Le .....

Nom .....

Qualité .....

Signature

- ANNEXE 2 -

# OFFRE « FIBRE OPTIQUE NOIRE »

GRILLE TARIFAIRES

VERSION – SEPTEMBRE 2025

AVENANT N°3



### GRILLE TARIFAIRES

#### SERVICE FON en IRU

##### 1. Frais d'Accès au Service

###### 1.1 Frais d'Accès au Service

- Site poppé par Covage : 500€HT
- Site non adducté à moins de 1000m du réseau : 750€HT
- Site au-delà de 1000m du réseau Covage : Sur Devis
- Frais d'études sur devis à partir de 15 sites, mode projet

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

###### 1.2 Frais d'Accès au Réseau

Ces frais comprennent 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.

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

Les tarifs s'entendent pour une paire de brins en IRU :

	IRU*		
	10	15	20
0-2 999	4,25 €	5,02 €	5,82 €
3 000-9 999	3,38 €	3,98 €	4,62 €
10 000-29 999	2,63 €	3,10 €	3,60 €
30 000-49 999	2,19 €	2,58 €	3,00 €
50 000- 99 999	1,69 €	1,99 €	2,31 €
100 000 et plus	1,53 €	1,80 €	2,09 €

Sur le même réseau, les linéaires de fibre se cumulent avec chaque Commande, ainsi, lorsqu'une nouvelle Commande est passée, les linéaires de cette nouvelle Commande se cumulent avec les linéaires du parc en vigueur. La nouvelle Commande bénéficiera alors du tarif correspondant au palier du mettre linéaire de fibre cumulé obtenu. En revanche, les Commandes du parc en vigueur ne bénéficient pas du nouveau tarif obtenu suite au cumul des linéaires des Commandes et conserve donc le même tarif.

\*Plus 15% par fibre supplémentaire au-delà d'une paire de fibre et +10% au-delà de 12 Fibres.

\*Le Minimum requis pour passer une commande en IRU est de 1000ml

3. Redevance de la maintenance pour un circuit optique en IRU

Maintenance en € HT	
GTR 24h HO	Inclus
Option GTR 24 HNO (24/7)	0,08
Option GTR 12HO	0,03
Option GTR 12HNO	0,13
Option 8HO	0,05
Option 8HNO	0,15
Option 4HO zone dense et standard	0,08
Option 4HO zone peu dense	0,12
Option 4HNO	Sur Devis

### SERVICE FON en Location

#### 1. Frais d'Accès au Service

##### 1.1 Frais d'accès au Service

- *Site poppé par Covage :* 500€HT
- *Site non adducté à moins de 1000m du réseau :* 750€
- *Site au-delà de 1000m du réseau Covage :* Sur Devis
- *Frais d'études sur devis à partir de 15 sites, mode projet*

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

##### 1.2 Frais d'accès au Réseau

Ces frais comprennent 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.

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

Les tarifs s'entendent pour une paire de brins en Location :

	Location annuelle*				
	12	24	36	48	60
0-2 999	1,28 €	1,21 €	1,15 €	1,08 €	0,96 €
3 000-9 999	1,13 €	1,07 €	1,01 €	0,96 €	0,84 €
10 000-29 999	0,94 €	0,89 €	0,84 €	0,80 €	0,70 €
30 000-49 999	0,88 €	0,83 €	0,79 €	0,74 €	0,66 €
50 000- 99 999	0,81 €	0,77 €	0,73 €	0,69 €	0,61 €
100 000 et plus	0,75 €	0,71 €	0,68 €	0,64 €	0,56 €

Sur le même réseau, les linéaires de fibre se cumulent avec chaque Commande, ainsi, lorsqu'une nouvelle Commande est passée, les linéaires de cette nouvelle Commande se cumulent avec les linéaires du parc en vigueur. La nouvelle Commande bénéficiera alors du tarif correspondant au palier du mettre linéaire de fibre cumulé obtenu. En revanche, les Commandes du parc en vigueur ne bénéficient pas du nouveau tarif obtenu suite au cumul des linéaires des Commandes et conserve donc le même tarif.

\* Plus 15% par fibre supplémentaire au-delà d'une paire de fibre et +10% au-delà de 12 Fibres.

\*Le Minimum requis pour passer une commande en Location est de 1000ml

3. Redevance de la maintenance pour un circuit optique en location

Maintenance en € HT	
GTR 24h HO	Inclus
Option GTR 24 HNO (24/7)	0,08
Option GTR 12HO	0,03
Option GTR 12HNO	0,13
Option 8HO	0,05
Option 8HNO	0,15
Option 4HO zone dense et standard	0,08
Option 4HO zone peu dense	0,12
Option 4HNO	Sur Devis

4. Pénalités

DEMANDES DE MODIFICATION DU SERVICE	
OBJET	TARIFICATION
Suppression option : demande de résiliation d'une option souscrite	<p><b>Fin d'engagement du Circuit optique</b>  - Frais de modification : 150€</p> <p><b>En cours d'engagement du Circuit optique</b>  - Frais de modification : 150€  - Pénalité de rupture d'engagement : redevances de l'option restant dues jusqu'à la fin d'engagement initial</p>

OBJET	TARIFICATION
<b>Pénalité pour résiliation avant la fin de la durée d'engagement du Circuit optique</b>	-Pénalité de rupture d'engagement : 100 % du montant de l'abonnement mensuel du Circuit optique jusqu'à expiration de sa durée d'engagement*
<b>Pénalité pour résiliation avant la fin de la durée d'engagement d'une option</b>	-Pénalité de rupture d'engagement : 100 % du montant de l'abonnement mensuel de l'Option jusqu'à expiration de sa durée d'engagement
<b>Pénalités pour résiliation du Bon de commande avant la Date de Début de Service</b>	Toute demande de résiliation formulée par l'Usager, réceptionnée et confirmée par le Délégataire avant la Date de Début de Service, donnera lieu au paiement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'une pénalité de 500€ HT et,</li> <li>- d'une pénalité égale à la facturation de l'intégralité des frais engagés par le Délégataire</li> </ul>

\* Pour l'IRU la pénalité de rupture d'engagement est applicable sur 100% du montant annuel de la maintenance jusqu'à l'expiration de sa durée d'engagement

PENALITES INTERVENTION A TORT (IAT)	
OBJET	TARIFICATION
Frais déplacement technicien (unitaire)	80 € + 80€ HT/heure
Pénalité forfaitaire pour commande non conforme n'ayant pas nécessité de déplacement	Pénalité forfaitaire pour commande non conforme n'ayant pas nécessité de déplacement : 45€ HT
Pénalité de signalisation transmise à tort (SAV) sans déplacement technicien	150€ HT
Pénalité_déplacement à tort_(Production) / y compris annulation par l'Usager/Utilisateur Final d'un RDV 48h avant la date prévue	400€ HT

*Les services complémentaires et demandes d'interventions peuvent faire l'objet de facturations complémentaires.*

- ANNEXE 3 -

# OFFRE « FIBRE OPTIQUE NOIRE »

CAHIER DES CHARGES TECHNIQUES

VERSION – SEPTEMBRE 2025

AVENANT N°3



**CAHIER DES CHARGES TECHNIQUES**

Le présent document comprend :

- Annexe 3 A : Spécifications Techniques ;
- Annexe 3 B : Procédure de Mise à Disposition des Circuits Optiques ;
- Annexe 3 C : Cahier des charges de recettes optiques ;
- Annexe 3 D : Extranet du Délégataire.

**ANNEXE 3A**  
**SPECIFICATIONS TECHNIQUES**

La limite de responsabilité du Délégataire s'arrête aux positions optiques fournies dans le cahier de recette.

Les fibres respectant la norme ITU-T G.652 ou IT U-T G657-A2 doivent présenter les caractéristiques suivantes :

<b>Paramètre</b>	<b>Valeur</b>
Diamètre de mode à 1310 nm	$9,1 \pm 0,5 \mu\text{m}$
Diamètre de gaine optique	$125 \pm 1 \mu\text{m}$
Excentration cœur / gaine	$\pm 0,6 \mu\text{m}$
Non circularité du diamètre de mode	$\pm 6 \%$
Non circularité de la gaine optique	$\pm 2,0 \%$
Longueur d'onde de coupure en câble	$1260 \text{ nm}$
Dispersion chromatique à 1550nm	$\pm 18 \text{ ps/nm.km}$
Atténuation maximale à 1550nm (hors câble)	$\pm 0,25 \text{ dB/km}$
Uniformité de l'atténuation à 1310 et 1550 nm	Pas de discontinuité supérieure à 0,1 dB
Atténuation induite en cycle de température (-60 / +85°C, fibre hors câble)	$\pm 0,05 \text{ dB/km}$
PMD	$\pm 0,2 \text{ ps/km}^{1/2}$ Moyenne quadratique $\pm 0,1 \text{ ps/km}^{1/2}$
Perte additionnelle en macro courbure (100 tours sur 60 mm de diamètre) à 1550 nm et 1620 nm	$\pm 0,05 \text{ dB}$
Test en tension (100 % des fibres testées)	Tension de test > 100 Kpsi (= 0.69 GN/m <sup>2</sup> ) à 1,0 % d'allongement équivalent

Les méthodes de mesure sont celles normalisées ou reconnues par la profession.

**Annexe 3 B**  
**Procédure de Mise à Disposition des Circuits Optiques**

**1.** La date de mise en service (ci-après « Mise en Service ») du Circuit Optique est précisée dans le procès-verbal de mise en service (ci-après « PV de mise en service »).

Ce PV de mise en service précise :

- La Date de la commande ;
- La Date de Début de Service ;
- Le numéro de la Commande ;
- La référence du ou des services;
- Les points d'extrémité.

**2.** L'Usager disposera d'un délai de (5) jours (ci-après le « Délai ») à compter de la date de Début de Service pour effectuer des tests afin de constater la conformité du Circuit Optique aux spécifications jointes en annexe 3 A.

Si l'Usager constate une non-conformité à l'issue de ces tests, il en informe le Déléguataire qui fera des contres mesures. A l'issue de ces contres mesures, si le défaut de conformité est avéré, le Déléguataire devra mettre en conformité le Service dans les meilleurs délais. Un nouveau PV de mise en service sera émis par le Déléguataire. Si le défaut de conformité n'est pas avéré, le Déléguataire facturera l'intervention et les prestations réalisées à l'Usager.

**3.** A défaut pour l'Usager d'avoir signalé une non-conformité dans le Délai, la réception du Circuit Optique sera réputée acquise à la date du PV de mise en service.

<b>Annexe 3 C</b> <b>Cahier des charges de recettes optiques</b>
---

### **1. Tests de Recette des Circuits optiques**

Les Tests de Recette des Circuits Optiques sont les suivantes.

La procédure de recette comprendra (i) les mesures effectuées sur site par l'Usager ainsi que (ii) la remise d'un dossier de mesures, tel que précisé ci-dessous. Les mesures optiques seront effectuées sur tous les Circuits, Circuit par Circuit.

Les valeurs de recette et d'acceptation ci-dessous indiquées sont applicables à la fibre ITU-T G.652 et ITU-T G.657-A2.

Dans le cas où un type de fibre différent serait utilisé, il faudra se référer aux Spécifications Techniques particulières rappelées ci-avant.

Ces mesures réflectométriques porteront sur :

- L'affaiblissement linéique de la fibre ;
- L'affaiblissement ponctuel (perte aux connecteurs, épissure et irrégularité de la fibre) ;
- L'affaiblissement du Circuit ;
- Le Bilan Optique.

Aux Points de Raccordement, et par défaut, les connecteurs des Circuits sont de type SC/APC.

### **2. Les affaiblissements**

#### **2.1. Affaiblissement linéique de la Fibre Optique**

L'affaiblissement linéique (A linéique) correspond à l'atténuation entre deux évènements d'un câble, ramené à un kilomètre. Cette mesure permet de valider l'atténuation de chaque section de Fibres Optiques.

Il se déduit des courbes de réflectométrie, faites à 1550 nm dans les deux sens du Circuit.

Après avoir effectué la mesure dans les deux sens, l'affaiblissement linéique du Circuit A linéique, est :

$$A \text{ linéique} = (A \text{ linéique } 1^{*2} + A \text{ linéique } 2^{*1}) / 2$$

Les atténuations linéiques moyennes acceptées par l'Usager sont :

<b><i>Performances optique</i></b>	<b><i>Max à 1310nm</i></b>	<b><i>Max à 1550nm</i></b>
Atténuation linéique moyenne pour une fibre G652	0,35 dB/km	0,25 dB/km
Atténuation linéique moyenne pour une fibre G657	0,36 dB/km	0,22 dB/km

Les mesures d'affaiblissement linéique seront mesurées sur des longueurs supérieures à 300 mètres.

#### **2.2 Affaiblissement Ponctuel**

L'affaiblissement Ponctuel (A ponctuel) correspond à l'atténuation d'un événement (épissure, connecteur, irrégularités de transmission...) sur la Fibre d'un Circuit.

Il se déduit des courbes de réflectométrie, faites à 1550 nm dans les deux sens du Circuit.

Après avoir effectué la mesure dans les 2 sens, l'affaiblissement ponctuel A ponctuel, est :

$$A \text{ ponctuel} = (A \text{ ponctuel } 1^{*2} + A \text{ ponctuel } 2^{*1}) / 2$$

Les atténuations ponctuelles moyennes acceptées par l'Usager sont :

<b><i>Performances optiques</i></b>	<b><i>à 1550nm et 1310nm</i></b>
Atténuation moyenne pour une épissure de fibres G652	< 0,2 dB
Réflectance des épissures	Nulle

Moyenne algébrique des atténuations des épissures d'un Circuit en fibres G652	< 0,15 dB
Atténuation moyenne pour un connecteur SC/APC 8° 0.3dB ajusté (1)	< 0,7 dB
Valeur maximum d'une irrégularité de transmission (2)	< 0,1 dB

(1) La caractérisation des connecteurs est réalisée à l'aide d'une bobine amorce d'une longueur minimum de 2000 mètres et de caractéristique optique équivalente à celle utilisée sur le Circuit mesuré. Un connecteur correspond à deux fiches + un raccord. Dans le cas où la mesure ne permet pas de différencier des évènements d'un Circuit (connecteurs trop rapprochés par exemple), la mesure sera effectuée sur l'ensemble des évènements et l'affaiblissement considéré sera strictement inférieur à la somme des atténuations des évènements considérés.

(2) Valeur moyenne des irrégularités de transmission mesurées dans les 2 sens.

### 2.3. Affaiblissement du Circuit

L'affaiblissement d'un Circuit (A Lien) correspond à l'atténuation entre les 2 extrémités d'un Circuit. Cette mesure permet de valider la continuité optique, et d'évaluer la longueur du Circuit.

Il se déduit des courbes de réflectométrie, faites à 1310 nm et 1550 nm dans les deux sens du Circuit. Après avoir effectué la mesure dans les 2 sens, l'affaiblissement linéique du Circuit A<sub>Lien</sub>, est :

$$A_{\text{lien}} = (A_{\text{lien } 1^{\circ}2} + A_{\text{lien } 2^{\circ}1}) / 2$$

Les atténuations des Circuits acceptées par l'Usager et la longueur des Circuits sont propres à chaque Circuit.

### 2.4 Mesure par réflectométrie

Les mesures d'affaiblissements et de longueur d'un Circuit sont réalisées par la méthode de rétro diffusion à l'aide d'un réflectomètre type OTDR (Optical Time Domain Reflectometer) associé à un dispositif d'enregistrement des données. Ces mesures sont réalisées sur la longueur totale du Circuit dans les deux sens de transmission (O->E, E->O) à 1310 nm et 1550 nm. La valeur de l'affaiblissement, linéique ou ponctuel, et de la longueur du Circuit est donnée par la moyenne des valeurs mesurées à une longueur d'onde dans les deux sens de transmission.

Les mêmes équipements et mêmes paramètres de réglages doivent être utilisés pour chacun des 2 sens de mesure (réflectomètre, bobine amorce et cordon de connexion).

La valeur de l'indice de réfraction doit être choisie en fonction des indications de la fiche technique de la Fibre fournie par le constructeur. À défaut, un indice de réfraction Eff de 1,468 sera utilisé à 1550 nm et 1.467 à 1310 nm.

Les largeurs d'impulsions énoncées ci-après seront retenues pour les mesures. Ces largeurs d'impulsions doivent être identiques afin de permettre leur analyse par les logiciels de traitement des données enregistrées par les réflectomètres.

Longueur du Circuit <sup>(1)</sup>	< 10 Km	< 40 Km
Largueur d'impulsion <sup>(2)</sup>	$\leq 100 \text{ ns}$	$\leq 500 \text{ ns}$
Temps d'acquisition	0,5 min	1 min
Echelle verticale de lecture des mesures	0,5 dB/div	0,5 dB/div
Echelle verticale d'enregistrement des mesures	1 dB/div	1 dB/div

(1) Lorsque les mesures sont effectuées sur les Circuits et non sur des liaisons optiques, les largeurs d'impulsions seront adaptées en fonction du bilan de liaison théorique.

(2) En cas de contestation, la largeur d'impulsion la plus faible possible sera utilisée pour effectuer une analyse plus fine d'un événement.

### **3. Bilan Optique**

#### **3.1. Bilan optique théorique**

Pour un Circuit, l'affaiblissement théorique total admissible (A) est donné par :

$$A = (L \cdot A_l) + (\text{nb } E_p \cdot A_{Ep}) + (\text{nb } C_n \cdot A_{Cn})$$

Avec :

L : longueur du Circuit mesuré (en km)

$A_l$  : affaiblissement linéaire maximal admissible de la fibre

nb  $E_p$  : nombre d'épissures sur le Circuit

$A_{Ep}$ : affaiblissement maximal admissible par épissure

nb  $C_n$  : nombre des connecteurs

$A_{Cn}$  : affaiblissement maximal admissible par connecteur (1)

(1) Un connecteur est constitué de 2 fiches optiques et d'une traversée de paroi

Note : La mesure du bilan optique par réflectométrie peut être réalisée. Elle donne une estimation de l'affaiblissement total du Circuit. Cette mesure doit être effectuée en utilisant les paramètres indiqués au paragraphe 2.4 et l'affaiblissement enregistré être strictement inférieur au bilan optique théorique.

#### **3.2. Bilan optique par insertion**

Cette mesure permet de mesurer l'affaiblissement total admissible (A) du Circuit.

Cette mesure est effectuée dans les 2 sens de transmission, à 1550 mm.

L'affaiblissement enregistré doit être strictement inférieur au bilan optique théorique.

#### **3.3 Mesure du bilan optique par insertion**

Les mesures de l'affaiblissement total admissible sont réalisées par la méthode d'insertion à l'aide d'un générateur (source laser) et d'un récepteur. Ces mesures sont réalisées sur la longueur totale du Circuit dans les deux sens de transmission ( $O^{\circ}E$ ,  $E^{\circ}O$  à 1550 nm). La valeur de l'affaiblissement total (bilan de liaison) est donnée par la moyenne des valeurs mesurées à une longueur d'onde dans les deux sens de transmission.

Les mêmes équipements et mêmes paramètres de réglages doivent être utilisés pour chacun des 2 sens de mesure (émetteur et récepteur optique, cordons de connexion).

Avant de procéder à la mesure du bilan de liaison, une valeur de référence  $P_0$  (0 dB) doit être effectuée, selon les recommandations du constructeur, entre la source émettrice et le récepteur.

Lorsque la valeur de référence est déterminée, l'émetteur et le récepteur doivent rester sous tension et être chacun raccordé à une extrémité du Circuit.

Les appareils utilisés délivrent directement l'atténuation du Circuit en dB lorsque la valeur de référence est de 0 dB.

Après achèvement des mesures du Circuit, on effectuera une nouvelle valeur de référence afin de pallier d'éventuelles erreurs de manipulation. Si un écart supérieur à 0,5 dB avec la première valeur de référence est constaté, il sera effectué une deuxième série de mesures.

### **4 Dossier de mesures**

Le Délégataire fournira à l'Usager sur demande, un dossier de mesures comprenant les documents ci-après :

- Le dossier indique notamment les bilans optiques de liaison des Circuits, les valeurs de connecteurs et une analyse des valeurs par rapport (atténuation/km...)

Le dossier de mesures sera remis à l'Usager par courrier électronique.

**Annexe 3 D  
L'EXTRANET DU DELEGATAIRE**

L'Extranet 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 l'Extranet.

L'Extranet 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 leurs rétablissements.

L'Usager s'engage à respecter la procédure Extranet. Celle-ci est indiquée sur le site Extranet et peut être amenée à évoluer.

**1. Création de compte Extranet**

L'obtention d'un compte Extranet se fait via une fiche de demande de compte ([support@covage.com](mailto: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**

L'Extranet 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 « Suivre mes commandes ».

**2.1. Inventaire des Services – Onglet « Services »**

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

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

Dans la partie « Suivre mes commandes », l'Usager aura accès aux informations lui permettant de suivre les étapes nécessaires à la livraison du Service souscrit.

**3. Le Ticketing (Déclaration au Délégué 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 « Tickets » et suivre les étapes suivantes :

- L'Usager choisit son service ID dans la liste des Services et clique sur « Ouvrir un ticket » ;

- L’Usager remplit les champs obligatoires et choisit le contact dans une liste déroulante ;
- Dans le cas échéant, l’Usager peut décider de créer un nouveau contact, si ce dernier n’existe pas ;
- L’Usager valide le ticket.

### 3.2 Consultation des Tickets

Les tickets sont disponibles sur l’onglet « Tickets ».

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 compte Extranet

Dans le cas où l’Usager ne peut ouvrir de ticket via l’outil Extranet. 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 à minima sont :

- Référence Service ;
- Site concerné ou point d’extrémité ;
- Numéro de téléphone à rappeler.

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

- ANNEXE 4 -

# OFFRE « FIBRE OPTIQUE NOIRE »

## NIVEAUX DE SERVICE

VERSION – SEPTEMBRE 2025

AVENANT N°3



**Annexe 3 D  
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 Délégataire.

« **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 exprimée en pourcentage.

**2. Niveaux de Service**

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. Les niveaux de service disponibles sont ceux indiqués dans la grille des redevances de maintenance pour un circuit optique en IRU ou en location.

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

- Incident Critique : dysfonctionnements qui unitairement ou cumulés engendrent une perte totale du service. Le Délégataire est alors tenu de respecter la GTR contractuelle sur les incidents critiques ;
- Incident Majeur : dysfonctionnements qui unitairement ou cumulés engendrent une perte partielle du service ou dégradent de manière importante le service.
- 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 événements ne pouvant constituer un incident sont les suivants :

- L'absence de communication par l'Usager des informations demandées par le Délégataire 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 Délégataire.
- Demande de l'Usager au Délégataire d'effectuer un test, à la suite duquel le Délégataire ne trouve pas d'erreur.
- Demande de modification d'un Service, conformément au Contrat.
- Suspension du Service par le Délégataire, conformément au Contrat.
- Panne des Equipements et /ou applications appartenant à l'Usager.
- Manquements de l'Usager à donner au Délégataire un accès à ses Equipements, ou à toute partie du Service lorsque le Délégataire 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.

#### 4. Signalement d'incident

Le Délégataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour prévenir l'Usager de tout événement susceptible de nuire à la qualité du Service ou à la continuité optique.

Le Délégataire met à la disposition de l'Usager un service d'assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, service auquel l'Usager pourra notifier tous les éventuels Incidents sur les Circuits Optiques mis à sa disposition dans le cadre d'une Commande.

Les coordonnées de ce service d'assistance du Délégataire sont indiquées dans la Commande.

Avant de signaler un Incident au Délégataire, 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 Délégataire selon les grilles de contacts et d'escalade figurant dans la Commande.

En cas d'intervention du Délégataire sur un incident provenant des Equipements de l'Usager ou pour tout déplacement d'un technicien à tort, le Délégataire 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 Délégataire.

En cas d'Incident, l'Usager doit le signaler via l'Extranet du Délégataire conformément à l'Annexe 3-D. En cas d'ouverture du ticket par téléphone, l'usager ne peut pas accéder aux informations de suivi disponibles dans l'extranet client.

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.

Afin de confirmer l'Incident, le Délégataire délivre un ticket d'Incident. L'horaire d'ouverture du ticket par l'Usager 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 Délégataire informe l'Usager que le Service est de nouveau disponible, par courrier électronique valant rapport d'Incident.

Le Délégataire 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 Délégataire dans le Site d'Extrémité, ou de toute perte de Service due à une utilisation non-conforme du trafic par l'Usager.

#### 5. MAINTENANCE

##### 5.1 Maintenance préventive

Le Délégataire se réserve le droit d'effectuer des Interruptions de Service aux fins de maintenance préventive du Réseau, sous réserve d'en avoir averti l'Usager par écrit au moins 10 jours ouvrés à l'avance. 5

Les Parties se rapprocheront afin que, dans la mesure du possible, ces Interruptions de Service s'effectuent aux heures les moins préjudiciables pour l'Usager afin d'éviter toute perturbation grave du service fourni par l'Usager à ses Utilisateurs Finals. À cette occasion les deux Parties étudieront les solutions alternatives, et notamment de basculer provisoirement l'Usager sur un autre Circuit Optique et ce, afin de ne pas interrompre la continuité des services fournis par l'Usager. Un tel basculement se fera en dehors de la garantie de temps de rétablissement définie au paragraphe 3 de la présente Annexe.

##### 5.2 Maintenance curative

**1)** Avant de signaler un Incident au Délégataire, 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 signaler un Incident dans les conditions et conformément à l’annexe 3D.

**2)** En cas d’Incident ne provenant pas des Equipements de l’Usager, le Délégataire s’engage :  
(i) à en déterminer l’origine à compter de son signalement par l’Usager conformément aux conditions indiquées dans l’annexe 3D du Contrat ;

(ii) à rétablir le Service afin que les Circuits Optiques soient de nouveaux conformes aux Spécifications Techniques visées en annexe 3, dans le délai de GTR souscrit par l’Usager et indiqué dans la Commande, à compter du signalement visé au (i) ci-dessus; étant précisé que le rétablissement du Service s’entend soit d’un basculement provisoire du Circuit Optique objet de l’Incident vers un autre Circuit Optique, soit d’une réparation provisoire du Circuit Optique objet de l’Incident, soit d’une réparation définitive du Circuit Optique ;

(iii) L’Usager doit ouvrir un ticket de demande de RFO pour demander un rapport d’incident.

**3)** Dans l’hypothèse où, après intervention du Délégataire, il s’avèrerait que l’Incident provenait d’Equipements de l’Usager et non de l’Infrastructure, le Délégataire facturera son intervention à l’Usager au coût réel de l’intervention majoré de 15% pour frais de gestion.

**4)** En cas d’Incident constaté par le Délégataire, celui-ci le signalera immédiatement à l’Usager par courrier électronique en lui précisant si l’Incident provient ou ne provient pas du Réseau et déclenchera une intervention.

## 6 TEMPS DE RETABLISSEMENT EFFECTIF

La garantie de temps de rétablissement est choisie par l’Usager dans la Commande selon la grille tarifaire jointe en Annexe 2.

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 suivants :
  - temps de réponse de l'Usager lors de la procédure de gestion d'Incident.
  - Heures non ouvrées
  - Cas de force majeure

La garantie de temps de rétablissement de Service ne s’applique pas dans les cas suivants :

- Lorsque les Equipements de l’Usager sont défectueux ou incompatibles avec le Service fourni par le Délégataire ;
- Lorsque l’accès au Circuit Optique est refusé au Délégataire ou à ses agents ;
- L’absence de communication par l’Usager des informations demandées par le Délégataire à des fins de rétablissement du ou des Service(s) souscrit(s) ;
- Lorsque les informations délivrées par l’Usager étant incorrectes, le Délégataire n’est pas en mesure de rétablir le Service ;

- Lorsque le Délégitaire 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 ;
- Manquements de l'Usager ou d'un tiers à donner au Délégitaire un accès à ses Equipements, ou à toute partie du Service lorsque le Délégitaire le lui demande à des fins de rétablissement du Service.

## 7 PENALITES RELATIVES AUX OBLIGATIONS DE MAINTENANCE DU DÉLEGATAIRE

### 1. Non-respect de la garantie de niveau de service (ci-après la Garantie de temps de rétablissement – GTR)

Sauf survenance d'un cas de Force majeure ou d'une cause légitime de suspension tel que défini dans le Contrat ou dans l'un des cas visés dans la présente annexe, le non-rétablissement d'un Circuit Optique à l'expiration du délai garanti indiqué dans la Commande en application de ladite annexe, ouvrira droit, pour l'Usager, à une pénalité forfaitaire et libératoire, à titre de réparation pour le préjudice subi, à l'exclusion de toute autre indemnité.

Cette pénalité forfaitaire sera déterminée, pour chaque Incident, en fonction de la durée du dépassement de la garantie de temps de rétablissement indiqué ci-dessous, conformément au tableau ci-dessous :

Dépassement du délai de GTR	Montant des pénalités GTR HO*
Dépassement de 4h du délai de GTR	10 % de la redevance mensuelle
Dépassement de 8h du délai de GTR	20% de la redevance mensuelle
Dépassement de plus de 10h du délai de GTR	40% de la redevance mensuelle

\* Pour l'IRU la pénalité de dépassement du délai de GTR est applicable sur la maintenance, toujours en prenant en compte un pourcentage de la redevance mensuelle, cela, même si la maintenance est payée annuellement ou en intégralité. Un calcul sera alors établi par le Prestataire pour déterminer le montant de la redevance mensuelle et ensuite appliquer l'un des pourcentages ci-dessus.

Le montant cumulé de cette pénalité forfaitaire est plafonné, par Circuit Optique, à 15% du montant de la redevance annuelle forfaitaire de maintenance ou de 3% de la redevance de location FON cumulée sur une année due au titre du Circuit Optique affecté.

Ces pénalités ne seront exigibles que si l'Usager a adressé une demande écrite dans un délai de trente jours (30) suivant le dépassement de la GTR.

Cette pénalité fera l'objet de l'émission d'un avoir à la demande de l'Usager et sera imputée par le Délégitaire sur la première facture émise postérieurement à la date à laquelle la pénalité est due, et le cas échéant, sur les factures suivantes pour le solde de l'avoir

- CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE -

# OFFRE « BUSINESS PREMIUM ENTREPRISE »

SEPTEMBRE 2025

AVENANT N°3  
EN REMPLACEMENT DE L'ANNEXE 9.4



## Table des matières

PREAMBULE.....	3
ARTICLE 1 - DEFINITIONS .....	3
ARTICLE 2 - OBJET .....	3
ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE .....	3
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 .....	4
ARTICLE 7 - TRAVAUX, INSTALLATION DES EQUIPEMENTS ET MATERIELS .....	5
ARTICLE 8 - RESILIATION .....	5
ARTICLE 9 - MODIFICATION.....	6
ARTICLE 10 - MIGRATION .....	6
ARTICLE 11 - ANNEXES.....	6

## PREAMBULE

Le Prestataire est un professionnel du secteur des réseaux, fournissant des services de communications électroniques et/ou de prestations associées à ses clients.

A ce titre, il dispose d'équipements de communications et d'un réseau de fibres optiques qu'il exploite en propre.

Le Client souhaite bénéficier des Services proposés par le Prestataire.

## ARTICLE 1 - DEFINITIONS

« **BPE** » : désigne le Service de Business Premium Entreprise.

« **Heure(s) Non Ouvrée(s)** » (« **HNO** ») : 7 jours sur 7, 24H sur 24.

« **Heure(s) Ouvrée(s)** » (« **HO** ») : de 8H à 18H du lundi au vendredi.

« **Lien d'Accès** » : désigne la liaison établie par le Prestataire conformément au Contrat. Les caractéristiques techniques des Liens d'Accès sont décrites dans les Spécifications Techniques en Annexe 3. Un Lien d'Accès est réservé au raccordement d'un Utilisateur Final unique.

« **PTO** » : désigne le point de terminaison optique.

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 le Client pourra bénéficier du Service dès lors qu'il aura souscrit une Commande pour un Service BPE. Le service BPE sera dénommé le Service dans l'ensemble du document.

## ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service et l'ensemble de ses caractéristiques est décrit en annexe 3 « Spécifications Techniques d'Accès au Service ».

Chaque demande de Service d'un Client fera l'objet d'une analyse technique, réalisée en amont de la souscription d'une Commande relative audit Service.

Toute demande d'architecture spécifique exprimée par le Client fera l'objet d'une étude pouvant entraîner des coûts complémentaires qui seront intégrés dans la Commande.

La durée minimale ferme d'engagement est indiquée dans la Commande.

## ARTICLE 4 - PROCEDURE DE SOUSCRIPTION DU SERVICE BPE

Pour bénéficier du Service, le Client doit signer un Bon de Commande établi par le Prestataire 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, le Client ne peut modifier de son propre chef la Commande.

Il est précisé que le Prestataire peut refuser la Commande qui serait 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 5 « Mise à disposition des Services ». Cette procédure permet de déterminer la Date de Début du Service.

## ARTICLE 6 - DETERMINATION DES TARIFS

Chaque Service donne lieu au paiement de FAS, FAR et/ou Frais supplémentaires. Le montant total de ces frais dû par le Client au Prestataire est précisé dans chaque Commande. Le cas échéant, des frais supplémentaires figurent dans la Commande s'ils sont identifiés préalablement ou lors de la visite technique et acceptés par l'Utilisateur Final via le Client.

Les tarifs sont indiqués en annexe 2 « Grille Tarifaire » des présentes.

### 6.1 Frais supplémentaires

Des frais supplémentaires pourront faire l'objet d'un devis au coût réel de réalisation majoré de 15% au titre des frais de gestion et de maîtrise d'œuvre. Ce devis sera proposé au vu des constats réalisés lors de la visite technique mais également d'exigences spécifiques du Client, et/ou en cas de travaux non compris dans les frais précédemment décrits.

Ces frais supplémentaires comprennent notamment :

- les interventions réalisées en Heures Non Ouvrées ;
- les travaux de génie civil pour la création ou la réparation d'une infrastructure d'Adduction ;
- la fourniture et la pose d'un câble optique au-delà de 150m de longueur, et/ou à une hauteur de travail supérieure à 3,5 m en domaine privé.

La Commande est résiliée en cas de refus du devis par le Client avant son activation. En cas du refus du devis, les frais engagés, pour réaliser la Commande par le Prestataire, seront refacturés au Client sous la forme de forfait conformément à l'article 8 « Résiliation » des présentes.

### 6.2 Redevance forfaitaire mensuelle

Le Client verse au Prestataire 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.

### 6.3 Révision tarifaire

Le Prestataire pourra à tout moment modifier les tarifs des Services prévus en annexe 2 « Grille Tarifaire » et dans les Commandes dont la Période Initiale a atteint son terme, sous réserve d'en informer le Client par écrit.

Les nouveaux tarifs applicables entreront en vigueur le 1er du mois suivant la date de la notification susvisée. Ces nouveaux tarifs se substitueront de plein droit aux tarifs correspondant dans les Conditions Particulières en vigueur et à la Commande en cours, sans autre formalité que la notification susvisée.

Si la révision des tarifs implique une hausse des redevances, le Client disposera, à compter de l'envoi de la notification susvisée, d'un délai de trente (30) jours pour résilier la Commande concernée, par lettre recommandée avec accusé de réception, s'il ne souhaite pas que les nouveaux tarifs lui soient appliqués. Le Client est réputé avoir accepté le nouveau tarif en l'absence de résiliation dans le délai imparti.

La résiliation prendra effet quinze (15) jours après la réception par le Prestataire de la lettre recommandée avec accusé de réception susvisée.

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

Par ailleurs, en cas d'augmentation des coûts du Prestataire résultant d'évolutions réglementaires, de modifications des offres de références ou du catalogue d'Orange (en ce compris l'augmentation des coûts facturés par Orange ou de tout opérateur interconnecté au Prestataire) ou de décision de l'ARCEP, celle-ci pourra être intégralement répercutée par le Prestataire au Client, y compris pendant la Période Initiale ou, plus largement d'engagement ferme, sans ouvrir droit à résiliation pour le Client.

## **ARTICLE 7 - TRAVAUX, INSTALLATION DES EQUIPEMENTS ET MATERIELS**

Le cas échéant, le Client devra faciliter l'obtention des droits de passage afférents aux Matériels du Prestataire sur le domaine privé où est situé un Point de Raccordement/Site d'Extrémité.

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

## **ARTICLE 8 - RESILIATION**

En complément des stipulations de l'Article 11 des Conditions Générales, les stipulations suivantes s'appliquent.

### **8.1 Résiliation pour manqueument**

En cas de résiliation d'un Service consécutif à un manquement du Client, le Prestataire 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 Initiale.

### **8.2 Résiliation avant la Date de Début de Service**

Toute demande de résiliation de commande formulée par le Client, réceptionnée et confirmée par le Prestataire avant la Date de Début de Service de Service, donnera lieu au paiement d'une pénalité par le Client dont le montant dépend de l'éligibilité de la zone forfaitaire ou la zone sur devis.

### 8.3 Résiliation en cas de déménagement

Lorsque le Client résilie la Commande avant la fin de la Période Initiale pour cause de déménagement de l'Utilisateur Final, les modalités financières de résiliation standard s'appliquent.

Par exception, si le Client respecte les conditions suivantes :

- (i) nouveau site situé en zone forfaitaire, et
- (ii) souscription de nouveau lien avec maintien ou augmentation du tarif de la redevance avec un réengagement de 36 mois minimum,

alors les modalités financières suivantes s'appliquent :

- frais de résiliation : offert
- pénalités de rupture d'engagement au-delà 12 mois d'engagement effectué : offert
- frais d'accès (FAS/FAR) du nouveau Lien d'Accès : facturés

## ARTICLE 9 - MODIFICATION

La modification désigne toute demande de changement des caractéristiques d'une offre après mise en service sans changement d'offre, par exemple, la modification de la durée d'engagement du service ou la modification du débit.

## ARTICLE 10 - MIGRATION

La migration désigne toute demande de changement d'offre avec ou sans modification technique.

## ARTICLE 11 - ANNEXES

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

- Annexe 1 : Modèle de Bon de Commande
- Annexe 2 : Grille tarifaire
- Annexe 3 : Spécifications Techniques d'Accès aux Services (STAS)
- Annexe 4 : Niveaux de service
- Annexe 5 : Procédure de Mise à Disposition des Services
- Annexe 6 : Difficultés Exceptionnelles de Construction

- ANNEXE 1 -

# OFFRE « BUSINESS PREMIUM ENTREPRISE »

MODELE DE BON DE COMMANDE

SEPTEMBRE 2025

AVENANT N°3  
EN REMPLACEMENT DE L'ANNEXE 9.4



COMMANDE N° xxx-xxx-xx-xxxx  
TYPE D'OFFRE : Business Premium Entreprise

ENTRE LES SOUSSIGNES :**SUD BOURGOGNE NETWORKS,**

Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 100.000 euros, dont le siège social est sis 10 rue de la Guerlande, 71880 Châtenoy-le-Royal, immatriculée au RCS de Chalon-sur-Saône sous le n° 908 478 670, représentée par son Président, la société Covage Infra, elle-même représentée par son Directeur Général, Monsieur Aymeric DE CARDES dûment habilité à la signature des présentes,

Ci-après dénommée « **le Déléguétaire** »,

**D'UNE PART,**

ET

**NOM\_CLIENT,**

[type de société], 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, dûment habilité à l'effet des présentes,

**D'AUTRE PART.**

Le Prestataire et le Client sont ci-après désignés, séparément la « **Partie** » et ensemble les « **Parties** ».

**IL EST PRÉALABLEMENT EXPOSÉ CE QUI SUIT :**

Les Parties ont convenu de conclure la présente Commande. La présente Commande est régie par le contrat de services de communication électronique, un contrat de gré à gré qui se compose des Conditions Générales et des Conditions Particulières du Service Business Premium Entreprise en vigueur et de la présente Commande. Le Client 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 Prestataire fournira au Client, qui accepte, le(s) Service(s) de Business Premium Entreprise décrits ci-dessous.

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

N° Service	Option Livraison du Prestataire	Option Transparency VLAN Usager	Option Transparency 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 Prestataire réalisera les travaux suivants :

- Fourniture et pose d'un tiroir optique dans la baie de l'Utilisateur Final ;
- Fourniture et pose d'une Fibre Optique dans l'infrastructure de l'Utilisateur Final dans la limite de 150 ml 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 du Client :

- 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 Commande est assujettie aux conditions décrites dans l'Annexe 3 "Spécifications Techniques" des Conditions Particulières du Service.

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

Les Services de Business Premium Entreprise sont fournis à compter de la Date de Début de Service, déterminée à partir de la procédure de recette décrite en Annexe 5 « Mise à disposition des Services » des Conditions Particulières du Service BPE.

Pour chaque Service de Business Premium 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/yyyy	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				
<b>TOTAL</b>				

### 6. COORDONNEES ET ADRESSE DE FACTURATION

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

**Le Prestataire**

Nom :

Qualité : ...

**Le Client**

Nom :

Qualité :

Service Comptabilité

Service Comptabilité

Tour Trinity

1Bis Place de la Défense

CS 60320

92035 PARIS LA DEFENSE CEDEX

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

### 7. 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.

### 7.1 – Matrice de contact et escalade de la production (Suivi des Commandes)

NIVEAU	OFFRES FTTH PRO & DSL	CONTACT COVAGE	OFFRES FIBRE DÉDIÉE & FON
 Niveau 0	<a href="http://extranet.covage.com">http://extranet.covage.com</a>	Portail Client	<a href="https://sav.covage.com">https://sav.covage.com</a>
 Niveau 1 Du lundi au vendredi 9h-18h	Votre chargé de suivi de commande <a href="mailto:service.delivery@covage.com">service.delivery@covage.com</a>	Chargé de Production	Votre chargé de suivi de commande Coordonnées disponibles ici : <a href="https://sav.covage.com">https://sav.covage.com</a>
 Niveau 2 Du lundi au vendredi 9h-18h	<a href="mailto:vanessa.normandin@covage.com">vanessa.normandin@covage.com</a> Backup : <a href="mailto:elody.daniel@covage.com">elody.daniel@covage.com</a>	Manager de Production	<a href="mailto:escaladen2production@covage.com">escaladen2production@covage.com</a> Par email en HO uniquement +33 (0) 170 941 939
 Niveau 3 7j/7 & 24h/24	<a href="mailto:christophe.duhamel@covage.com">christophe.duhamel@covage.com</a> +33(0) 978 380 601	Directeur de Production	<a href="mailto:escaladen3production@covage.com">escaladen3production@covage.com</a> Par email en HO uniquement +33 (0) 147 148 654
 Post - Activation Si Procès-Verbal de Recette réceptionné – Valable 10 jours ouvrés à réception du PV		Activation	<a href="mailto:retours.activations@covage.com">retours.activations@covage.com</a> Par email en HO uniquement +33 (0) 147 148 654

Merci de respecter un délai de 48h entre chaque niveau

## 7.2 – 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 GTR 4h.

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

NIVEAU	TYPE D'INCIDENT	CONTACT EXPLOITATION	HEURES OUVRÉES (LUNDI AU VENDREDI DE 8H À 18H)	HEURES NON OUVRÉES (DU LUNDI AU VENDREDI DE 18H À 8H + WEEK END ET JOURS FÉRIÉS)
Niveau 0	COUPURE TOTALE D'UN LIEN AVEC GTR  Suivi des tickets & incidents en temps réel	Support	Fibre dédiée : <a href="https://sav.covage.com">https://sav.covage.com</a> DSL & FTTH : <a href="http://extranet.covage.com">http://extranet.covage.com</a> +33(0) 978 380 600	
Niveau 1	 >75% de la GTR		Superviseur	+33(0) 978 380 601
Niveau 2	 >150% de la GTR		Manager	+33(0) 978 380 602  Expert Technique Déclenchable par le Support Exploitation (N0) +33(0) 978 380 600
Niveau 3	 >200% de la GTR		Direction	+33(0) 978 380 603

 Adresse dédiée pour la gestion des opérations réseau : [Travaux-Programmes@covage.com](mailto:Travaux-Programmes@covage.com)

Les délais indiqués sont calculés à partir de la déclaration de l'incident

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

Travaux Programmés	Pour le Prestataire	Pour le Client
	<a href="mailto:Travaux-Programmes@covage.com">Travaux-Programmes@covage.com</a>	XXXX

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.

**8. DATE D'ENTREE EN VIGUEUR**

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

Fait en deux (2) exemplaires originaux,

Pour le Client

Fait à .....

Le .....

Nom .....

Qualité .....

Signature et cachet

Pour le Prestataire

Fait à .....

Le .....

Nom .....

Qualité .....

Signature et cachet

- ANNEXE 2 -

# **OFFRE « BUSINESS PREMIUM ENTREPRISE »**

## **GRILLE TARIFAIRES**

SEPTEMBRE 2025

AVENANT N°3  
EN REMPLACEMENT DE L'ANNEXE 9.4



## Table des matières

1.	Frais d'Accès au Service et au réseau.....	3
2.	Frais supplémentaires .....	4
3.	Redevances correspondant à la redevance d'usage et de maintenance.....	4
3.1.	Redevances.....	4
3.2.	Garantie de temps de rétablissement.....	5
3.3.	Durée d'engagement.....	5
3.4.	Option de sécurisation .....	5
4.	Frais de mise en service du tronc de collecte standard .....	5
5.	Facturation des services .....	6

## 1. Frais d'Accès au Service et au réseau

Les frais d'accès au service (FAS) et les frais d'accès au réseau (FAR) varient en fonction de la durée d'engagement.

Les Frais d'Accès au Service (FAS) sont indiqués sous réserve d'une infrastructure existante mobilisable entre le Point de Raccordement et le Site d'Extrémité.

Les Frais d'accès au service comprennent :

- la visite technique ;
- les coûts d'alignement de l'infrastructure optique ;
- la pose de jarretière ;
- les opérations de recette (émission du PV de recette).

Dans le cadre des présentes Conditions Particulières, les FAS intègrent une intervention dans un maximum de trois (3) boîtiers de protection d'épissure pour réaliser l'alignement du Circuit Optique, sauf si l'une au moins des deux extrémités est située dans un POP. Dans ce dernier cas, les FAS intègrent toutes les interventions dans les boîtier de protection épissure nécessaires à l'alignement du Circuit Optique.

Les Frais d'Accès au Réseau (FAR) comprennent, pour des interventions effectuées en Heures Ouvrées :

- les travaux de génie civil pour la création d'une infrastructure en domaine public (hors réparation d'une infrastructure mobilisable existante) ;
- la fourniture et la pose d'un câble entre le Point de Raccordement et le Site d'Extrémité, dans la limite de 150ml de longueur de câble optique, à une hauteur de travail inférieure à 3,5m en domaine privé ;
- la pose d'un tiroir ou d'un PTO au niveau du point de livraison du Site d'Extrémité.

Dans le cadre des présentes Conditions Particulières, les FAR intègrent également le cas échéant l'alignement du Circuit Optique dans les boîtier de protection d'épissure du Prestataire au-delà des trois (3) interventions comprises dans les FAS.

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

Les Frais d'Accès au Réseau comprennent 15% de frais de gestion et de maîtrise d'œuvre.

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

	36 mois	24 mois	12 mois
FAS (Frais d'accès au service)	360 €	360 €	360 €
FAR zone forfaitaire (Frais d'accès au réseau)	0 €	240 €	1 140 €
FAR sur devis (Frais d'accès au réseau)	sur devis		

## 2. Frais supplémentaires

Des frais supplémentaires pourront faire l'objet d'un devis au coût réel de réalisation majoré de 15% au titre des frais de gestion et de maîtrise d'œuvre.

Les Frais 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.

## 3. Redevances correspondant à la redevance d'usage et de maintenance

### 3.1. Redevances

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

Débits	Redevance mensuelle 12, 24, 36 mois
ZONE TRES DENSE	
5 M	72 €
10 M	100 €
20 M	115 €
30 M	140 €
40 M	140 €
50 M	145 €
100 M	145 €
200 M	190 €
500 M	240 €
1G	250 €
2G <sup>**</sup>	390 €
4G <sup>**</sup>	440 €
10G <sup>**</sup>	470 €

\*Sur étude préalable

### 3.2. 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 **30 € HT/mois**, qui s'ajoute au montant de la redevance exposée ci-dessus.

### 3.3. Durée d'engagement

Durée d'engagement : 12, 24 ou 36 mois sont disponibles dans l'offre et inscrite dans la Commande.

### 3.4. Option de sécurisation

L'option de sécurisation de la collecte permet d'assurer une continuité du service des Sites Utilisateurs Finals.

L'option de sécurisation du Site Utilisateur Final consiste au raccordement de deux liens aux débits identiques (lien standard et lien de secours) aux Utilisateurs Finals.

Ce service est disponible pour les liens d'accès de débit supérieur ou égal à 10M et 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 « Spécifications Techniques d'Accès au Service ».

#### Tarif option Bronze :

- 50% du prix de la redevance du lien principal
- Frais d'accès (FAS/FAR) : tarif standard selon la durée d'engagement
- FAS installation sécurité : 1000€ (si option souscrite a posteriori du lien principal)

#### Tarif option Gold :

- 50% du prix de la redevance du lien principal
- Frais d'accès (FAS/FAR) : sur devis
- FAS installation sécurité : 1000€ (si option souscrit a posteriori du lien principal)

## 4. Frais de mise en service du tronc de collecte standard

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

Tronc de collecte 10 Gbps : 2 500€ HT

## 5. Facturation des services

DEMANDES DE MODIFICATION DU SERVICE	
OBJET	TARIFICATION
Upgrade : demande d'augmentation du débit d'un lien d'accès	<p><b>Fin d'engagement :</b>            -Réengagement 12 mois minimum            -Frais de modification : offert</p> <p><b>En cours d'engagement</b>            -Prolongement de la durée d'engagement initiale du lien d'accès de 12 mois            -Frais de modification : offert            Pour un upgrade vers un débit &gt;100Mbps, une étude préalable selon le réseau peut-être nécessaire</p>
Downgrade : demande de diminution du débit d'un lien d'accès	<p><b>Fin d'engagement :</b>            -Réengagement 12 mois minimum            -Frais de modification : 150€</p> <p><b>En cours d'engagement</b>            -Prolongement de la durée d'engagement initiale du lien d'accès de 12 mois            -Frais de modification : 150€            -Pénalité de rupture d'engagement : redevances restantes dues jusqu'à la fin d'engagement initial</p>
Ajout option : demande d'ajout d'option	<p><b>Fin d'engagement :</b>            -Réengagement 12 mois minimum du lien d'accès            -Frais de modification : Offert</p> <p><b>En cours d'engagement</b>            -Prolongement de la durée d'engagement initiale du lien d'accès de 12 mois du lien d'accès            -Frais de modification : offert</p>
Suppression option : demande de résiliation d'une option souscrite	<p><b>Fin d'engagement du lien d'accès</b>            -Frais de modification : 150€</p> <p><b>En cours d'engagement du lien d'accès</b>            -Frais de modification : 150€            -Pénalité de rupture d'engagement : redevances de l'option restant dues jusqu'à la fin d'engagement initial</p>

DEMANDES DE MIGRATION DE SERVICE	
OBJET	TARIFICATION
<p><b>Migration d'offre sans modification technique :</b>  demande de changement d'offre entraînant des modifications contractuelles et tarifaires (par exemple : migration BPE vers une nouvelle offre) après mise en service.</p>	<p><b>Fin d'engagement :</b> -Réengagement 24 mois minimum -Frais de modification : 150€</p> <p><b>En cours d'engagement</b> -Prolongement de la durée d'engagement initiale de 24 mois -Frais de modification : 150€ -Pénalité de rupture d'engagement : redevances restantes dues jusqu'à la fin d'engagement initial</p>
<p><b>Migration d'offre avec modification technique</b> demande de changement d'offre entraînant des modifications contractuelles, résiliation de l'ancienne offre et re-souscription du nouveau service, tarifaires et techniques du service.</p>	<p><b>Fin d'engagement :</b> -Réengagement 24 mois minimum -Frais de résiliation : 50€ -Frais d'accès du nouveau service (FAS/FAR) : offert</p> <p><b>En cours d'engagement</b> -Prolongement de la durée d'engagement initiale de 24 mois -Frais de résiliation : 50€ -Pénalité de rupture d'engagement : redevances restantes dues jusqu'à la fin d'engagement initial -Frais d'accès du nouveau service (FAS/FAR) : offert</p>

<b>OBJET</b>	<b>TARIFICATION</b>
<b>Pénalité pour résiliation avant la fin de la durée d'engagement du Lien d'Accès</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Frais de résiliation : 50€ HT</li> <li>-Pénalité de rupture d'engagement : 100 % du montant de l'abonnement mensuel du Lien d'Accès jusqu'à expiration de sa durée d'engagement</li> </ul>
<b>Pénalité pour résiliation avant la fin de la durée d'engagement d'une option</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Frais de résiliation : 50€ HT</li> <li>-Pénalité de rupture d'engagement : 100 % du montant de l'abonnement mensuel de l'Option jusqu'à expiration de sa durée d'engagement</li> </ul>
<b>Pénalités pour résiliation du Bon de commande avant la Date de Début de Service</b>	<p>Toute demande de résiliation formulée par le Client, réceptionnée et confirmée par le Prestataire avant la Date de Début de Service, donnera lieu au paiement d'une pénalité par le Client dont le montant dépend de l'éligibilité de la zone forfaitaire ou la zone sur devis.</p> <p><u>En zone forfaitaire :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Dans les 48h après la passation de commande : 375€ HT</li> <li>-Entre 3 - 30 jours : 1 500€ HT</li> <li>-Entre 31 jours jusqu'à la Date de Début de Service : 3 000€ HT</li> </ul> <p><u>En zone sur devis :</u> les pénalités pour résiliation avant la Date de Début de Service sont égales à la facturation de l'intégralité des frais engagés par le Prestataire</p>
<b>Résiliation en cas frais supplémentaires en domaine public causé par des difficultés exceptionnelles de construction telles qu'identifiées en annexe 6 « DEC »</b>	Pas de frais de résiliation
<b>Pénalité pour non-restitution de Matériel et/ou Equipement du Prestataire</b>	Le Matériel et/ou l'Equipement non restitué sera facturé au prix coûtant au Client.

<b>PENALITES INTERVENTION A TORT (IAT)</b>	
<b>OBJET</b>	<b>TARIFICATION</b>
Frais déplacement technicien (unitaire)	80 € + 80€ HT/heure
Pénalité forfaitaire pour commande non conforme n'ayant pas nécessité de déplacement	Pénalité forfaitaire pour commande non conforme n'ayant pas nécessité de déplacement : 45€ HT
Pénalité de signalisation transmise à tort (SAV) sans déplacement technicien	150€ HT
Pénalité_déplacement à tort_(Production) / y compris annulation par le Client/Utilisateur Final d'un RDV 48h avant la date prévue	400€ HT

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

- ANNEXE 3 -

# **SERVICE « BUSINESS PREMIUM ENTREPRISE »**

**SPECIFICATIONS TECHNIQUES D'ACCES AU SERVICE**

SEPTEMBRE 2025

AVENANT N°3  
EN REMPLACEMENT DE L'ANNEXE 9.4



1.	Introduction.....	4
1.1.	Lexique .....	4
1.2.	Table des figures.....	4
2.	Description du service « Fibre Dédiée ».....	5
2.1.	Généralités .....	5
2.2.	Domaine de responsabilité.....	5
3.	Livraison du service sur le Site Utilisateur Final .....	6
3.1.	L'équipement d'accès au service (EAS) .....	6
3.2.	L'interface d'accès au service (IAS) .....	6
3.2.1.	IAS Cuivre.....	6
3.2.2.	IAS Optique 1G .....	6
3.2.3.	IAS Optique 10G .....	7
3.3.	Conditions environnementales .....	7
4.	Livraison du service sur la Collecte.....	7
5.	Caractéristiques techniques du Service .....	9
5.1.	Topologies .....	9
5.1.1.	Topologie Feuille/Collecte.....	9
5.1.2.	Topologie Lan-to-Lan.....	10
5.1.3.	Topologie GFU Full Mesh.....	11
5.2.	Performances .....	11
5.3.	Adresses MAC Maximal.....	11
5.4.	MTU .....	12
5.5.	Débits.....	12
5.6.	Transparence .....	13
5.7.	Transparence aux protocole L2 .....	13
5.8.	Transparence aux champs DSCP .....	14
5.9.	QoS .....	14
6.	Options de sécurisation.....	14
6.1.	Sécurisation de la Collecte .....	14
6.1.1.	Sécurisation de Collecte : mode Actif/Passif.....	15
6.1.2.	Sécurisation de Collecte : mode Actif/Actif.....	16
6.2.	Sécurisation du site de Utilisateur Final.....	16

7.	Recommandations.....	17
7.1.	Architecture du Client .....	17
7.2.	Utilisation de liaison niveau 2 tiers .....	17

## 1. Introduction

Ce document définit les spécifications techniques de l'offre BPE « *Business Premium Entreprise* » également nommée « *Le Service* » dans la suite du document.

### 1.1. Lexique

Les terminologies suivantes seront utilisées :

- « **CPE** » ou « **Customer Premises Equipment** » désigne l'équipement installé chez le client. Cet équipement appartient au Prestataire.
- « **Collecte** » désigne l'interface physique sur laquelle Le Prestataire livre le Service au Client.
- « **Gigue** » : Variation du délai de transmission des paquets entre deux points.
- « **IAS** » ou « **Interface d'Accès au Service** » désigne l'interface de livraison du Service sur la Collecte ou sur le CPE. L'IAS matérialise la limite de responsabilité du Prestataire.
- « **Latence** » : Temps nécessaire à un paquet de données pour passer de la source à la destination au travers du Réseau du Prestataire.
- « **MPLS** » ou « **Multiprotocol Label Switching** » est un mécanisme de transport de données basé sur la commutation de labels (étiquettes), qui sont insérés à l'entrée du réseau MPLS et retirés à la sortie.
- « **MTU** » ou « **Maximum Transmission Unit** » est la taille maximum d'une trame Ethernet.
- « **POP** » ou « **Point Of Presence** » désigne un lieu où le Client est présent (et dispose d'équipements réseaux).
- « **PW** » ou « **Pseudo-Wire** » est une émulation d'une connexion Point-à-Point sur un réseau à commutation de labels.
- « **Site Utilisateur Final** » désigne le(s) bâtiments ou espaces dans lesquels le CPE est installé.

### 1.2. Table des figures

Figure 1 - Schéma macroscopique de deux services « Feuille/Collecte » .....	5
Figure 2 - Collecte Nationale / Locale.....	8
Figure 3 - Exemple de topologie Feuille/Collecte avec 3 Sites Utilisateurs Finals .....	9
Figure 4 - Exemple de Topologie Lan-to-Lan .....	10
Figure 5 - Exemple de topologie Full Mesh .....	11
Figure 6 - Transparence Protocolaire : L2CP .....	13
Figure 7 - Sécurisation de Collecte .....	15
Figure 8 - Mode de fonctionnement Actif/Passif d'une sécurisation de Collecte.....	15
Figure 9 - Mode de fonctionnement Actif/Actif d'une sécurisation de Collecte .....	16
Figure 10 - Niveau de sécurisation du Site Utilisateur final .....	17

## 2. Description du service « Fibre Dédiée »

### 2.1. Généralités

Le Service est un service de Niveau 2 symétrique et garanti, à très haut débit sur support fibre optique. Il s'adresse aux Opérateurs Commerciaux (Clients), leur permettant de collecter des flux Ethernet d'un Site Utilisateur Final vers un POP du Client.

Le Service est un service Point-à-Point entre une Interface d'Accès au Service (IAS) située sur le Site Utilisateur Final et une interface de service située sur un *POP Local* ou un *POP National* du Réseau du Prestataire (également appelé *Collecte*).

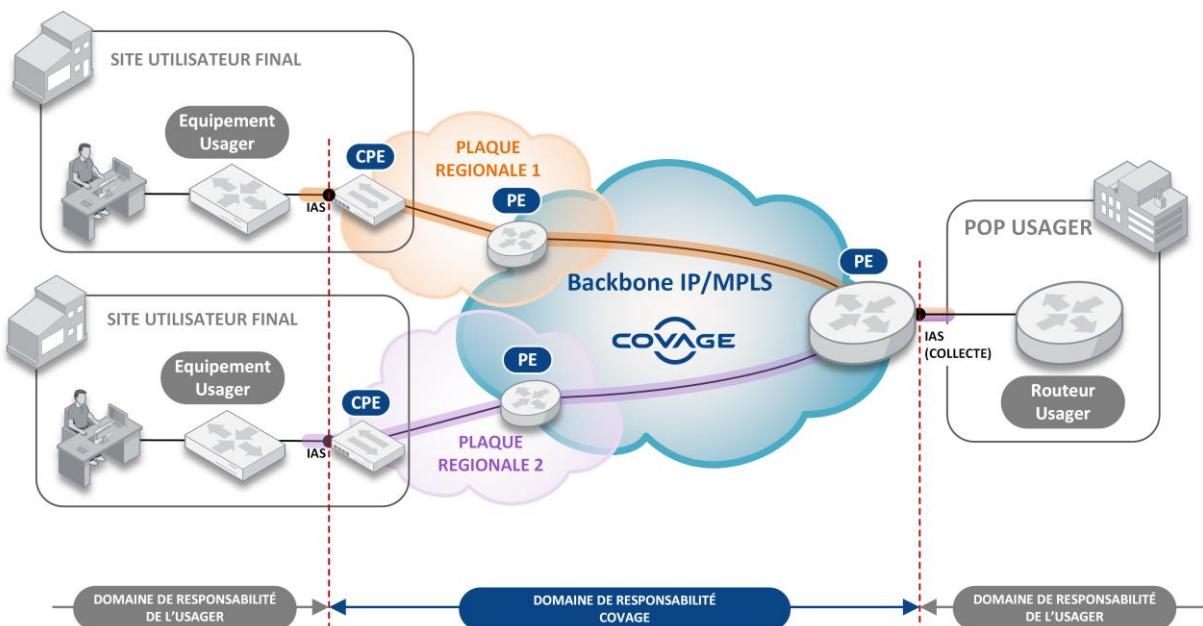


Figure 1 - Schéma macroscopique de deux services « Feuille/Collecte »

Les trames Ethernet du Client sont transportées entre chaque Site Utilisateur Final et la Collecte au travers du réseau IP/MPLS du Prestataire, suivant le débit et les niveaux de service souscrits pour chacun des Services.

Chaque Site Utilisateur Final ne communique qu'avec la Collecte.

### 2.2. Domaine de responsabilité

La limite de responsabilité du Prestataire au regard de la Collecte et du transport des flux s'arrête :

- Au port de livraison du CPE installé sur le Site Utilisateur Final (IAS)
- Au port de livraison faisant office de Collecte.

### 3. Livraison du service sur le Site Utilisateur Final

#### 3.1. L'équipement d'accès au service (EAS)

Le Service est délivré sur un CPE raccordé en Point-à-Point sur un POP de Raccordement de la DSP ou du réseau du Prestataire.

La fibre optique utilisée pour ce raccordement est une fibre dédiée entre le Site Utilisateur Final et le POP de raccordement.

Le CPE reste la propriété du Prestataire et constitue l'équipement de terminaison du service. Le Client s'interdit toute intervention (modification, déplacement) du CPE sans l'accord du Prestataire.

#### 3.2. L'interface d'accès au service (IAS)

Le Client peut raccorder son propre Equipment sur le CPE sur l'interface qui lui sera communiquée à la livraison du Service.

##### 3.2.1. IAS Cuivre

Par défaut, l'interface qui sera proposée au Client sera une interface Ethernet disposant des caractéristiques suivantes :

Vitesse de l'interface	Média	Connecteur	Standard
1000 Mbit/s Ethernet	1000 BASE T Cuivre	RJ45 (8P8C)	IEEE 802.3ab

- Pour les débits allant jusqu'à 100Mbps, l'interface IAS sera forcée en 100-Full-Duplex.
- Pour les débits supérieurs à 100Mbps, l'interface IAS sera en autonégociation.

##### 3.2.2. IAS Optique 1G

En option, le service peut être livré sur une interface optique :

Interface	Média	Connecteur
1000 Base SX	Fibre Multimode 850nm	LC/PC
1000 Base LX	Fibre Monomode 1310nm	LC/PC

Cette option devra être mentionnée au moment de la commande, en précisant le type de module souhaité.

Le module optique qui sera inséré dans le CPE sera fourni par le Prestataire.

Pour les interfaces optiques 1G, l'autonégociation sera activée.

### 3.2.3. IAS Optique 10G

Pour les offres supérieures à 1Gbps, l'interface de livraison sera forcément en optique, avec les caractéristiques suivantes :

Interface	Média	Connecteur
<b>10G Base</b>	Fibre Multimode 850nm	LC/PC
<b>10G Base LR</b>	Fibre Monomode 1310nm	LC/PC

Le type de module devra être spécifié au moment de la Commande.

Le module optique qui sera inséré dans le CPE sera fourni par le Prestataire.

Pour les interfaces optiques 10G, l'autonégociation sera désactivée.

### 3.3. Conditions environnementales

L'Utilisateur Final s'engage à mettre à disposition du Prestataire un emplacement d'1U ainsi qu'une alimentation électrique 230 volt dans une baie informatique ou un emplacement équivalent, qui respecte les conditions environnementales du CPE.

Les caractéristiques des CPE seront communiquées au Client sur simple demande.

En option, le Prestataire peut fournir un CPE disposant d'une alimentation 48v à condition de le préciser au moment de la Commande.

En option, le Prestataire peut fournir un CPE disposant d'une double alimentation, à condition de le préciser au moment de la Commande. Dans ce cas, il serait souhaitable que l'Utilisateur Final dispose de deux sources électriques indépendantes.

## 4. Livraison du service sur la Collecte

La Collecte est l'interconnexion entre le CPE et l'Equipement du Client. Elle est utilisée pour collecter l'ensemble des flux des Sites Utilisateurs Finals du Client.

Le Client peut faire livrer ses Services sur 3 types de Collecte :

- **Collecte Locale** : Livraison des Services des Sites Utilisateurs Finals sur la Collecte du Client localisé dans un des Sites du Prestataire. La liste de ces Sites peut être communiquée sur demande. Cette Collecte permet la livraison de Services Locaux uniquement.
- **Collecte Locale « Long-Line »** : Livraison des Services des Sites Utilisateurs Finals sur la Collecte du Client localisé dans son site, dans le périmètre du réseau du Prestataire. Ce type de Collecte nécessite un CPE de Collecte installé sur le site du Client. Cette Collecte permet la livraison de Services Locaux uniquement.
- **Collecte Nationale** : Livraison des Services des Sites Utilisateurs Finals sur une Collecte distante, localisée dans les Locaux d'Hébergement Mutualisés. Le Client aura préalablement interconnecté ses Equipements aux Equipements du Prestataire (voir STAS CNE). La liste des Sites de Collectes Nationaux peut être communiquée sur demande.

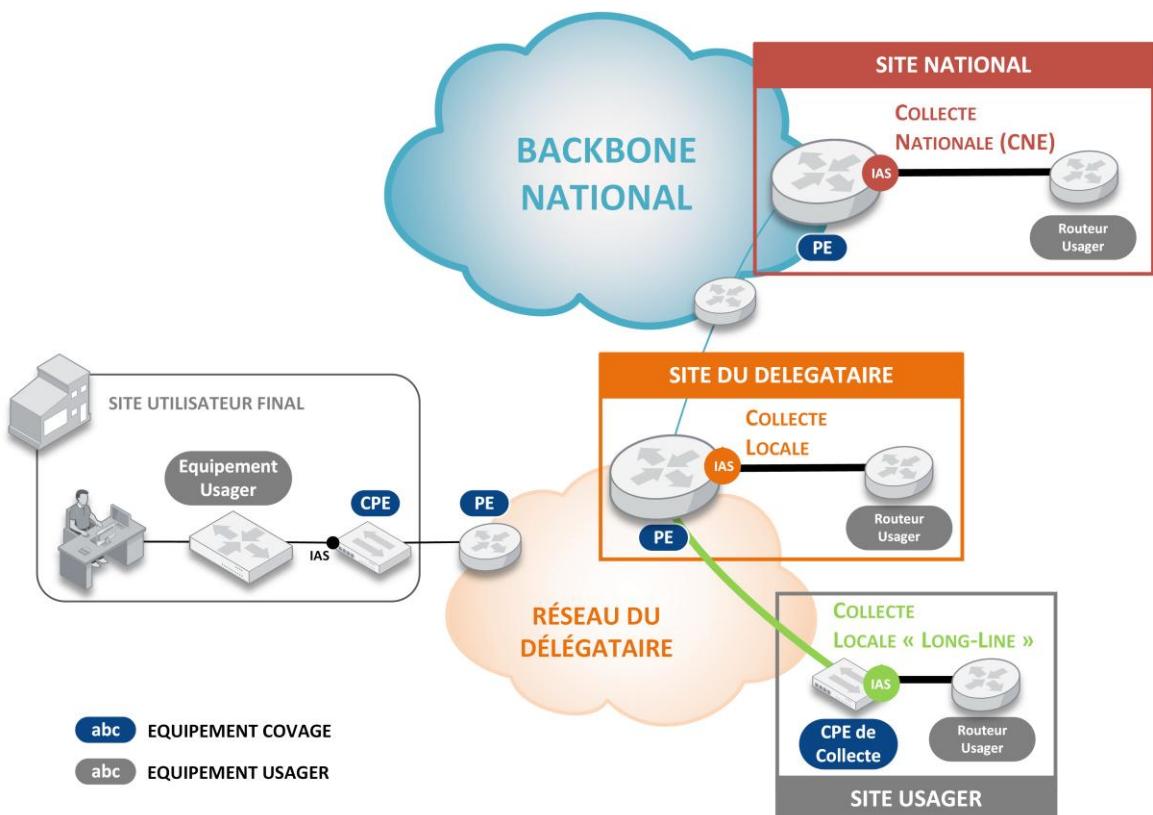


Figure 2 - Collecte Nationale / Locale

## 5. Caractéristiques techniques du Service

### 5.1. Topologies

Le Service se décline suivant 3 topologies :

- Topologie Feuille/Collecte
- Topologie Lan-to-Lan
- Topologie GFU Full Mesh

#### 5.1.1. Topologie Feuille/Collecte

Cette topologie permet de collecter plusieurs Sites Utilisateurs Finals et les livrer sur un point de présence unique. Ce point de présence du Client fera office de *Collecte*. Chaque service est considéré comme un service Point-à-Point à part entière avec, pour seul point commun, la collecte. Les trames Ethernet sont transportées entre le Site Utilisateur Final et la Collecte au travers du réseau IP/MPLS du Prestataire, suivant le débit et le niveau de service souscrits pour chacun des services.

Les Sites Utilisateurs Finals ne peuvent pas communiquer directement ensemble, excepté par un rebond via l'équipement du Client connecté sur la Collecte.

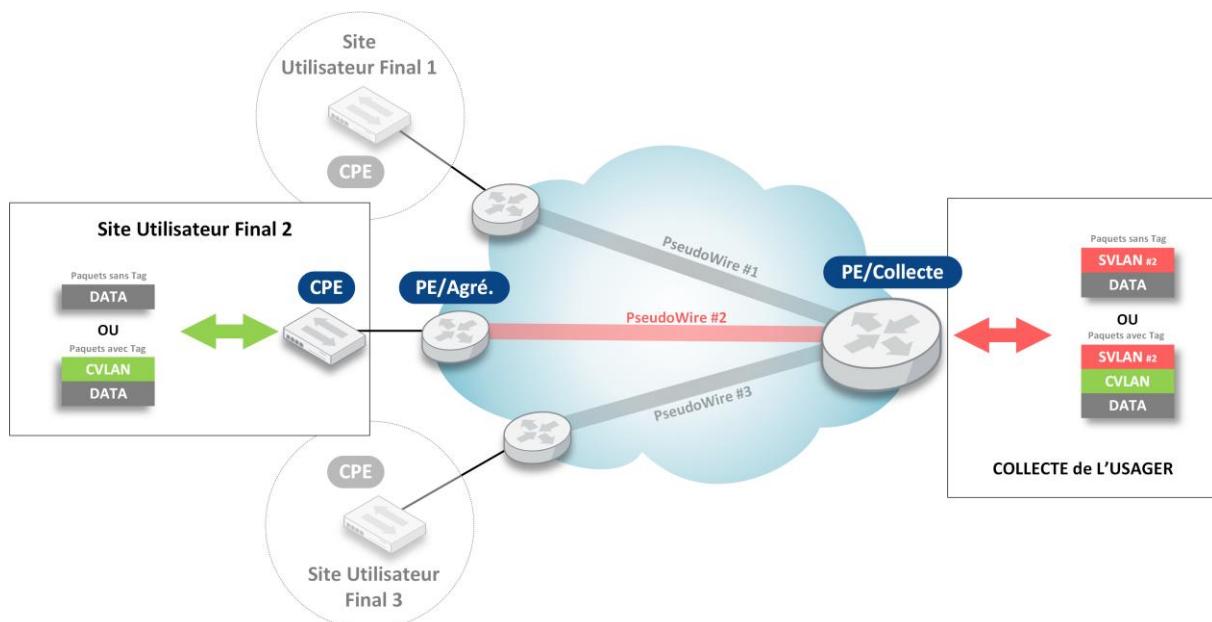


Figure 3 - Exemple de topologie Feuille/Collecte avec 3 Sites Utilisateurs Finals

*Sur le Site Utilisateur Final, le Service est livré sur une Interface d'Accès au Service (IAS) dédiée, configurée en QinQ. Cette interface accepte les flux tagués (quel que soit les c-vlan) et les flux non tagués.*

*Sur la Collecte, l'identification de chaque service est réalisée par l'utilisation d'un vlan 802.1Q appelé s-vlan. Cette interface n'accepte que les flux tagués avec un s-vlan associé à un Site Utilisateur Final (agrémenté, éventuellement, de c-vlan supplémentaires). Les autres flux seront droppez.*

#### 5.1.2. Topologie Lan-to-Lan

Cette topologie permet de raccorder deux Sites Utilisateurs Finals par un service Point-à-Point transparent aux c-vlans du Client.

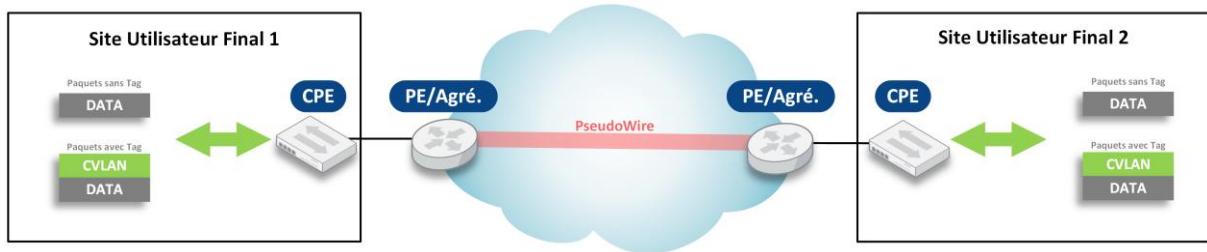


Figure 4 - Exemple de Topologie Lan-to-Lan

Les trames Ethernet du Client sont transportées entre les deux Sites Utilisateurs Finals au travers du backbone IP/MPLS du Prestataire, suivant le débit et le niveau de service souscrits.

Sur chaque Site Utilisateur Final, le Service est livré sur une Interface d'Accès au Service (IAS) dédiée, configurée en Q-in-Q. Cette interface accepte les flux tagués (quel que soit le c-vlan) ou les flux non tagués.

Les deux Sites d'Extrémité peuvent être sur une plaque régionale du Réseau du Prestataire, ou sur deux plaques différentes.

### 5.1.3. Topologie GFU Full Mesh

Cette topologie existe uniquement dans le cadre d'un GFU et fera l'objet d'une offre sur mesure.

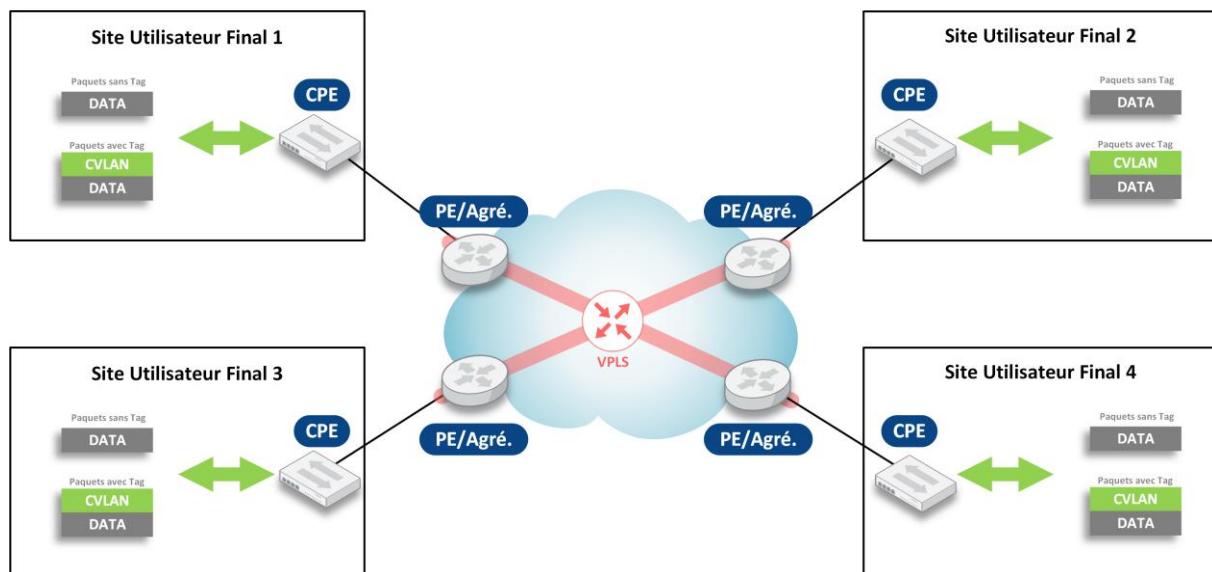


Figure 5 - Exemple de topologie Full Mesh

Les trames Ethernet du Client sont transportées entre chaque Site Utilisateur Finals au travers du backbone IP/MPLS du Prestataire, suivant le débit et le niveau de service souscrits pour le service.

Les Sites Utilisateurs Finals communiquent directement entre eux.

Les Sites Utilisateurs Finals doivent appartenir à la même plaque régionale du Réseau du Prestataire.

## 5.2. Performances

Les performances du Service sont fournies dans le tableau ci-dessous :

<b>Taux de disponibilité du service</b>	99,90%
<b>Latence</b>	10 ms en local 30 ms en national
<b>Gigue</b>	3ms
<b>Taux de perte de paquets</b>	$10^{-5}$

## 5.3. Adresses MAC Maximal

Le nombre d'adresses MAC maximal va dépendre du CPE qui sera installé sur le Site Utilisateur Final.

Les spécifications des CPE sont communiquées sur demande.

## 5.4. MTU

Le Service dispose d'une MTU de 9000 octets. Ceci permet au Client de faire transiter via le Service des trames de :

- 9000 octets s'il envoie des trames sans tag autre que celui nécessaire au service sur la Collecte.
- 8996 octets s'il envoie des trames avec un niveau d'encapsulation supplémentaire (vlan).
- 8992 octets s'il envoie des trames avec deux niveaux d'encapsulations supplémentaires (vlan).

La taille de trame minimale à utiliser est de 64 octets pour le Site Utilisateur Final et de 68 octets pour la Collecte (en raison du tag supplémentaire sur cette extrémité du Service).

## 5.5. Débits

Le Service est une offre à débit symétrique et garanti.

Les débits proposés sont disponibles sur demande (voir grille tarifaire).

Dans les tableaux ci-dessous, nous donnons à titre indicatif les débits physiques (L1) ainsi que les débits Ethernet (L2) mesurés en fonction de l'offre souscrite, et exprimés pour 3 tailles de trames représentatives (la liste des débits testés n'est pas exhaustive) :

Débits L1 (Mbps)			
Offre souscrite / Taille de trame	64 Octets	1500 Octets	9000 Octets
10 Mbps	10,0	10,0	10,1
100 Mbps	99,9	99,9	99,9
200 Mbps	199,9	199,9	199,9
500 Mbps	499,9	499,9	499,9
1000 Mbps	999,9	997,4	999,6

Tableau 1- Bande passantes relevées au niveau 1 du modèle OSI

Débits L2 (Mbps)			
Offre souscrite / Taille de trame	64 Octets	1500 Octets	9000 Octets
10 Mbps	7,7	9,9	10,0
100 Mbps	76,2	98,7	99,8
200 Mbps	152,4	197,4	199,5
500 Mbps	380,9	493,4	498,9
1000 Mbps	761,9	984,2	997,3

Tableau 2- Bande passantes relevées au niveau 2 du modèle OSI

Le Service étant un service de niveau 2, tous les tests de bande passante (comptage) réalisés par le Client, devront être des Tests L2 ou UDP. Les débits obtenus via un test UDP sont nécessairement moindre que ceux présentés ci-dessus. En effet il faut ajouter les entêtes IP (et UDP selon l'outil de test).

## 5.6. Transparence

Le Service est transparent aux paquets IPv4 et IPv6.

## 5.7. Transparence aux protocole L2

L'option « Transparence aux Protocoles Ethernet » permet de transporter de manière transparente les trames de contrôles Ethernet du Client entre le Site Utilisateur Final et la Collecte. Cette transparence est réalisée à l'aide d'un tunnel L2CP (Layer 2 Control Protocols).

Cette option permet de rendre le service 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)
- LLDP (Link Layer Discovery Protocol)

La transparence à d'autres protocoles que ceux listés ci-dessus est soumise à étude préalable auprès d'un ingénieur avant-vente.

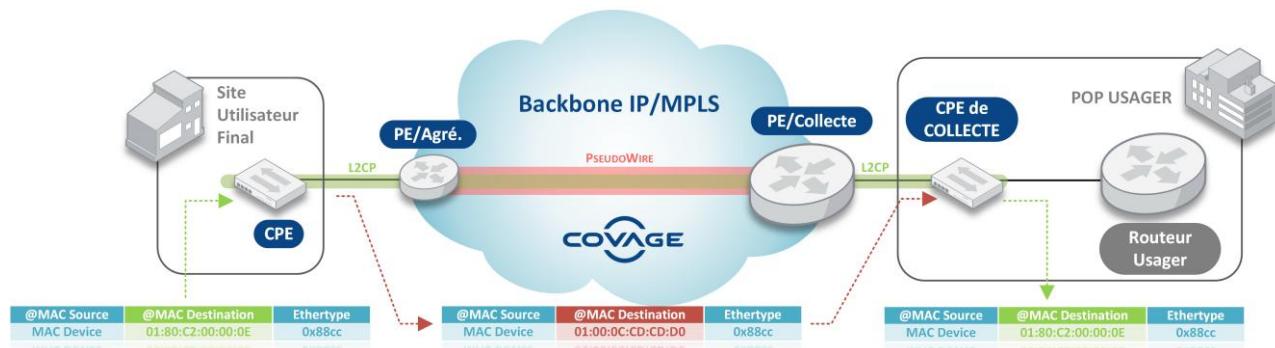


Figure 6 - Transparence Protocolaire : L2CP

L'adresse MAC multicast utilisée pour le Protocol L2CP est **01:00:0C:CD:CD:D0**. Cette adresse est donc filtrée en entrée des CPE.

Afin de terminer le tunnel L2CP, la pose d'un CPE de Collecte est requise. Le Client s'engage à mettre à disposition du Prestataire un emplacement d'1U ainsi qu'une alimentation électrique 230 volt dans sa baie informatique ou d'un emplacement équivalent, qui respecte les conditions environnementales du CPE. Les caractéristiques du CPE seront communiquées au Client sur simple demande.

Le Client doit prévoir le besoin de transparence protocolaire dès la commande de sa Collecte en le précisant sur le Bon de Commande de la porte de collecte. En effet, l'ajout d'un CPE de Collecte sur une Collecte existante, provoquera obligatoirement une coupure temporaire des Services existants (temps d'installation et de configuration du CPE de Collecte).

La transparence aux protocoles L2 n'est pas compatible avec les Collecte 100G.

### 5.8. Transparency aux champs DSCP

L'option « Transparency aux champs DSCP » permet de transporter les trames Ethernet du Client en sauvegardant le marquage DSCP.

### 5.9. QoS

Le marquage CoS 802.1p (également appelé p-bit) du Client est conservé et transporté sur le Réseau du Prestataire. Sa valeur est maintenue sur le c-vlan.

Cependant, il n'y a pas de recopie du p-bit client (c-vlan) vers le p-bit de service (s-vlan).

Le Service est transporté dans une classe de service propre au Réseau du Prestataire. Le marquage 802.1p du Client n'est pas interprété sur le Réseau du Prestataire.

## 6. Options de sécurisation

Le Service initial ne bénéficie que d'une sécurisation apportée par le cœur de réseau IP/MPLS du Prestataire.

Plusieurs niveaux de sécurisation sont proposés en option :

- Sécurisation de la Collecte
- Sécurisation du Site Utilisateur Final

### 6.1. Sécurisation de la Collecte

Pour souscrire à cette option de sécurisation, le Client doit posséder au minimum deux Collectes.

Cette option n'est disponible que dans la topologie Feuille/Collecte et elle permet de sécuriser la Collecte du Client.

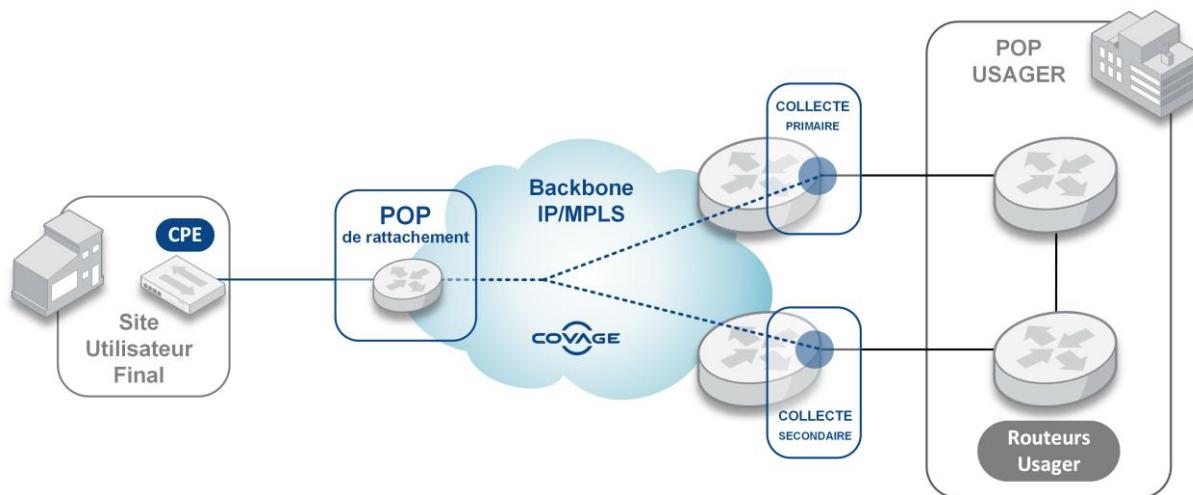


Figure 7 - Sécurisation de Collecte

Nous proposons deux topologies de sécurisation : ACTIF/ACTIF ou ACTIF/PASSIF.

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

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

#### 6.1.1. Sécurisation de Collecte : mode Actif/Passif

Cette option consiste à créer un Pseudo-Wire de Backup à destination d'une seconde Collecte. Le Backup devient actif uniquement en cas de perte du Pseudo-Wire Primaire.

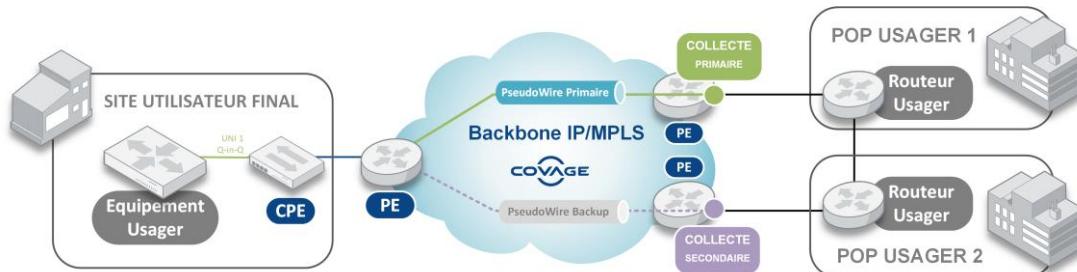


Figure 8 - Mode de fonctionnement Actif/Passif d'une sécurisation de Collecte

Cette sécurisation ne permet pas de détecter d'éventuels problèmes sur le réseau du Client.

Le Client 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 du Client, notamment du temps de rétention des adresses MAC (Media Access Control) sur ses équipements.

### 6.1.2. Sécurisation de Collecte : mode Actif/Actif

Ce mode de fonctionnement consiste à créer deux Services distincts.

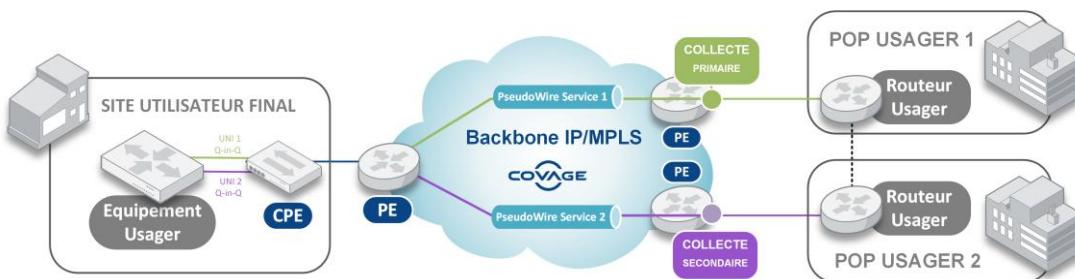


Figure 9 - Mode de fonctionnement Actif/Actif d'une sécurisation de Collecte

Sur le Site Utilisateur Final, les deux services sont livrés sur deux interfaces physiques différentes.

Dans le cadre d'une sécurisation Actif/Actif, le Client s'engage à mettre en place un mécanisme de prévention contre les boucles (de type Spanning Tree) sur son réseau. En l'absence d'un tel mécanisme, Le Prestataire ne sera plus en mesure de garantir le service, et se réserve la possibilité de couper la fourniture du service du Client.

## 6.2. Sécurisation du site de Utilisateur Final

Cette sécurisation consiste à créer un second raccordement du site de Utilisateur Final ainsi qu'un second Service. Le Service primaire et le Service secondaire peuvent être livrés sur une même Collecte (dans des s-vlan différents), ou sur deux Collectes distinctes.

La sécurisation du site de Utilisateur Final doit obligatoirement faire l'objet d'une étude de faisabilité.

Nous proposons deux niveaux de sécurisation du site Utilisateur Final :

- **BRONZE** : permet de sécuriser le CPE
- **GOLD** : permet de sécuriser le CPE, le POP de rattachement ainsi qu'une partie (option 1) ou la totalité (option 2) du tracé. La meilleure option sera proposée en fonction du résultat de l'étude de faisabilité.

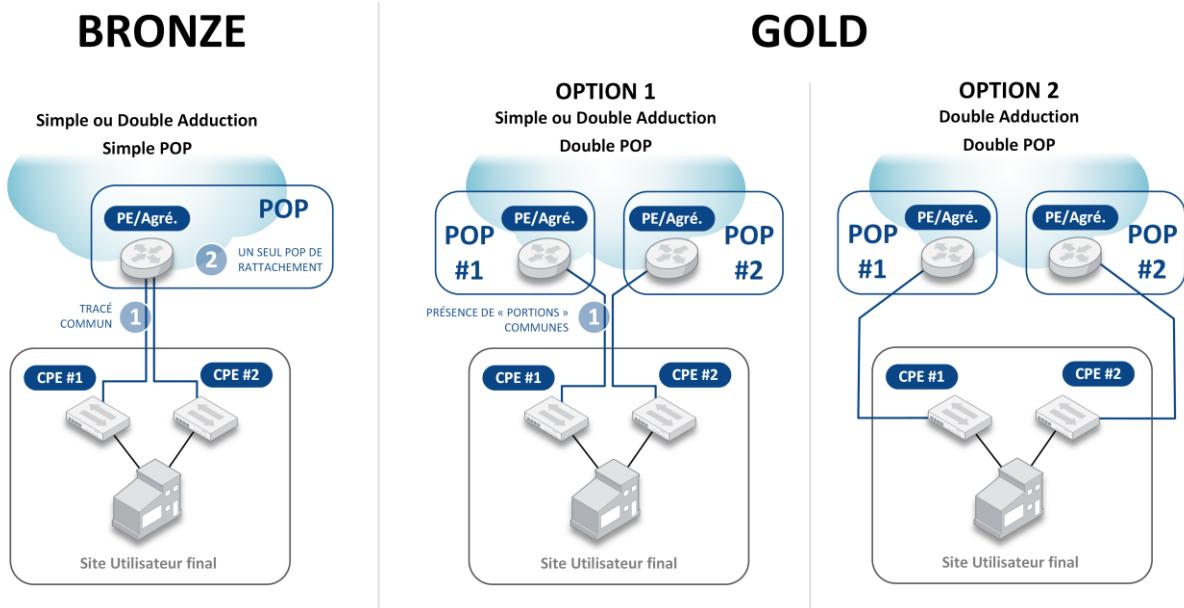


Figure 10 - Niveau de sécurisation du Site Utilisateur final

Nous recommandons que les CPE installés sur le Site Utilisateur Final soient raccordés sur deux réseaux électriques distincts, et dans deux locaux techniques différents.

Le Client s'engage à mettre en place un mécanisme de prévention contre les boucles (de type Spanning Tree) sur son réseau. En l'absence d'un tel mécanisme, le Prestataire ne sera plus en mesure de garantir le service, et se réserve la possibilité de couper la fourniture du service du Client.

## 7. Recommandations

### 7.1. Architecture du Client

Nous recommandons au Client d'installer des équipements de niveau 3 à chaque extrémité du Service. Ceci permet de limiter le nombre d'adresse mac et de réduire le domaine de broadcast à chacun des sites.

### 7.2. Utilisation de liaison niveau 2 tiers

Le Prestataire met en garde le Client en cas d'utilisation de liaison niveau 2 tiers en parallèle du Service : une telle architecture nécessite l'utilisation d'un mécanisme de prévention contre les boucles (de type Spanning Tree) sur le réseau du Client, ou l'utilisation d'un équipement de niveau 3 à chaque extrémité. En l'absence d'un tel mécanisme, ou de l'utilisation d'un équipement de niveau 3, le Prestataire ne sera plus en mesure de garantir le Service et se réserve la possibilité de couper la fourniture du Service du Client.

- ANNEXE 4 -

# **OFFRE « BUSINESS PREMIUM ENTREPRISE »**

## **NIVEAUX DE SERVICE**

SEPTEMBRE 2025

AVENANT N°3  
EN REMPLACEMENT DE L'ANNEXE 9.4



## Table des matières

1.	Définitions .....	3
2.	Niveaux de Service de Bande Passante Entreprise .....	3
3.	Temps de rétablissement effectif.....	4
4.	Garantie de Disponibilité du Service .....	4
5.	Pénalités forfaitaires en cas de non-respect de niveau de service .....	5
5.1.	Non-respect de la garantie de temps de rétablissement effectif – GTR.....	5
5.2.	Non-respect de la garantie de délai de livraison de service .....	5
6.	Signalement d'incident.....	6

## 1. Définitions

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

« **GTR** » : Temps garanti de Rétablissement des Services.

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

« **Latence** » : temps de transit d'un paquet d'une destination à la source à travers du réseau du Prestataire.

## 2. Niveaux de Service de Bande Passante Entreprise

Les niveaux de Service décrit dans l'annexe 3 STAS du service correspondent à un engagement de niveau de service au travers de différents paramètres mesurables et permettant d'exprimer la performance d'un service.

**L'engagement de temps de rétablissement de service (GTR) est de 4h heures ouvrées de 8H à 18H du lundi au vendredi ou en option 4h 24/7**

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 Prestataire 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 au Client 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 événements ne pouvant constituer un Incident sont les suivants :

- L'absence de communication par le Client des informations demandées par le Prestataire 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 du Client ou d'employés de tierces parties, de contractants ou d'agents qui se trouvent hors du contrôle du Prestataire.
- Demande du Client au Prestataire d'effectuer un test, à la suite duquel le Prestataire ne trouve pas d'erreur.
- Demande de modification d'un Service, conformément au Contrat.

- Suspension du Service par le Prestataire, conformément au Contrat.
- Panne des Equipements et /ou applications appartenant au Client.
- Manquements du Client à donner au Prestataire un accès à ses Equipements, ou à toute partie du Service lorsque le Prestataire le lui demande à des fins de rétablissement du Service.
- Fonctionnement du Service par le Client non conforme au Contrat, ainsi qu'aux normes et règles techniques en vigueur.
- Panne ou défaillance dont l'origine est le fait du Client, de son personnel, de ses agents ou sous-traitants ou de ses Utilisateurs Finals.
- Absence du maintien de conditions environnementales (notamment hydrométrie et température) compatibles avec les spécifications techniques des Equipements du Prestataire dans le local hébergeant l'Equipement du Prestataire.

### 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
- 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. Pour une GTR 4H HO, suspension du décompte du temps en dehors des heures ouvrées.

### 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 :

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

Les événements énumérés au chapitre 2 « Niveaux de Service de Bande Passante Entreprise » ci-dessus ne seront pas considérés comme de l'indisponibilité et ne seront donc pas pris en compte dans ce calcul.

## 5. Pénalités forfaitaires en cas de non-respect de niveau de service

### 5.1. Non-respect de la garantie de temps de rétablissement effectif – GTR

En cas de dépassement de la GTR, le Client est en droit de demander au Prestataire une pénalité forfaitaire calculée comme suit :

Dépassement du délai de temps de rétablissement	Pénalité
Par jour ouvré et plafonné à 100% de la redevance mensuelle	5% de la redevance mensuelle du lien d'accès concerné

Le montant total de pénalités versables chaque année civile est plafonné à 100% de la redevance mensuelle du Lien d'Accès concerné au cours des douze derniers mois.

Ces pénalités ne seront exigibles que si le Client a adressé une demande écrite dans un délai de 30 jours suivant le dépassement de la GTR.

Il est toutefois précisé que le délai de rétablissement ne s'applique pas dans les cas suivants :

- l'Incident est dû à l'absence d'interfonctionnement entre le modem non recommandé installé chez l'Utilisateur Final et le Service du Prestataire ;
- l'Incident est dû à l'équipement terminal utilisé par l'Utilisateur Final, qu'il soit fourni ou non par le Client ;
- l'Incident est dû au non-maintien des conditions environnementales (notamment hydrométrie et température) nécessaires au bon fonctionnement des Equipements.

En cas d'incident au niveau de la porte de collecte, dans ce cas, le calcul des pénalités est décrit dans les Conditions Particulières des CNE.

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

### 5.2. Non-respect de la garantie de délai de livraison de service

En cas de non-respect du délai garanti de livraison de service indiqué sur le Bon de Commande, le Client est en droit de demander au Prestataire une pénalité forfaitaire, calculée comme suit :

Dépassement du délai de mise à disposition	Pénalité
Par jour ouvré et plafonné à 100% de la redevance mensuelle	5% de la redevance mensuelle du lien d'accès concerné

L'application de cette pénalité est exclue en cas de Difficultés Exceptionnelles de Construction telles que décrites dans l'Annexe 6 et dans les cas suivants :

- lorsque les Equipements du Client sont défectueux ou incompatibles avec le Service fourni par le Prestataire ;
- lorsque les informations délivrées par le Client sont incorrectes et imputent un retard à la mise en service ;
- lorsque le Service est délivré via une infrastructure gérée par un opérateur de communications électroniques tiers.

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

Le montant total de pénalités versables en cas de non-respect de cet engagement de qualité de service est plafonné à 100% de la redevance mensuelle du Lien d'Accès concerné.

## 6. Signalement d'incident

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

Le Client s'engage à contacter le Prestataire selon les grilles de contacts et d'escalade figurant dans le Bon de Commande.

En cas d'intervention du Prestataire sur un incident provenant des Equipements du Client ou pour tout déplacement d'un technicien à tort, le Prestataire se réserve le droit de facturer au Client les frais indiqués dans l'annexe 2 « Grille Tarifaire » et le cas échéant les frais engagés par le Prestataire.

En cas d'Incident, le Client doit le signaler en priorité via le portail SAV du Prestataire. Le Client peut signaler un incident par appel téléphonique, recevable tous les jours et 24h/24, aux numéros indiqués dans le Bon de Commande. Dans ce cas, il ne peut avoir accès au suivi du ticket dans l'interface extranet du Prestataire.

Le signalement par le Client doit permettre d'identifier le Client, 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.

Afin de confirmer l'Incident, le Prestataire délivre un ticket d'Incident. L'horaire de l'appel ou du signalement de l'Incident via le portail SAV par le Client 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 le Client. Si le rétablissement n'est pas constaté par le Client, alors le ticket est rouvert. Si le rétablissement est confirmé par le Client, alors le ticket est clôturé.

Le Prestataire informe le Client que le Service est de nouveau disponible par téléphone confirmé par courrier électronique valant rapport d'Incident et actant sa clôture. Le Client sera réputé avoir été informé de la Disponibilité du Service, quand bien même le Prestataire n'est pas parvenu à contacter le Client par téléphone.

Le Prestataire 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 Prestataire dans le Site d'Extrémité, ou de toute perte de Service due à une utilisation non-conforme du trafic par le Client.

Lors de la clôture d'un Incident, le Prestataire indique l'origine ou la cause de l'Incident ainsi que les actions ayant permis la résolution.

Le Client/le Prestataire pourra demander un rapport d'incident suite à la clôture de l'Incident dans les cas suivants :

- Incident Générique ayant dépassé la GTR contractuelle ;
- Incident unitaire dont la temps rétablissement excède le double de la GTR contractuelle du Lien d'Accès.

Le rapport d'incident sera fourni dans un délai de 10 jours ouvrés.

- ANNEXE 5 -

# **OFFRE « BUSINESS PREMIUM ENTREPRISE »**

**PROCEDURE DE MISE A DISPOSITION DES SERVICES**

SEPTEMBRE 2025

AVENANT N°3  
EN REMPLACEMENT DE L'ANNEXE 9.4



## Table des matières

1. Cas des nouveaux Services souscrits	3
2. Cas d'une modification d'un Service	4
3. Délai de Livraison du Service	4

Cette procédure comprend l'ensemble des étapes permettant la livraison des Services Business Premium Entreprise contractualisés par un Client.

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

## 1. Définitions :

« **Anomalie** » : a la signification qui lui est donnée à l'annexe 4 « Niveaux de service ».

« **T0** » : désigne la date d'intégration dans le système d'information suite à validation du Prestataire.

« **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 Prestataire pour mettre à disposition du Client 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 ».

## 2. Cas des nouveaux Services souscrits

Dès qu'un nouveau Service souscrit est prêt à être recetté et mis à disposition du Client conformément aux Spécifications Techniques, le Prestataire adressera au Client, par courrier électronique, un Procès-verbal de mise en service opérationnelle conforme à l'annexe 5.1 des présentes.

Ce Procès-verbal précise :

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

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

Service Business Premium Entreprise				Extrémité collecte		Extrémité Utilisateur Final		
Service ID	Utilisateur Final	Débit	Offre de niveau	Ref de Collecte	Vlan/Port livraison	Type CPE	Media livraison	Tag Vlan
FRO0xxxx	xxxxxx	xMbps	VPN Ethernet	COLLECTE xxxx - TH2 (T0xxxxx)	xxxx	MC	Cuivre - 100 Full duplex	NON
MTU max : 9000 octets								

La Date de Début de Service marque 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.

Si le Client constate une Anomalie qui empêche toute utilisation du service faisant l'objet du PV de recette, il pourra le signaler au Prestataire dans les dix (10) jours ouvrés suivant la date dudit PV de

recette conformément à la grille d'escalade fournie dans le Bon de Commande. Passé ce délai de dix (10) jours, le Service est considéré comme accepté.

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

### 3. Cas d'une modification d'un Service

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

Le Prestataire 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 Prestataire adresse au Client, par courrier électronique, un Procès-verbal de mise en service opérationnelle du Service modifié conforme à l'annexe 5.1 des présentes.

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 Business Premium Entreprise			
Service ID	Utilisateur Final	Type de modification(s)	Commentaires
FR00xxxx	Xxxxxxxxx	Modification de débit	xxMbps

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

### 4. Délai de Livraison du Service

Le Délai de Livraison de Service désigne le délai qui correspond au délai dont a besoin le Prestataire pour mettre à disposition du Client 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 « To » 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 de l'Utilisateur Final ou du Client, ce dernier fait son affaire de l'obtention de l'autorisation à la date qui lui sera communiquée par le Prestataire. A défaut, le Prestataire ne sera pas tenu des délais indiqués ci-dessus.

**Annexe 5.1 : Exemple de PV de Recette**
**1. Exemple de PV de Recette initiale**

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

**PROCES-VERBAL DE MISE EN SERVICE**
**OPERATIONNEL**
**NOM DU CLIENT**

Nom Client

**DATE DE LA COMMANDE**

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 Utilisateur Distante Final	-	VPNXXMbps ETHERNET

Extrémité collecte		Extrémité client		
Ref de Collecte	Vlan/Port livraison	Type CPE	Media livraison	Tag Vlan
COLLECTE xxxx – TH2 (TOxxxxx)	Xxxx	MC	Cuivre - 100 Full duplex	NON
MTU max : 1548 octets				

« Nom de la DSP » 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 DSP »

Nom du représentant : « Nom Directeur NOC »

Date : xx-xx-xxxx

Signature :

## 2. Exemple de PV de Recette après modification de Service

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

### PROCES-VERBAL DE MISE EN SERVICE

#### OPERATIONNEL - MODIFICATION DE SERVICE

##### NOM DU CLIENT

Nom Client

##### DATE DE LA COMMANDE

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 Utilisateur Distante Final	- ETHERNET	VPN3XXMbps (Avec options)

Extrémité collecte		Extrémité client		
Ref de Collecte	Vlan/Port livraison	Type CPE	Media livraison	Tag Vlan
COLLECTE xxxx – TH2 (T0xxxxx)	Xxxx	MC	Cuivre - 100 Full duplex	NON
MTU max : 9000 octets				

« Nom de la DSP » 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 DSP »

Nom du représentant : « Nom Directeur NOC »

Date : xx-xx-xxxx

Signature :

- ANNEXE 6 -

# OFFRE « BUSINESS PREMIUM ENTREPRISE »

DIFFICULTES EXCEPTIONNELLES DE CONSTRUCTION

SEPTEMBRE 2025

AVENANT N°3  
EN REMPLACEMENT DE L'ANNEXE 9.4



## Définitions des cas relevant des Difficultés Exceptionnelles de Construction

Les cas suivants sont considérés comme des difficultés exceptionnelles de construction sans que cette liste ne soit exhaustive :

- Absence de local pour abriter le Point de Terminaison, le PTO ou le Bandeau Optique et de la mise à disposition d'une Alimentation électrique adéquate dans le site d'extrémité.
- Accès au site d'extrémité refusé au Prestataire
- Existence de contraintes géographiques particulières :
  - accès réglementé ou interdiction de passage,
  - site protégé (parcs naturels, zone portuaire, terrain militaire, aéroport par exemple),
  - obstacles naturels à traverser ou à contourner (accidents de terrain ou cours d'eau par exemple),
  - configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers, phares ou usines par exemples),
  - absence de moyens d'accès par la route pour la construction ou la maintenance,
  - contraintes environnementales (pas de poteaux, poteaux de couleur spécifiques, impossibilité de planter car bas-côté trop étroit)
- Nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux :
  - transport aérien (héliportage essentiellement), maritime, fluvial, (utilisation de bateaux) ou terrestre de grande ampleur (utilisation de convois exceptionnels),
  - élargissement de la chaussée, déboisage, assèchement, dynamitage,
  - desserte de grottes ou de sous-sols profonds (mines par exemple),
  - démolition d'ouvrage de plus de 40 cm d'épaisseur, ou de plus de 15 cm dans le cas d'un ouvrage en béton,
  - consolidation ou construction d'ouvrages (fourreaux par exemple),
  - règlements locaux des gestionnaires de voiries imposant d'établir la ligne du client dans des conditions techniques autres que celles fixées par le Prestataire ou les opérateurs de boucle locale.
  - Remplacement ou renforcement d'un poteau de télécommunication ou de basse tension
  - Autorisation de syndic

Tout cas relevant de difficultés exceptionnelles de construction fera l'objet d'un devis présenté au Client. En cas de refus, le Client peut résilier le Lien d'Accès sans frais.



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

**Annexe 9.2 - Conditions particulières offre  
d'accès aux installations de génie civil**

**Avenant n° 3 septembre 2025**

---

**SUD BOURGOGNE NETWORKS**

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

**OFFRE D'ACCÈS AUX INSTALLATIONS DE GENIE CIVIL  
CONTRAT CADRE DE SERVICE**

**ENTRE LES SOUSIGNÉES :**

**SUD BOURGOGNE NETWORKS,**

Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 100.000 euros, dont le siège social est sis 10 rue de la Guerlande, 71880 Châtenoy-le-Royal, immatriculée au RCS de Chalon-sur-Saône sous le n° 908 478 670, représentée par son Président, la société **Covage Infra**, Société par actions simplifiées au capital de 77 000 000 d'euros, dont le siège social est situé **Tour Trinity - 1 BIS PLACE DE LA DEFENSE -92400 COURBEVOIE**, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n° 894 565 431, elle-même représentée par M. Aymeric de Cardes, en sa qualité de Directeur Général, dûment habilité à l'effet du présent Contrat,

Ci-après dénommée « *le Déléataire* »,

**D'UNE PART,**

**Et**

(\*), société (\*forme sociale), au capital de (\*) €, dont le siège social est situé (\*), enregistrée au Registre du commerce et des sociétés de (\*), immatriculée au répertoire SIREN sous le n° (\*),

Représentée par Mme ou M....., en sa qualité de ..., dûment habilité à l'effet du présent Contrat,

Ci-après dénommée « *l'Usager* »,

**D'AUTRE PART.**

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

\*\*\*

**IL EST PRÉALABLEMENT EXPOSÉ CE QUI SUIT :**

**Le Déléataire** est titulaire d'une convention de délégation de service public en date du 22 aout 2022 avec Sud Bourgogne THD (ci-après la « Convention de DSP ») portant sur l'exploitation d'un Réseau de communications électroniques sur le territoire de Sud Bourgogne THD conformément aux dispositions de l'article L.1425-1 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT).

Sud Bourgogne THD, Délégant, disposant de fourreaux dont il a la propriété ou dont il a obtenu la gestion pour le compte d'autres partenaires a confié à son Déléataire la commercialisation de ces fourreaux afin de préserver et optimiser son patrimoine et de favoriser le développement des communications électroniques sur son territoire (guichet unique).

Dans le cadre de cette DSP, le Déléataire exploite et entretient un Réseau de communications électroniques haut débit sur le territoire de Sud Bourgogne THD et a notamment en charge la commercialisation des fourreaux pour le compte du délégué.

A ce titre, il exerce une activité d'opérateur d'opérateurs conformément à l'article L.1425-1 du CGCT et peut notamment fournir des services d'accès aux installations de génie civil à des opérateurs de communications électroniques au sens des dispositions de l'article L32-15° du Code des Postes et des Communications électroniques - en ce, y compris les opérateurs de téléphonie, fixe ou mobile, les câblo-opérateurs, les fournisseurs d'accès à Internet dès lors que la nature de leur activité d'opérateur comporte l'établissement et/ou l'exploitation des réseaux de communications électroniques ouverts au public ;

L'Usager déclare expressément être un opérateur de communications électroniques dont la nature de l'activité comprend l'établissement et/ou l'exploitation des réseaux de communications électroniques ouverts au public.

Le présent contrat cadre a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Déléataire fournit les services d'accès aux installations de génie civil à l'Usager, conformément au cadre prévu par les dispositions de la Convention de DSP.

---

**SUD BOURGOGNE NETWORKS**

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

SOMMAIRE

ARTICLE 1 -	DEFINITIONS	4
ARTICLE 2 -	OBJET 5	5
ARTICLE 3 -	DESCRIPTION DU SERVICE	5
ARTICLE 4 -	ACCES AUX FOURREAUX – INSTALLATION DES EQUIPEMENTS DE L'USAGER DANS LES FOURREAUX – INTERVENTION SUR LES FOURREAUX	6
ARTICLE 5 -	PROCEDURE DE SOUSCRIPTION DU SERVICE D'ACCES AUX INSTALLATIONS DE GENIE CIVIL 7	7
ARTICLE 6 -	PRIX DES SERVICES	8
ARTICLE 7 -	DELAIS, MODALITES ET RETARD DE PAIEMENT	9
ARTICLE 8 -	GARANTIES DE PAIEMENT	10
ARTICLE 9 -	PROCEDURE DE MISE A DISPOSITION DE FOURREAUX	11
ARTICLE 10 -	MODIFICATIONS DU TRACE D'UNE LIAISON	11
ARTICLE 11 -	OBLIGATIONS DE L'USAGER	11
ARTICLE 12 -	OBLIGATIONS DU DELEGATAIRE	12
ARTICLE 13 -	TRAVAUX ET INSTALLATION DES EQUIPEMENTS	12
ARTICLE 14 -	DROIT DE PROPRIETE	13
ARTICLE 15 -	ENTREE EN VIGUEUR - DUREE	13
ARTICLE 16 -	RESILIATION	13
ARTICLE 17 -	FORCE MAJEURE	14
ARTICLE 18 -	RESPONSABILITE DES PARTIES/ASSURANCES	15
ARTICLE 19 -	CONFIDENTIALITE	16
ARTICLE 20 -	MODIFICATION	17
ARTICLE 21 -	<i>INTUITU PERSONAE</i>	17
ARTICLE 22 -	CESSION	17
ARTICLE 23 -	DROIT APPLICABLE	18
ARTICLE 24 -	REGLEMENT DES LITIGES	18
ARTICLE 25 -	PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES	18
ARTICLE 26 -	DIVERS 18	18
ARTICLE 27 -	ANNEXES	19

---

SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



# Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

## Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

### **CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**

#### **ARTICLE 1 - DEFINITIONS**

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

- « **Alvéole** » : désigne toute extrémité d'une gaine, d'un tube, d'une canalisation en conduite souterraine figurant sur un masque de chambre,
- « **Autorité délégante** » : désigne Sud Bourgogne THD
- « **Boîte de protection d'épissure** » ou « **BPE** » : désigne la boîte de protection ayant pour objet de protéger les soudures optiques, dites épissure et appartenant à l'Usager,
- « **Bon de Commande** » : désigne le document signé par l'Usager, conformément au modèle joint en Annexe 1 du Contrat, afin de souscrire des Services ou une demande de modifications, signée et acceptée par le Délégataire et l'Usager,
- « **Chambre** » : désigne les chambres de raccordement, chambres de tirage, chambres d'épissurage et tout autre élément permanent ou temporaire appartenant au Délégant,
- « **Connexion** » : désigne le branchement des Liaisons de Fourreaux au réseau de télécommunications du Client ou à des réseaux tiers, ce branchement intervenant dans une Chambre à une extrémité d'une Liaison,
- « **Liaison** » : désigne un parcours composé d'un ou plusieurs Tronçons continus (avec les équipements passifs qui lui sont associés),
- « **Equipements** » : désigne le cas échéant les équipements propres (câbles fibre optique) de l'Usager ou du Délégataire,
- « **Fourreaux** » : désigne un tube enterré dans lequel un ou des câbles peuvent être installés et dont la commercialisation a été confiée au Délégataire,
- « **Fourreau d'adduction** » : désigne tout fourreau permettant de relier la dernière chambre du génie civil située en domaine public et l'entrée dans le domaine privé du bâtiment et/ou de la parcelle pour la pose d'un câble de communications électroniques,
- « **Fourreau du réseau** » : désigne tous les fourreaux autres que les Fourreaux d'adduction,
- « **Grille Tarifaire** » ou « **Tarifs Applicables** » : désigne les tarifs des Services applicables de manière non discriminatoire à tous les Usagers, jointe au Contrat cadre en annexe 2. La Grille Tarifaire comprend les différents types de frais inhérents aux Services,
- « **Heures Ouvrables** » ou « **HO** » : de 8h à 17h30 pendant les Jours ouvrés,
- « **Heures Non Ouvrables** » ou « **HNO** » : de 17h30h à 8h pendant les Jours ouvrés,
- « **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 « 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,
- « **Jours ouvrables** » : du lundi au samedi (hors jours fériés),
- « **Jours ouvrés** » : du lundi au vendredi (hors jours fériés),
- « **Manchon** » : désigne le dispositif assurant la protection mécanique et permettant le raccordement soit d'un câble à un autre câble de même capacité, soit d'un câble à plusieurs câbles de capacité inférieure. Il s'agit d'un dispositif sur lequel un opérateur n'intervient qu'une fois, sauf dans le cadre d'une opération de maintenance suite à dérangement,
- « **Masque** » (d'une chambre) : désigne l'ensemble physique groupé de sections de fourreaux au niveau de la paroi intérieure d'une chambre,
- « **Masque logique** » : désigne l'ensemble physique groupé de Nappe au niveau de la paroi intérieure d'une chambre avec la destination de chaque nappe,
- « **Nappe** » : ensemble de fourreaux ayant les mêmes origines et extrémités,
- « **Plan itinéraire** » : fichiers shapes indiquant la géolocalisation des chambres et fourreaux comprenant éventuellement l'indication des nombres de fourreaux existants et leurs diamètres,

---

#### **SUD BOURGOGNE NETWORKS**

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



# Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

## Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

- « **Plan ou Relevé de masque** » : désigne la vue d'un Masque avec, sous réserve de disponibilité, indication des Alvéoles libres, occupés, réservés ou inutilisables, ainsi que leur destination,
- « **PV** » : Procès- verbal,
- « **Réseau** » : désigne le réseau de communications électroniques exploité par le Délégataire,
- « **Service(s)** » : désigne et signifie le service d'accès aux installations de génie civil fournis par le Délégataire et décrits ci-après, notamment à l'article 3 « Description des Services »,
- « **Spécifications Techniques** » : désigne les spécifications techniques auxquelles les Services devront être conformes, telles que définies en annexe 3,
- « **Tronçon** » : désigne tout ou partie d'une infrastructure passive entre deux chambres consécutives,
- « **Utilisateurs Finals** » : désigne exclusivement les clients de l'Usager ; ceux-ci ne doivent pas fournir de réseaux de communications électroniques ou de services de communications électroniques accessibles au public.

Le présent contrat cadre, ses annexes et les Bons de Commande constitue le « **Contrat** ». En cas de contradiction entre les documents, ceux-ci sont listés ci-dessous dans l'ordre de priorité décroissante :

- Le Bon de Commande ;
- Le Contrat Cadre ;
- Les Annexes.

Les mots « jour », « semaine » ou « mois » désignent respectivement « jour calendrier », « semaine calendrier » ou « mois calendrier », sauf lorsqu'il est respectivement stipulé dans le Contrat qu'il s'agit d'un jour, d'une semaine ou d'un mois ouvrable ou ouvré.

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

- Les titres des articles du Contrat figurent à titre indicatif uniquement et ne doivent affecter en aucune mesure l'interprétation des dispositions du corps du Contrat,
- Les mots, phrases et expressions définis dans un article du Contrat conserveront la même signification tout au long de l'article concerné,
- Dans le Contrat, 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 - **OBJET**

Le présent Contrat a pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels l'Usager pourra souscrire les Services décrits à l'article 3 dont le Délégataire a la gestion sur le territoire de Sud Bourgogne THD.

## ARTICLE 3 - **DESCRIPTION DU SERVICE**

Le Service consiste en :

- La mise à disposition du passage non exclusif d'un câble fibre optique dans une liaison, au mètre linéaire,
- Le droit de passage non exclusif dans les Chambres de tirage situées aux extrémités de chaque tronçon
- La maintenance des Liaisons ; cette maintenance ne couvre que l'ensemble des ouvrages de génie civil composant ces Liaisons (canalisations, fourreaux, Chambres, etc.) à l'exclusion de la maintenance des câbles qui reste du ressort de l'Usager,

et ce, pour la durée d'engagement indiquée dans chaque Bon de Commande, laquelle ne saurait être inférieure à un (1) an.

L'Usager n'est pas autorisé à utiliser les Chambres de raccordement pour poser des BPE. A défaut de pouvoir utiliser les Chambres de raccordement, l'Usager devra installer à ses frais, ses propres chambres de raccordement à proximité des Chambres existantes. Les Parties se concerteront afin de définir l'emplacement des chambres de raccordement de l'Usager et les modalités de réalisation des connexions.

L'Usager reconnaît expressément que la fourniture par le Délégataire du Service ne lui confère aucun autre droit qu'un droit d'usage non exclusif des Liaisons de Fourreaux mises à sa disposition, droit d'usage dont l'Usager assume la pleine et entière responsabilité. Ces Services sont plus amplement décrits dans le présent Contrat.

---

### SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



# Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

## Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

## **ARTICLE 4 - ACCES AUX FOURREAUX – INSTALLATION DES EQUIPEMENTS DE L'USAGER DANS LES FOURREAUX – INTERVENTION SUR LES FOURREAUX**

Par principe, l'Usager n'est pas autorisé à avoir accès ou à intervenir, de quelque manière que ce soit, sur les infrastructures de génie civil.

L'Usager est uniquement autorisé à déployer des câbles fibre optique dans les fourreaux.

En aucune circonstance, l'Usager ne déplacera, déménagera, perturbera, manipulera ou n'entrera en contact avec les Liaisons de Fourreaux (directement ou indirectement) excepté lors des visites réalisées sous la supervision et le contrôle du Déléguétaire ou après avoir été autorisé par le Déléguétaire.

Par exception, l'Usager pourra avoir accès aux infrastructures et plus particulièrement aux Chambres de tirage aux fins d'installer ses câbles optiques dans les Fourreaux, et procéder à leur entretien et exploitation. Les travaux d'installation que l'Usager est autorisé à réaliser sont décrits dans un dossier technique joint à chaque Bon de Commande.

L'Usager devra faire une demande d'accompagnement pour accéder aux chambres du Déléguétaire, qu'elles soient sécurisées ou non.

L'Usager avertira le Déléguétaire, au moins dix (10) jours ouvrés avant la date à laquelle il souhaite procéder à l'installation de ses Equipements. Le Déléguétaire pourra exiger d'être présent lors de cette installation et facturera à l'Usager ses frais de déplacement. L'Usager devra respecter la procédure décrite en annexe 3.

Pour la maintenance de ses Equipements, l'Usager avertira le Déléguétaire de la nature de l'intervention au moins dix (10) jours ouvrés avant la date souhaitée. Ce préavis pourra être réduit à quelques heures en cas d'urgence, après appel au service de supervision du Déléguétaire annexe 4.

L'Usager s'engage à obtenir tous les agréments nécessaires auprès des autres concessionnaires, collectivités ou utilisateurs du domaine concerné par ses interventions et en sera seul responsable.

L'Usager prend toutes les mesures réglementaires et de sécurité préalables permettant de travailler sur les différents domaines rencontrés (domaine public routier, domaine public non routier, domaine privé) et en assume, seul, la responsabilité, notamment en ce qui concerne :

- l'analyse des risques associés aux différentes phases de travaux de ses agents et de ses sous-traitants
- La fourniture des équipements de protection individuelle (EPI) et équipements de protection collective (EPC) en adéquation avec les exigences de sécurité
- la sécurité de ses agents et de ses sous-traitants et des sous-traitants éventuels de ces derniers ; il doit prendre entre autres, toutes les dispositions nécessaires pour faire respecter les règles en vigueur en matière de sécurité, d'hygiène et de conditions de travail qui doivent être conformes à celles édictées par le Code du travail.
- la prévention des risques liés à l'hygiène, la sécurité des personnes et des biens (visés notamment dans les règles d'ingénierie GC en annexe 3). À ce titre, l'Usager s'engage à effectuer une inspection préalable avant le début des travaux. L'usager doit établir les plans de prévention conformément à la législation en vigueur et les fait signer par ses sous-traitants éventuels. Par ailleurs, tous les travaux et toutes les opérations de maintenance effectuées par l'Usager dans le cadre du présent Contrat donneront lieu à l'établissement d'un plan de prévention. Ces plans sont transmis en coordination et pour information au Déléguétaire, avec la demande d'autorisation d'accès aux infrastructures pour études. Le Déléguétaire s'engage à fournir les informations ou les documents en sa possession, relatifs à l'élaboration du plan de prévention de l'Usager, sur simple demande de ce dernier. Pour information de l'Usager, les anciennes conduites unitaires construites en fibrociment, ainsi que l'environnement, et les Chambres, en extrémité de chaque tronçon des conduites précitées sont susceptibles de contenir de l'amiante
- le respect des mesures préalables applicables en matière de sécurité des personnes et des biens, de circulation et plus généralement de toute disposition législative ou réglementaire. Il assume seul la responsabilité en cas de non-respect de ces

---

### **SUD BOURGOGNE NETWORKS**

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



## Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

### Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

dernières. L'Usager s'engage ainsi à obtenir tous les agréments nécessaires auprès des autres concessionnaires, collectivités ou utilisateurs du domaine concerné par ses interventions et en sera seul responsable.

- les travaux exécutés par l'Usager, et notamment les nuisances et les conséquences éventuelles que le chantier ouvert peut engendrer vis-à-vis des tiers et des réseaux déjà présents dans les installations.

De manière générale l'Usager fait son affaire personnelle pour identifier les risques complémentaires dont il doit également assurer la prévention, sans que la responsabilité du Délégataire puisse être engagée du fait de l'absence de préconisations spécifiques, en dehors des cas où la faute du Délégataire est dûment prouvée par l'Usager.

Le Délégataire ou le Délégant peuvent procéder à des contrôles de l'occupation des Fourreaux et en cas de non-conformité des installations des Equipements de l'Usager au présent Contrat cadre, le Délégataire pourra, après mise en demeure de se conformer à ses obligations, adressée à l'Usager, et restée sans effet pendant un délai de trois (3) mois, facturer des pénalités pour non-conformité des installations tel que prévues à l'annexe 2, ainsi que des frais de déplacement.

Par ailleurs, si un contrôle révèle l'occupation non autorisée d'un ou plusieurs Fourreaux par l'Usager, celui-ci sera redevable envers le Délégataire des pénalités pour occupation sans autorisation décrites à l'annexe 2 et des sommes relatives à la régularisation pour occupation sans autorisation. Une commande de régularisation devra être passée. Par ailleurs, en cas de non-respect des règles d'ingénierie, le délégataire pourra demander la dépose du ou des câbles sous un délai de 4 semaines. A défaut, le délégataire procédera lui-même à la dépose desdits câbles aux frais de l'Usager.

## ARTICLE 5 - PROCEDURE DE SOUSCRIPTION DU SERVICE D'ACCES AUX INSTALLATIONS DE GENIE CIVIL

La signature du présent contrat cadre est un prérequis à toute demande d'accès aux infrastructures de génie civil. Pour bénéficier du Service, l'Usager doit formuler une demande écrite puis signer un Bon de Commande établi par le Délégataire conformément au modèle joint en annexe 1 des présentes.

L'obtention du Plan Itinéraire doit précéder la demande d'étude de mise à disposition d'une Liaison. Les demandes de Plan Itinéraire font l'objet d'un bon de commande conformément au modèle joint en Annexe 1 des présentes et aux tarifs indiqués en Annexe 2 des présentes. La demande d'étude doit impérativement mentionner les points d'extrémité et le cheminement envisagé, et sera traitée en jours et heures ouvrables.

Une fois la demande d'étude acceptée, une étude technique de faisabilité d'accès aux Fourreaux sera réalisée par le Délégataire selon la grille tarifaire indiquée en annexe 2, ou déléguée exceptionnellement à sa discrétion par le Délégataire à l'Usager. A la suite de cette étude, la disponibilité des Fourreaux sera déterminée par le Délégataire en fonction de l'usage actuel et futur de ceux-ci.

En fonction de la réponse donnée par le Délégataire à cette demande, liée à la disponibilité d'emplacements dans les Fourreaux sur la Liaison demandée, un Bon de Commande sera établi par le Délégataire conformément au modèle joint en annexe 1 des présentes.

En aucun cas l'Usager ne peut modifier de son propre chef une proposition de commande avant de la signer.

Aucun Service ne sera fourni à l'Usager et aucune intervention ne sera réalisée par l'Usager tant que le Délégataire n'aura pas reçu de la part de l'Usager un Bon de Commande signé et conforme aux stipulations du Contrat. Le Délégataire informera l'Usager de la bonne réception du Bon de Commande et de son acceptation, il est précisé que le Délégataire peut refuser tout Bon de Commande non conforme au Contrat. Les Bons de Commande ne sont valables que s'ils sont signés par l'Usager et le Délégataire.

Le Bon de Commande du Service indique :

- Le ou les Tronçon(s) objet du Service avec, pour chacun d'eux, les Chambres constituant les extrémités des Tronçons et dans lesquelles l'Usager bénéficie d'un droit de passage non exclusif, les longueurs des Tronçons mis à disposition, ainsi que le nombre et le diamètre des câbles,
- La date de début de service de la ou des Liaisons et la durée de fourniture du Service ;

---

### SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



# Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

## Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

- Le prix du Service, déterminé conformément aux stipulations de l’Article 6 - ;
- Le dossier technique, le cas échéant, pour les travaux de génie civil dans le cas où l’Usager souhaite réaliser le raccordement d’une Chambre avec son infrastructure.

Les conditions d'accès aux liaisons sont décrites à l'annexe 3B

### Prévisions de Commandes

Afin que le Délégataire puisse anticiper les ressources nécessaires pour répondre aux Commandes de l’Usager, l’Usager s’engage à fournir au Délégataire un programme prévisionnel et des prévisions de commandes à court terme.

L’Usager transmet au Délégataire un programme prévisionnel annuel de commande chaque trimestre, au plus tard le premier jour du mois précédent le début de chaque trimestre.

Afin de permettre au Délégataire de programmer ses ressources à court terme, l’Usager transmet au Délégataire des prévisions trimestrielles de commandes par commune au plus tard quinze (15) jours calendaires avant le début de la période considérée.

Les prévisions données par l’Usager sont indicatives et ne constituent pas un engagement ferme de l’Usager à commander des liaisons ni à un engagement du Délégataire à satisfaire les Commandes qui seraient passées conformément à ces prévisions.

Dans le cas où l’Usager a fourni des prévisions de Commandes qui nécessitent, pour le Délégataire, la mise en œuvre de moyens spécifiques, le Délégataire en informe au préalable l’Usager en lui communiquant un devis pour validation. Si l’Usager valide le devis mais n’atteint pas le niveau de Commandes prévisionnelles, le Délégataire se réserve la possibilité de réclamer une indemnisation, sur la base du devis préalablement communiqué.

## **ARTICLE 6 - PRIX DES SERVICES**

### **6.1 DETERMINATION**

#### **6.1.1 Frais d'accès aux Services et autres frais**

Chaque Service donne lieu au paiement de Frais d'accès aux Services. Le montant des Frais d'accès aux Services est indiqué dans la Grille Tarifaire jointe en annexe 2.

Le montant total de ces Frais d'accès aux Services dû par l’Usager au Délégataire est précisé dans chaque Bon de Commande.

D'autres frais sont susceptibles d'être facturés à l’Usager par le Délégataire en fonction des interventions prévues. En toute hypothèse, le montant de ces frais est indiqué dans les Bons de Commande.

#### **6.1.2 Redevances forfaitaires annuelles**

En contrepartie du Service, l’Usager doit régler au Délégataire en début d’année civile une redevance de location d’occupation annuelle dont le montant dépend du nombre de câbles et du linéaire de chaque Liaison pour lesquels un Service est souscrit. La maintenance est comprise dans la redevance de location d’occupation annuelle.

La Grille Tarifaire jointe en annexe 2 précise le montant de la redevance de location d’occupation annuelle applicable. Le montant de la redevance de location d’occupation annuelle est également précisé dans chaque Bon de Commande.

### **6.2 IMPOTS, DROITS ET TAXES**

Les montants des frais et redevances indiqués ci-dessus s’entendent hors tout impôt, droit et taxe de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, présent ou futur, qui pourrait être dû par l’Usager.

Tous les prix indiqués ci-dessus s’entendent Hors Taxes, la TVA sera donc facturée en sus au taux en vigueur à la date de facturation.

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 existants à la date de signature du présent Contrat cadre (tel

---

### **SUD BOURGOGNE NETWORKS**

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



## Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

### Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

que par exemple une écotaxe) entraînera un ajustement corrélatif des redevances définies dans chaque Bon de Commande pour que le Délégataire perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants indiqués ci-dessus.

#### **6.3 ACTUALISATION ET INDEXATION DES PRIX INDIQUES DANS LES BONS DE COMMANDES**

Chaque redevance de la Grille Tarifaire figurant en Annexe 2 peut être indexée annuellement dans la limite de la dernière variation annuelle de l'indice ICHTrev-TS-IME ou de tout indice de substitution mis en place par l'INSEE – sans faculté pour l'Usager de mettre un terme à la Commande concernée.

L'indexation sera calculée de la façon suivante :

$$RA = RAv \times [(SA) / (SA2024)]$$

Où :

RA = Nouvelle redevance en vigueur au cours de l'année A

RA-1 = Redevance en vigueur au cours de l'année A-1

RAv = Grille tarifaire en vigueur à la signature du Bon de Commande

SA : dernière valeur de l'indice ICHTrev-TS du coût horaire du travail révisé Tous salariés, connue et publiée par l'INSEE au 1er janvier de l'année A

SA2024 : Valeur de l'indice ICHTrev-TS du coût horaire du travail révisé Tous salariés, connue et publiée au 1er janvier de l'année 2024

L'indexation n'est appliquée que dans le cas où RA > RA-1

#### **6.4 REVISION DE LA GRILLE TARIFAIRES**

La Grille Tarifaire pourra être révisée soit en accord avec l'Autorité Délégante soit en cas d'obligation réglementaire après consultation de l'Autorité Délégante.

Le Délégataire notifiera à l'Usager, la révision tarifaire intervenue.

Les nouveaux tarifs applicables entreront en vigueur le 1er du mois suivant la date de réception de la notification susvisée et seront applicables pour toute nouvelle commande.

## **ARTICLE 7 - DELAIS, MODALITES ET RETARD DE PAIEMENT**

### **7.1 DELAIS DE PAIEMENT**

#### **7.1.1 Frais d'accès au Service et autres frais**

Les Frais d'accès au Service et les autres frais éventuels indiqués dans les Bons de Commande sont dus en intégralité à la date de signature de chaque Bon de Commande.

#### **7.1.2 Redevances annuelles forfaitaires**

La redevance annuelle forfaitaire d'usage est due, terme à échoir, chaque année le 1er janvier à l'exception des premières Redevances annuelles qui sont dues à la Date de Début de Service des Services souscrits dans le cadre d'un Bon de Commande.

### **7.2 MODALITES DE PAIEMENT**

Tous les paiements des sommes dues au titre d'un Bon de Commande doivent être effectués par virement bancaire dans les trente (30) jours à compter de la réception de la facture.

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

Toutes les réclamations relatives aux factures doivent être adressées au Service Comptabilité du Délégataire aux coordonnées communiquées en annexe 4.

---

### **SUD BOURGOGNE NETWORKS**

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



## Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

### Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

#### 7.3 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 de retard sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable. Par ailleurs, et conformément aux dispositions législatives en vigueur, l'Usager sera redevable d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40€, ou le montant indiqué par Décret si ce montant est supérieur, par facture impayée à compter de l'envoi de la 1<sup>ère</sup> lettre de relance et correspondant aux frais de recouvrement supportés par le Délégataire. Nonobstant l'application des pénalités de retard, le Délégataire, après l'envoi d'une lettre de « Mise en demeure de payer », restée sans effet pendant un délai de trente (30) jours, pourra de plein droit et sans autres formalités :

- 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 8 - du présent Contrat ou,
- Appeler la banque en paiement des sommes dues, si une garantie de paiement à première demande a été remise.

Si le retard de paiement persiste, le Délégataire pourra résilier de plein droit le ou les Bons de Commande dont les factures n'ont pas été payées conformément aux stipulations de l'Article 16.1 « Résiliation pour inexécution » du présent Contrat. Le Délégataire est en droit de résilier le Contrat avec effet immédiat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et ce, nonobstant tous dommages intérêts qui pourraient être demandés à l'Usager si ce dernier n'a pas remédié au défaut de paiement dans un délai de 30 (trente) jours calendaires suivant « la Mise en demeure de payer ».

## ARTICLE 8 - GARANTIES DE PAIEMENT

Afin de garantir les sommes dues par l'Usager au titre de la fourniture des Services, le Délégataire peut demander l'une ou l'autre des garanties suivantes :

Soit un dépôt de garantie, d'un montant qui ne saurait être inférieur à 20 % du montant hors taxes dues sur une année au titre d'un Bon de Commande donné.

Si le Délégataire a demandé un dépôt de garantie, cette somme est versée par l'Usager sur le compte qui lui sera indiqué par le Délégataire sur la demande de versement du dépôt de garantie. Cette somme est alors conservée par le Délégataire et servira à garantir le paiement des redevances dues au titre d'un Bon de Commande.

Les Parties conviennent dès à présent que le Délégataire est autorisé à prélever sur ce dépôt de garantie le montant des redevances dues au titre d'un Bon de Commande, augmenté du montant de la taxe sur la valeur ajoutée et des intérêts de retard dès l'expiration du délai de la première mise en demeure prévue à l'article 7.3 ci-avant.

Soit une garantie de paiement à première demande d'un montant qui ne saurait être inférieur à 20 % du montant hors taxes dues sur une année au titre d'un Bon de Commande donné.

Les Parties conviennent dès à présent que le Délégataire est autorisé à appeler l'établissement financier en garantie de paiement du montant des redevances dues au titre d'un Bon de Commande, augmenté du montant de la taxe sur la valeur ajoutée et des intérêts de retard dès l'expiration du délai de la première mise en demeure prévue à l'article 7.3 ci-avant.

Le Délégataire 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'un Bon de Commande s'il l'estime nécessaire.

La demande ou l'absence de 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 sa situation financière, et, le cas échéant, de son historique de paiement auprès du Délégataire et de l'ensemble des sociétés délégataires de service public, contrôlées ou administrées par la même société que celle contrôlant ou administrant le Délégataire.

En cas de demande en cours d'exécution d'un Bon de Commande, le Délégataire adressera sa demande à l'Usager par Lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut pour l'Usager de fournir la garantie demandée par le Délégataire dans le délai indiqué dans ladite Lettre (lequel délai ne saurait être inférieur à 15 jours), le Délégataire pourra, après l'envoi d'une lettre de mise en demeure de fournir ladite garantie :

---

### SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



## Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

### Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

- Soit suspendre la fourniture des Services objets du ou des Bons de Commande pour lesquels une garantie a été demandée à l'Usager,
- Soit résilier le ou les Bons de Commande pour lesquels une garantie a été demandée à l'Usager et ce, aux torts exclusifs de l'Usager dans les conditions prévues à l'article 16.

## ARTICLE 9 - PROCEDURE DE MISE A DISPOSITION DE FOURREAUX

La procédure de mise à disposition de Fourreaux est décrite en annexe 3. Cette procédure permet de déterminer la Date de Début de Service.

Il est rappelé que le Déléguétaire a défini des règles d'utilisation partagée des infrastructures de façon à optimiser les Fourreaux. L'Usager est informé des conditions suivantes qu'il accepte :

- Aucun Fourreau ne sera réservé à un Usager. Ainsi, l'Usager accepte que le Fourreau mis à disposition puisse être déjà occupé par un(des) câble(s) de communications électroniques d'autres usagers et accepte que le Fourreau mis initialement à disposition dans un état inoccupé / vide, puisse être occupé par la suite par un(des) câble(s) de communications électroniques d'autres usagers,
- Une mise à disposition de Fourreau peut être refusée à l'Usager en cas de saturation des Fourreaux,
- Une commande de liaison de Fourreaux qui ne serait pas utilisée par l'Usager pourra être résiliée de plein droit sans donner droit à remboursement par le Déléguétaire après une mise en demeure de l'utiliser si d'autres Usagers en ont besoin.

En cas de demandes multiples émanant de plusieurs usagers, le Déléguétaire traitera ces demandes par ordre d'arrivée, tout Usager confondu. Aucune réservation ne sera possible, la demande sera validée dès la signature du bon de commande correspondant.

## ARTICLE 10 - MODIFICATIONS DU TRACE D'UNE LIAISON

L'Usager doit, à la demande du Déléguétaire, exclusivement dans l'intérêt du domaine occupé conformément à sa destination, subir les incidences des déplacements ou des modifications requises des liaisons de Fourreaux. Les parties supportent chacune dans cette hypothèse les coûts correspondants à la modification des installations, infrastructures, Equipements dont elles sont propriétaires.

Le Déléguétaire doit aviser l'Usager, au moins deux (2) mois à l'avance et sous réserve d'avoir été informé dans ces délais par le gestionnaire du domaine public ou le propriétaire des Fourreaux, de la nécessité de ce déplacement et/ou de ces modifications, en précisant les éléments calendaires et techniques en sa possession.

Si les travaux sur un des Fourreaux mis à disposition de l'Usager, entrepris à l'initiative du gestionnaire du domaine public qui accueille les fourreaux ou ses concessionnaires de service public dans l'intérêt du domaine occupé conformément à sa destination, entraînent l'interruption de cette mise à disposition, les parties se rapprocheront afin de définir toute mesure provisoire permettant d'assurer la continuité des services fournis par l'Usager.

Dans cette hypothèse, les parties se concertent pour trouver une possibilité de basculer les installations concernées vers d'autres installations disponibles. A défaut d'accord, l'Usager peut résilier la partie de convention portant sur la Liaison de Fourreau concernée sans application du préavis et sans que cela donne droit à une indemnité pour le Déléguétaire ou pour l'Usager.

## ARTICLE 11 - OBLIGATIONS DE L'USAGER

A compter de la date de signature du Contrat et pour toute sa durée, les Parties conviennent expressément des obligations suivantes incombant à l'Usager :

- Ni l'Usager, ni les Utilisateurs Finals, dans le respect des conditions indiquées à l'annexe 3, ne doivent :
  - Accéder ou intervenir sur les Fourreaux sans autorisation du Déléguétaire,
  - Accéder ou intervenir sur le Réseau, débrancher ou couper l'alimentation des Equipements du Déléguétaire et/ou des autres usagers lorsqu'ils y ont accès,

---

### SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



# Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

## Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

- Modifier la configuration des Equipements du Délégataire et/ ou des autres usagers présents dans les Chambres lorsqu'ils y ont accès,
- L'Usager utilise les Services fournis par le Délégataire 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 Délégataire à toutes fins autres que celles prévues au présent article. L'Usager s'interdit par conséquent de revendre les Services qui lui sont fournis par le Délégataire à d'autres opérateurs de communications électroniques, sauf accord exprès préalable du Délégataire,
- L'Usager s'engage à installer ses câbles et notamment à tirer un câble ou des câbles dans le Fourreau mis à disposition dans le délai indiqué dans chaque commande ; L'Usager s'engage à installer ses Equipements dans le Fourreau mis à disposition en optimisant l'espace pour ainsi laisser un espace suffisant pour l'éventuel déploiement de câbles d'autres opérateurs,
- L'Usager précisera au Délégataire les dates et heures d'intervention sur les infrastructures (travaux d'interconnexion de chambres, pose de câble, maintenance...),
- L'Usager s'engage à remettre le dossier de fin de Travaux tel que défini en annexe 3,
- L'Usager vérifie et garantit que les Services sont strictement conformes aux règles nationales et communautaires en vigueur, de telle sorte que le Délégataire ne soit pas inquiété à ce sujet,
- L'Usager est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Service fourni par le Délégataire, et des services fournis à ses Utilisateurs Finals. L'Usager respecte l'ensemble des procédures et instructions émises par le Délégataire.

Tout manquement de l'Usager à l'une de ces obligations, entraînera la résiliation de plein droit des Bons de Commande concernés par le manquement et ce, aux torts exclusifs de l'Usager dans les conditions définies à l'Article 16.

## ARTICLE 12 - OBLIGATIONS DU DELEGATAIRE

A compter de la date de signature du Contrat et pour toute sa durée, les Parties conviennent expressément des obligations suivantes incombant au Délégataire :

- Le Délégataire 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,
- Il aura recours à des, 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 Délégataire s'engage à respecter les délais d'intervention, de remise en service et de niveaux de service stipulés en annexe 3.

## ARTICLE 13 - TRAVAUX ET INSTALLATION DES EQUIPEMENTS

### 13.1 TRAVAUX ET EQUIPEMENTS DU DELEGATAIRE

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

La matrice de responsabilité précise les travaux et prestations à la charge du Délégataire, et ceux à la charge de l'Usager. Les Frais liés à ces travaux sont indiqués dans chaque Bon de Commande.

### 13.2 TRAVAUX ET EQUIPEMENTS DE L'USAGER

Il incombe exclusivement à l'Usager de se procurer à ses frais ses Equipements, non inclus dans les travaux réalisés par le Délégataire et de mise en service indiqués dans les Bons de Commande. 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.

La matrice de responsabilité jointe le cas échéant en annexe de chaque Bon de Commande précise les travaux et prestations à la charge du Délégataire, et ceux à la charge de l'Usager.

L'Usager s'engage à ce que ses Equipements ou ceux des Utilisateurs Finals n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les Services du Délégataire ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ce Réseau ni ne causent aucun préjudice au Délégataire ou à tout autre usager du Délégataire. Cet engagement de l'Usager s'applique également vis-à-vis de tous réseaux de communications électroniques d'autres Usagers utilisant ces fourreaux.

---

### SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



## Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

### Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

L'Usager assume la charge des opérations de maintenance de ses Équipements.

L'Usager s'engage, le cas échéant, à exécuter les travaux de déploiement de ses Equipements et/ou de raccordement, de concert avec les services techniques du gestionnaire de voirie et du Délégataire, et en respectant strictement les règles de l'art et les normes techniques. Il pourvoira immédiatement lors de ses travaux, tant au moment de l'installation qu'au cours de l'exploitation, au maintien ou à la remise en l'état initial du domaine emprunté par ses Equipements.

L'Usager fera son affaire de l'obtention de toutes les autorisations nécessaires à ses travaux de déploiement et/ou de raccordement en conformité avec les dispositions du règlement de voirie en vigueur.

Il est rappelé qu'aucune intervention ne pourra être réalisée ni entreprise avant réception des autorisations susvisées.

L'Usager devra réaliser les travaux de déploiement de câbles et/ou de raccordement après information du Délégataire conformément à l'annexe 3C\_et à cette fin, prévenir au moins une (1) semaine à l'avance des dates et plages horaires auxquelles il prévoit la réalisation des travaux.

## ARTICLE 14 - DROIT DE PROPRIETE

Le présent Contrat n'opère aucun démembrement de la propriété des Liaisons de Fourreaux au bénéfice de l'Usager ni ne confère à l'Usager aucun titre de propriété, d'aucune sorte. En revanche, l'Usager détient l'entièvre propriété de ses Équipements. Le cas échéant, la liste des Equipements du Délégataire et de l'Usager est indiquée dans chaque Bon de Commande.

## ARTICLE 15 - ENTREE EN VIGUEUR - DUREE

Le Contrat entre en vigueur à compter de la date de sa signature par chacune des Parties. Il restera en vigueur jusqu'au terme ou jusqu'à la résiliation du dernier Bon de Commande en vigueur.

La durée de fourniture du Service est précisée dans chaque Bon de Commande. Au terme (initial ou successif) de chaque Bon de Commande, lesdits Bons de Commande seront tacitement reconduits pour une durée identique à celle indiquée dans le Bon de Commande initial, excepté en cas de dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec avis de réception adressée par une Partie à l'autre avec un préavis de trois (3) mois.

## ARTICLE 16 - RESILIATION

### 16.1 RESILIATION POUR INEXECUTION

En cas de manquement de l'une des Parties dans l'exécution d'une obligation aux termes du présent Contrat, l'autre Partie pourra, s'il n'est pas remédié à ce manquement dans un délai de trente (30) jours, après une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception mettre fin au Contrat, ou au(x) Bon(s) de Commande concernés par le manquement.

En cas de résiliation pour faute de l'Usager, le Délégataire aura le droit à une indemnité correspondant à l'intégralité du préjudice subi par lui et notamment l'indemnisation de son manque à gagner directement lié à la résiliation du ou des Bons de Commande résiliés, fixé à une année de redevance de location d'occupation et ce nonobstant tous dommages intérêts que le Délégataire pourrait réclamer. En outre, l'ensemble des redevances payées d'avance seront conservées par le Délégataire.

### 16.2 AUTRES CAS DE RESILIATION

Le Contrat sera résilié de plein droit en cas de suspension ou de retrait anticipé de la déclaration de l'Usager au titre de l'article L33-1 du Code des postes et des communications électroniques, le paiement des factures alors émises restera du. Si le retrait anticipé de la déclaration de l'Usager a pour origine une faute exclusive de l'Usager, cette résiliation interviendra à ses torts exclusifs avec les conséquences indiquées ci-dessus.

Le Contrat sera résilié de plein droit en cas de cessation anticipée d'activité de l'Usager et ce, sous réserve du respect par le Délégataire des règles relatives aux procédures collectives.

---

### SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



## Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

### Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

La Partie la plus diligente notifiera à l'autre la résiliation de plein droit du Contrat dès constatation de la survenance de l'un des évènements susvisés. La résiliation prendra effet dans les trente (30) jours suivants la réception de la notification. Dans de telles hypothèses de résiliation, le Déléguétaire conservera l'intégralité des redevances payées d'avance. La résiliation entraînera une dépose des câbles de l'Usager à ses frais.

Les cas suivants ne permettent pas la résiliation de plein droit :

- En cas de résiliation de la Convention de DSP ou de la prestation de commercialisation des Fourreaux par l'Autorité délégante pour quelque motif que ce soit, il est prévu que l'Autorité délégante sera subrogée dans les droits et les obligations du Déléguétaire au titre du présent Contrat, ce que l'Usager accepte d'ores et déjà expressément.
- En cas d'arrivée du terme de la Convention de DSP, l'Autorité délégante sera subrogée dans les droits et les obligations du Déléguétaire au titre du présent Contrat, ce que l'Usager accepte d'ores et déjà expressément.

### 16.3 CONSEQUENCES DE LA RESILIATION

Dès résiliation d'une commande, un bon de dépose de câble doit être adressé au Déléguétaire selon les modalités décrites en annexe 5.

La résiliation de l'ensemble des Bons de Commande de l'Usager entraîne la résiliation du présent Contrat.

Après la résiliation du Contrat ou des Bons de Commande concernés, l'Usager cessera immédiatement toute utilisation 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 de un (1) mois à compter de la résiliation des Bons de Commande concernés ou du Contrat.

Si l'Usager ne satisfait pas à cette obligation, soit suite à la notification de la résiliation prononcée en application de l'article 16, soit au terme normal du présent Contrat, soit au terme d'une commande, l'Usager sera redevable envers le Déléguétaire d'une pénalité contractuelle égale à 1/100e de la redevance de l'année considérée par jour de retard, sauf évènement de force majeure qui prolongerait le délai susvisé.

Il est précisé que le Déléguétaire peut unilatéralement se substituer à l'Usager pour retirer les Equipements en cause, ce, aux frais de ce dernier, majorés de 10 % pour frais de maîtrise d'œuvre, après mise en demeure restée sans effet dans un délai de un (1) mois suivant la notification susvisée.

Le Déléguétaire peut prendre en toute hypothèse l'attache de l'Usager, pour le dispenser de procéder à l'enlèvement de tout ou partie de ses Equipements. Dans cette hypothèse, les Equipements de l'Usager seront la propriété du Déléguétaire.

### ARTICLE 17 - FORCE MAJEURE

Les Parties ne sont pas responsables et ne sont tenues d'aucune obligation en réparation des dommages subis par l'autre Partie à l'occasion de tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur à la volonté des Parties, pouvant être interprétées par un tribunal français comme un cas de Force majeure dont la liste fixée entre les Parties comprend à titre purement indicatif : grèves, lock-out, actions syndicales ou autres conflits de travail ou industriels conformément à la jurisprudence en vigueur, accidents, incendies, explosions, conditions climatiques empêchant ou troubant le travail, manque de combustible, manque d'énergie électrique, de matériaux, de main d'œuvre ou d'entrepreneurs, pannes mécaniques, pannes de machines ou d'équipements, retards dans les transports des biens et des services, guerres, troubles civils, émeutes, sabotages, modifications des lois et règlements applicables à la fourniture des services, actes des autorités européennes nationales ou locales, ou décisions de tribunaux ou décisions à venir (légitimes ou autres) d'un corps légalement constitué, impossibilité pour le Déléguétaire et non imputable à ce dernier, après accomplissement des démarches nécessaires, d'obtenir une autorisation requise pour la fourniture des prestations 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 des services de télécommunications et de façon générale, tout événement ayant nécessité l'application par l'autorité publique de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications.

Lorsque les événements à l'origine de la suspension se prolongent pendant plus de trente jours (30) le Contrat peut être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des Parties sans indemnité de part et d'autre à quelque titre que ce soit. Si la suspension

---

### SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



## Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

### Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

n'excède pas un (1) mois, ou si, ayant duré plus d'un (1) mois, elle n'a pas entraîné de résiliation, l'Usager est informé par courrier ou Email de la reprise du contrat dans les conditions existant avant ladite suspension.

En tout état de cause, en cas de survenance d'un tel événement, les Parties s'efforceront de bonne foi de prendre toutes mesures raisonnablement possibles en vue de poursuivre l'exécution du Contrat.

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. La Partie affectée par la force majeure s'engage à aviser l'autre dans les meilleurs délais de la survenance et de la fin du cas de force majeure.

Dans tous les cas, les Parties s'engagent à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour mettre fin aux perturbations ayant eu pour effet d'interrompre temporairement la fourniture des prestations du présent Contrat cadre. Elles s'efforceront de bonne foi de prendre toutes mesures raisonnablement possibles en vue de poursuivre l'exécution du Contrat cadre.

### ARTICLE 18 - RESPONSABILITE DES PARTIES/ASSURANCES

La limite de responsabilité du Délégataire est constituée par les Chambres de tirage constituant les extrémités des Liaisons de Fourreaux et qui sont indiquées dans chaque Bon de Commande. Un tableau figurant le cas échéant en annexe de chaque Bon de Commande détaille les prestations effectuées par le Délégataire et celles effectuées par l'Usager lors de sa Connexion. Le Délégataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la fourniture des Prestations, sa responsabilité ne pourra être engagée qu'en cas de faute établie à son encontre et dûment prouvée.

Chaque Partie sera responsable des éventuels dommages qu'elle causera à un tiers. Au cas où la responsabilité de l'une ou l'autre des Parties, à l'égard de l'autre Partie serait engagée au titre du Contrat, la Partie responsable ne prendra pas en charge les préjudices indirects et/ou immatériels de toute nature en résultant, y compris mais de façon non limitative : préjudices commerciaux, dommages causés à l'Utilisateur final, perte d'exploitation, préjudice commercial, économique et autres pertes de revenus.

Vis-à-vis du Délégataire, l'Usager assume toutes les responsabilités pouvant découler des dommages qu'il cause à tout Équipement du Délégataire et/ou tout ou partie du Réseau du Délégataire ou à tout Equipement, réseau des autres usagers, pour autant qu'il soit démontré que ces dommages lui soient imputables ou le soient à l'un de ses sous-traitants et qu'il s'agisse de dommages résultant de l'utilisation des fourreaux mis à disposition, du déploiement de ses Équipements ou encore d'opérations de maintenance qu'il serait amené à réaliser ou à faire réaliser.

Le Contrat ne crée d'obligations qu'entre les Parties. En conséquence, l'Usager est seul responsable de l'utilisation du Service fourni par le Délégataire et de la qualité des services qu'il fournit à ses propres Utilisateurs finaux sur la base des Services. Ainsi, l'Usager assume seul la responsabilité pleine et entière des services qu'il fournit à ses Utilisateurs finaux dans le cadre des contrats qu'il passe avec eux. A ce titre, il fera son affaire de toute réclamation d'un tiers dans ce cadre et garantira le Délégataire de toute conséquence qui pourrait en résulter.

En tout état de cause, la responsabilité des Parties l'une envers l'autre telle que définie ci-dessus, est plafonnée à un montant par sinistre et par an correspondant à 20% du montant total des Bons de Commande rattachés au présent Contrat. Il est expressément entendu que les pénalités ne sont pas comprises dans ce plafond. Dans ce but, l'Usager s'engage à souscrire, auprès d'une compagnie d'assurances de premier rang, une police « responsabilité civile », valable pendant toute la durée du Contrat, couvrant l'ensemble des risques associés à son exécution. Sur simple demande, l'Usager en justifiera auprès du Délégataire, en produisant le (ou les) certificat(s) d'assurances correspondant(s).

Chaque Partie fera en outre son affaire de l'assurance de ses biens et de ses personnels.

L'Usager reconnaît que l'occupation des installations lui est consentie à titre précaire et révocable. L'Usager reconnaît que le Délégataire ne peut être tenu pour responsable des conséquences de la suppression ou du déplacement des installations demandés par le gestionnaire du domaine ou par le propriétaire des installations.

Le Délégataire n'est pas tenu au versement de quelques pénalités ou indemnités dans les cas où :

- Des liaisons Fourreaux dont le Délégataire a en charge la gestion commerciale viendraient à être supprimées du fait du propriétaire des Fourreaux et/ou de l'autorité gestionnaire du domaine occupé par ces liaisons, l'ensemble des

---

### SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

www.covage.com

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



## Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

### Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

liaisons visées sont résiliées de plein droit, sans préavis et sans qu'aucune pénalité ou frais ne soit encouru par l'une ou l'autre des Parties, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Le Délégataire informe l'Usager, le cas échéant, de la date de résiliation des liaisons concernées dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception par le Délégataire de la demande écrite du gestionnaire ou du propriétaire des Fourreaux. Le Délégataire transmet alors une copie de cette demande à l'Usager, il ne saurait être tenu pour responsable des conséquences qui peuvent en découler,

- L'évolution du contexte légal et réglementaire imposerait la reprise de propriété des installations par une entité différente que celle du Délégant, les liaisons visées au présent Contrat par ladite reprise sont résiliées au jour de leur reprise, de plein droit, sans préavis et sans qu'aucune pénalité ou frais ne soit encouru par l'une ou l'autre des Parties par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. L'Usager fait son affaire des conditions d'occupation du génie civil avec le nouveau propriétaire. Le Délégataire informe l'Usager, le cas échéant, de la date de résiliation des liaisons concernées, dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception par le Délégataire de la notification écrite du changement de propriétaire. Le Délégataire transmet alors une copie de cette notification à l'Usager, le Délégataire ne saurait être tenu pour responsable des conséquences qui peuvent en découler pour l'Usager,
- Le déplacement ou la suppression d'installations demandés par le gestionnaire du domaine, ou le propriétaire des Fourreaux. Dans tous les cas, les Liaisons de Fourreaux existantes seront résiliées sans pénalité liée à la durée minimale des liaisons concernées. Le Délégataire informe l'Usager de la date de résiliation des Liaisons de Fourreaux concernées. Le Délégataire ne saurait être tenu responsable des conséquences qui peuvent en découler pour l'Usager.

L'Usager fait son affaire personnelle de tout litige pouvant survenir avec l'un de ses clients (Utilisateurs Finals).

En cas de dommages causés par un tiers sur les Fourreaux mis à disposition et/ou sur les Equipements mis en place dans ces Fourreaux, le Délégataire ou l'Usager recueillera toutes les informations utiles permettant l'identification du tiers responsable (nom et adresse ou éléments permettant de l'identifier, immatriculation du véhicule éventuellement impliqué, coordonnées des éventuels témoins des faits, circonstances précises des faits, description des dommages occasionnés...). L'une et l'autre des Parties conviennent de s'informer réciproquement des éléments recueillis. Ces éléments devront permettre tant au Délégant qu'à l'Usager d'exercer leurs recours auprès du tiers concerné.

Aucune action judiciaire ou réclamation, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée par l'une ou l'autre des Parties plus d'un (1) an après la survenance du fait génératrice, sauf disposition légale d'ordre public contraire.

## ARTICLE 19 - CONFIDENTIALITE

Les Parties s'engagent à protéger toute Information Confidentielle qu'elles s'échangent à l'occasion de l'exécution du Contrat et des Bons de Commande y afférents. 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 présent 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, s'avèrerait indispensable à l'exécution du Contrat et des Bons de Commande y afférents, 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 du Contrat et des Bons de Commande y afférents et à la condition que leur destinataire s'engage lui-même à les traiter en toute confidentialité.

En outre, le Délégataire est expressément autorisé à communiquer le présent Contrat et les Bons de Commande y afférents à l'Autorité délégante.

Ne sont toutefois pas considérées comme confidentielles, les informations (i) qui étaient du domaine public au moment de leur divulgation ou sont tombées dans le domaine public sans qu'il y ait eu contravention au Contrat cadre ou aux Bons de Commande y afférents, (ii) dont chacune des Parties pourrait prouver qu'elles étaient en possession antérieurement à la date de signature du Contrat cadre, (iii) qui sont communiquées aux Parties par des tiers totalement étrangers au Contrat cadre ou aux Bons de Commande y afférents sans qu'il y ait eu contravention au Contrat cadre ou aux Bons de Commande y afférents (iv) qui sont divulguées par l'une des Parties à la requête d'une autorité judiciaire, administrative ou de régulation.

---

### SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



## Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

### Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

Enfin, aucune des Parties ne fera d'annonce publique, de communiqué de presse, de circulaire de communication relative au présent contrat ou aux présentes communications qui y sont envisagées sans le consentement préalable et écrit de l'autre Partie.

## ARTICLE 20 - MODIFICATION

Toute modification du Contrat ou d'un Bon de Commande sera faite par écrit et signée par les Parties, respectivement sous la forme d'un avenant au Contrat ou d'un Bon de Commande modificatif/nouveau Bon de Commande.

Par exception, les Parties conviennent que les modifications suivantes du Contrat sont réalisées par voie de notification écrite par le Délégataire à l'Usager, sous réserve d'un préavis d'un (1) mois :

- Procédure de souscription ou d'accès aux infrastructures de génie civil
- Grille tarifaire, notamment en cas d'augmentation des charges ou du coût des travaux
- Annexes

Si les modifications entraînaient une détérioration de la qualité de service, l'Usager serait en droit de résilier le Contrat d'offre d'accès aux installations de génie civil par lettre recommandée avec avis de réception motivée adressée au Délégataire dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par le Délégataire. Une telle résiliation entraînerait alors la résiliation de l'ensemble des Liaisons fournies par le Délégataire à l'Usager au titre des présentes. La résiliation prendra effet à la fin du mois suivant la réception de la notification de résiliation. A défaut, l'Usager est réputé avoir accepté les modifications communiquées par le Délégataire qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

## ARTICLE 21 - INTUITU PERSONAE

Le Contrat est conclu *intuitu personae*.

## ARTICLE 22 - CESSION

### 22.1 CESSION DU CONTRAT ET DE SES BONS DE COMMANDE

L'Usager ne pourra céder, transférer, déléguer ou aliéner tout ou partie de ses droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat, qu'à la condition d'avoir préalablement notifié son intention et obtenu l'autorisation écrite du Délégataire. Toute cession donnera lieu à la conclusion d'un avenant au présent Contrat. L'Usager ne pouvant pas céder un Bon de Commande isolément. Le cessionnaire expressément agréé sera alors subrogé dans tous les droits et obligations de l'Usager au titre du Contrat conclu en application du présent Contrat. Le cédant restera tenu solidairement de l'exécution des obligations du cessionnaire, sauf accord exprès du Délégataire.

Par dérogation à l'alinéa précédent, l'Usager pourra céder le présent Contrat sans accord préalable du Délégataire, 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 de l'article L 233-3, I, 1<sup>o</sup> et 2<sup>o</sup> du Code de Commerce. Dans cette hypothèse, l'Usager s'oblige à en informer préalablement le Délégataire. En outre, le cédant restera engagé solidairement avec le cessionnaire, sauf accord exprès du Délégataire.

Tout manquement de l'Usager aux obligations susvisées pourra entraîner la résiliation du Contrat pour faute de l'Usager et ce, dans les conditions définies à l'Article 16.1 ci-dessus.

### 22.2 CESSION ET AUTRES EVENEMENTS AFFECTANT LA CONVENTION DE DSP

Dans l'hypothèse où la Convention de DSP ou le mandat de commercialisation ferait l'objet d'une cession, avant son terme, le cessionnaire sera subrogé dans les droits et obligations du Délégataire au titre du présent Contrat, ce que l'Usager accepte d'ores et déjà expressément. Le Délégataire s'engage à informer préalablement et par écrit l'Usager de cette substitution.

En cas de résiliation de la Convention de DSP ou du mandat de commercialisation, ou de mise en régie du Délégataire, l'Autorité délégante ou le nouveau délégataire de la Convention de DSP pourra à la demande de l'Autorité délégante, se substituer au Délégataire dans les droits et les obligations au titre du présent Contrat, ce que l'Usager accepte d'ores et déjà expressément. Une telle substitution devra être notifiée préalablement et par écrit par le Délégataire ou l'Autorité délégante à l'Usager. Le Délégataire sera déchargé de toute obligation au titre du Contrat à compter de la date de la substitution.

Au terme de la Convention de DSP ou du mandat de commercialisation, l'Autorité délégante pourra à sa demande, se substituer ou substituer un nouveau délégataire, au Délégataire dans ses droits et obligations du au titre du présent Contrat,

---

## SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



## Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

### Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

ce que l'Usager accepte d'ores et déjà expressément. Une telle substitution devra être notifiée préalablement et par écrit par le Délégataire ou l'Autorité délégante à l'Usager.

#### **22.3 MODIFICATIONS AFFECTANT L'USAGER**

L'Usager sera tenu d'informer le Délégataire, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les trente (30) jours de l'évènement, des opérations suivantes :

- Changement de la forme juridique de sa société,
- Changement de dénomination sociale,
- Modification dans la répartition du capital social de la société dès lors que la modification aurait pour effet, en une ou plusieurs opérations successives, de faire perdre à un actionnaire sa qualité d'actionnaire majoritaire, ou d'ériger un actionnaire jusqu'alors actionnaire minoritaire en actionnaire majoritaire, ou encore de permettre à un actionnaire de détenir une minorité de blocage,
- Fusion, absorption ou scission de la société.

L'Usager s'oblige à informer le Délégataire de toute modification affectant sa société (telle que cette modification est décrite ci-dessus), tout défaut d'information pourra entraîner la résiliation du Contrat pour faute de l'Usager et ce, dans les conditions définies à l'Article 16.

## **ARTICLE 23 - DROIT APPLICABLE**

Le Contrat est soumis au droit français.

## **ARTICLE 24 - REGLEMENT DES LITIGES**

En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat et à défaut d'un règlement amiable dans le délai de un (1) mois à compter de la survenance d'un litige, les parties contractantes pourront soumettre le litige à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Chalon sur Saône nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris pour des procédures d'urgence ou des procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

## **ARTICLE 25 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Chaque Partie s'engage à respecter les dispositions de l'article L34-1 du Code des Postes et Communications Electroniques relatives à l'anonymisation des données relatives au trafic.

Chaque Partie fait son affaire du respect de la loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et modifiant la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi que le règlement (UE) 2016/679 du Parlement et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE. Chacune des Parties s'engage notamment, concernant les traitements de données à caractère personnel dont elle est responsable, à effectuer toutes les formalités requises (déclarations, demandes d'autorisation préalables, etc.) auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.), et à respecter les droits des personnes concernées (notamment information, droits d'accès, de rectification et de suppression).

## **ARTICLE 26 - DIVERS**

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

Si une stipulation du Contrat n'est pas ou devient nulle ou inapplicable, ladite stipulation sera réputée supprimée du document concerné. Le Contrat remplace tous les accords antérieurs, oraux ou écrits, entre les Parties et constituent 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 présent Contrat, sauf renonciation écrite et signée.

---

### **SUD BOURGOGNE NETWORKS**

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

**ARTICLE 27 - ANNEXES**

Les annexes au Contrat sont les suivantes :

- L'annexe 1 : Modèle de Bon de Commandes ;
- L'annexe 2 : Grille tarifaire ;
- L'annexe 3 : Cahier des Clauses Techniques, comprenant les documents suivants :
  - Spécifications techniques des Fourreaux et des chambres,
  - Règles d'ingénierie accès au génie civil,
  - Conditions d'accès aux Liaisons,
  - Procédure de mise à disposition des Liaisons,
  - Conditions de maintenance,
  - Commande d'accès et de fin de travaux,
- L'annexe 4 : Représentants des Parties – numéros d'appel ;
- L'annexe 5 : Modèle de bon de dépôse

**Pour le Déléguétaire**

Prénom, nom, fonction

**Pour l'Usager**

Prénom, nom, fonction

Fait à , le

Fait à , le

---

**SUD BOURGOGNE NETWORKS**

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

**Annexe 1**

**Modèle de BON DE COMMANDE**

---

**SUD BOURGOGNE NETWORKS**

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



# Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

## Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

<b>DSP</b>	<b>COMMANDE N° XXX</b> <b>TYPE D'OFFRE : ACCES GENIE CIVIL</b> VOTRE REFERENCE :
------------	--

ENTRE LES SOUSSIGNES :

### **DSP**

Société par Actions simplifiée, au capital de **XXX** €, dont le siège social est situé **XXX**  
**XXX**, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de **XXX**, immatriculée au répertoire SIREN sous le n° **XXX**

Représentée par **XXX**, dûment habilité à l'effet des présentes,

**D'UNE PART,**

ET

### **Société**

, au capital de **XXX**, dont le siège social est situé à **XXX**, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de **XXX**, immatriculée au répertoire SIREN sous le n° **XXX**

Représentée par **XXX**, dûment habilité à l'effet des présentes,

**D'AUTRE PART.**

Le Déléguétaire et le Client sont ci-après désignés, séparément la « **Partie** » et ensemble les « **Parties** ».

IL EST PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIT :

Les Parties ont convenu de conclure la présente Commande. La présente Commande est régie par le contrat de services de communication électronique, un contrat de gré à gré qui se compose des Conditions Générales et des Conditions Particulières en vigueur du Service souscrit et de la présente Commande. Le Client 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'extrémité et service souscrit**

L'Usager commande au Déléguétaire, qui accepte, les Services d'Accès aux Installations de Génie Civil indiqués ci-après, dans les conditions définies au Contrat cadre.

La présente Commande porte sur la mise à disposition par le Déléguétaire à l'Usager de la (des) Liaison(s) décrites par :

- Liste des Liaisons avec leurs caractéristiques techniques et la liste des Chambres à partir desquelles l'Usager peut réaliser une Connexion.
- La liste des travaux et prestations assurées par le Déléguétaire.
- La liste des travaux et prestations assurées par l'Usager.

Ces éléments sont indiqués ci-après.

L'Usager commande au Déléguétaire, qui accepte, les Services d'Accès aux Installations de Génie Civil indiqués ci-après, dans les conditions définies au Contrat cadre.

La présente Commande porte sur la mise à disposition par le Déléguétaire à l'Usager :

---

## **SUD BOURGOGNE NETWORKS**

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

<b>COMMANDÉ N° XXX</b> <b>TYPE D'OFFRE : ACCES GENIE CIVIL</b> <b>VOTRE REFERENCE :</b> <b>DSP</b>						
N° Site	Adresse de commande	Nom / Raison sociale	Nom contact tech Local	E-Mail	N° de tél	
1	X Y :0,000000 / 0,000000					
N° Site	Type de plan	Nom Planches \ Communes 1	Nom Planches \ Communes 2	Nom Planches \ Communes 3	Nom Planches \ Communes 4	Nom Planches \ Communes 5
n°1	Commande - Plan - Planche					
N° Site	Mètre linéaire	Nombre de câbles		Réf BDC Commande plan ou étude		
n°1	0	0				

La Date de Début de Service de chaque Liaison sera déterminée en application de la procédure de mise à disposition des Liaisons décrite dans le Cahier des Clauses Techniques (Annexe 3 du Contrat cadre). A cette fin, la partie du tableau coloriée en bleue sera à compléter par le Prestataire dans le PV de mise à disposition prévu audit Cahier des Clauses.

**4. REDEVANCES ET FRAIS**

Les Redevances et frais sont détaillés dans le tableau ci-dessous :

N° Service	F.A.S.	F.A.R	Autres frais	Redevance	Redevance Option GTR	Periodicité
1	0,00	0,00	0,00	00,00	0,00	Unique
<b>TOTAL (En €HT)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>00,00</b>	<b>0,00</b>	

---

**SUD BOURGOGNE NETWORKS**

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

<b>DSP</b>	<b>COMMANDE N° XXX</b> <b>TYPE D'OFFRE : ACCES GENIE CIVIL</b> VOTRE REFERENCE :
------------	--

**5. COORDONNEES ET ADRESSE DE FACTURATION**

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

Le Déléguataire	Le Client
Nom : <b>XXX</b>	Nom : <b>XXX</b>
Service Comptabilité	Qualité :

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

---

**SUD BOURGOGNE NETWORKS**

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



# Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

## Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

<b>DSP</b>	<b>COMMANDE N° XXX</b> <b>TYPE D'OFFRE : ACCES GENIE CIVIL</b> VOTRE REFERENCE :
------------	--

### 6. 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.

#### 6.1 - Matrice de contact et escalade de la production (Suivi des Commandes)

PRODUCTION	Niveau de contact	Contact
	<b>Niveau 0</b>	<a href="https://sav.covage.com">https://sav.covage.com</a>
	<b>Niveau 1</b> (9h-18h) lundi au vendredi	<b>Charge de production</b> <a href="mailto:production@covage.com">production@covage.com</a> <b>Traitement des mails entre 9h et 18h uniquement</b>
	<b>Niveau 2</b> (9h-18h) lundi au vendredi	<b>Manager production</b> +33 (0) 1 70 94 19 39 <a href="mailto:production@covage.com">production@covage.com</a> <b>Traitement des mails entre 9h et 18h uniquement</b>
	<b>Niveau 3</b> 7/7 - 24/24	<b>Directeur production</b> +33 (0) 147 148 654 <a href="mailto:production@covage.com">production@covage.com</a> <b>Traitement des mails entre 9h et 18h uniquement</b>
Retours Activations	<b>Si PV de mise en service réceptionné</b> (Valable 10 jours ouvrés à réception du PV)	<b>Activation FTTO</b> +33 (0) 147 148 662 <a href="mailto:production@covage.com">production@covage.com</a> <b>Traitement des mails entre 9h et 18h uniquement</b>

---

## SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



# Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

## Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

<b>DSP</b>	<b>COMMANDE N° XXX</b> <b>TYPE D'OFFRE : ACCES GENIE CIVIL</b> VOTRE REFERENCE :
------------	--

### 6.2 - 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 GTR 4h.

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

NIVEAU	TYPE D'INCIDENT	COUPURE TOTALE D'UN LIEN AVEC GTR	COUPURE TOTALE D'UN LIEN SANS GTR OU DÉGRADATION	CONTACT EXPLOITATION	HEURES OUVRÉES (LUNDI AU VENDREDI DE 8H À 18H)	HEURES NON OUVRÉES (DU LUNDI AU VENDREDI DE 18H À 8H + WEEK END ET JOURS FÉRIÉS)
Niveau 0	Suivi des tickets & incidents en temps réel			Support	Fibre dédiée : <a href="https://sav.covage.com">https://sav.covage.com</a> DSL & FTTH : <a href="http://extranet.covage.fr">http://extranet.covage.fr</a> +33(0) 978 380 600	
Niveau 1	>75% de la GTR	24h		Superviseur	+33(0) 978 380 601	
Niveau 2	>150% de la GTR	72h		Manager	+33(0) 978 380 602 +33(0) 978 380 600	Expert Technique Déclenchable par le Support Exploitation (N0)
Niveau 3	>200% de la GTR	96h		Direction	+33(0) 978 380 603	



Adresse dédiée pour la gestion des opérations réseau : [Travaux-Programmes@covage.com](mailto:Travaux-Programmes@covage.com).

Les délais indiqués sont calculés à partir de la déclaration de l'incident

### 6.3 - Pour la maintenance préventive et les notifications à caractère technique (hors Incident)

Travaux Programmés	Pour le Déléguétaire	Pour le Client
	<a href="mailto:Travaux-Programmes@covage.com">Travaux-Programmes@covage.com</a>	

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 6.1 de la présente Commande.

## SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

<b>DSP</b>	<b>COMMANDE N° XXX</b> <b>TYPE D'OFFRE : ACCES GENIE CIVIL</b> VOTRE REFERENCE :
------------	--

**7. DATE D'ENTREE EN VIGUEUR**

La présente Commande entrera en vigueur à la date de son acceptation par le Déléguataire.  
Fait en deux (2) exemplaires originaux,

Pour le Client	Pour le Déléguataire
Fait à	Fait à
Le	Le
Nom	Nom
Qualité	Qualité
Signature et cachet	Signature et cachet

---

**SUD BOURGOGNE NETWORKS**

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



# Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

## Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

### Annexe 2

#### GRILLE TARIFAIRES

#### 1. ÉLIGIBILITÉ ET CONDITIONS

Les Fourreaux éligibles à l'offre d'accès aux Installations de Génie Civil sont les Fourreaux mis à disposition par le Délégataire.

La location sera par ailleurs possible sous condition que l'état de ces fourreaux le permette, et qu'elle ne génère pas de risque de manque de capacité pour les besoins du Délégataire (besoins futurs et disponibilité d'un fourreau de manœuvre).

Chaque demande fera systématiquement l'objet d'une étude technique de faisabilité d'accès aux fourreaux à la charge de l'Usager (voir ligne « Fourniture de plans, gestion documentaire et pré-étude terrain » à l'Article 4). L'étude qui s'en suivra sera réalisée par le Délégataire (voir ligne « Fourniture de plans, gestion documentaire et étude terrain » à l'Article 4).

#### 2. FRAIS D'ACCÈS AU SERVICE

Chaque nouveau Service donne lieu au paiement de Frais d'accès aux Services (FAS).

	Unité	Montant
Frais d'Accès au Service	/ Liaison	500 € HT

Ne sont pas compris les travaux de génie civil à réaliser par le Délégataire (prestation sur devis), ni les éventuels travaux de débouchage de Fourreaux ou de nettoyage de Chambre à la charge de l'Usager.

#### 3. REDEVANCES FORFAITAIRE ANNUELLES

##### a. Redevance pour le passage d'un câble dans un fourreau

En contrepartie du Service, et sous réserve de disponibilité, l'Usager doit régler au Délégataire une location d'occupation annuelle, incluant la maintenance, dont le montant dépend du nombre de câbles et du linéaire des liaisons objet de la commande.

	(€ HT/ml/câble)
Redevance annuelle de location d'occupation *	5

\* Pour un câble avec un diamètre maximum de 12mm, facturation au kilomètre indivisible. Au-delà, sur devis.

En cas d'utilisation illicite de Fourreaux, et en plus des pénalités indiquées à l'article 4, l'Usager sera redevable d'une régularisation de l'occupation a posteriori de la pose du câble dans le fourreau (cf. article 4).

Le Délégataire facturera une redevance annuelle de location d'occupation sur une durée rétroactive de 5 ans.

---

#### SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

**4. AUTRES PRESTATIONS**

	<b>Unité</b>	<b>Montant</b>	
Fourniture de plans	IRIS	1 000 €	
Etude terrain	/ liaison + /ml	500 € +2 €/ml	
Déplacement / accompagnement HO	/ heure	150 €	
Déplacement / accompagnement HNO	/ heure	300 €	
Mise à disposition des Plans de masques à jour	/ chambre	200 €	
Pénalités pour retard de remise de dossier de fin de travaux	/ jour	20 €	
Pénalités pour occupation sans autorisation ou non-conformité des installations	Montant fixe + / jour	500 € +20 € / jour	
Réalisation d'un audit de l'occupation des fourreaux, refacturé à l'Usager, en cas de :	/ chambre auditée*	200 €	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Non remise par l'Usager des documents nécessaires au Délégataire pour connaître l'implantation du réseau dudit Usager</li><li>• Et/ou de discordance entre les informations données par l'Usager et l'occupation des Installations</li><li>• Occupation sans titre des fourreaux</li></ul>			
Régularisation de l'occupation à posteriori de la pose du câble dans le fourreau	25 €/ml câble		
Réparation de fourreaux avant occupation par l'Usager	Sur devis + 15% de frais de gestion		
Dépose d'un câble en cas d'occupation illicite	Sur devis		

\* avec ou sans constat de présence de l'Usager.

---

**SUD BOURGOGNE NETWORKS**

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

**Annexe 3  
CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES**

Le présent document comprend :

- Annexe 3 A : Spécifications techniques des Fourreaux et des Chambres du Déléataire,
- Annexe 3 A1 : Règles d'ingénierie génie civil du Déléataire,
- Annexe 3 B : Conditions d'accès aux Liaisons,
- Annexe 3 C : Procédure de mise à disposition des Liaisons,
- Annexe 3 D : Conditions de maintenance,
- Annexe 3 E : Commande d'accès et fin de travaux.

---

**SUD BOURGOGNE NETWORKS**

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

**Annexe 3 A**  
**Spécifications Techniques des Fourreaux et des Chambres du Déléguétaire**

Les Fourreaux peuvent être de différentes natures et de différents diamètres :

- PVC Ø 42/45
- PVC Ø 60
- PVC Ø 80
- PVC Ø 100
- PVC Ø 110
- PVC Ø 150
- PEHD Ø 27/33
- PEHD Ø 33/40
- PEHD Ø 50
- PEHD multitubulaire
- Conduite unitaire fibrociment

Les Chambres communes Déléguétaire sont de type :

**Caractéristique des Chambres de tirage \***

Type	Longueur (L)	Largeur (l)	Profondeur (feuillure comprise)
L1	52 cm	38 cm	60 <sup>1</sup>
L2	116 cm	38 cm	60 <sup>1</sup>
L3	138 cm	52 cm	60 <sup>1</sup>
L4	187 cm	52 cm	60 cm
L5	179 cm	88 cm	120 cm
K1	75 cm	75 cm	75 cm
K2	150 cm	75 cm	75 cm
K3	225 cm	75 cm	75 cm
Regard	40 cm	40 cm	
Regard	60 cm	60 cm	

---

**SUD BOURGOGNE NETWORKS**

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



## Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

### Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

#### **Annexe 3 A1 Règle d'ingénierie génie civil du Déléguataire**

L'objet de cette annexe est de préciser les règles d'ingénierie applicables à la pose de Câbles. Ces règles permettent au Déléguataire, ou à l'Usager à titre exceptionnel, d'effectuer l'étude du parcours des Fourreaux à utiliser, Tronçon par Tronçon, pour le déploiement d'un câble. Ces règles s'appliquent à tout Usager accédant aux Installations de Génie Civil du Déléguataire.

**Avertissement :** L'Usager, avant toute intervention de passage de câble, devra d'une part avoir signé un Contrat avec le Déléguataire et d'autre part avoir pris connaissance des risques encourus lors des travaux sur le domaine public et privé et en particulier des risques liés à l'ouverture de Chambres souterraines de communications électroniques et au travail à l'intérieur de celles-ci. Le Déléguataire, L'Usager et ses sous-traitants devront avoir cosigné un plan de prévention qui traite, entre autres, de ces risques.

L'ensemble des règles décrites ci-dessous visent à optimiser l'occupation des Fourreaux existants tout en évitant leur saturation. Elles doivent permettre également au Déléguataire de pouvoir continuer à exploiter et faire évoluer dans des conditions satisfaisantes son réseau de câbles optiques que ce soit dans le cadre de la maintenance, du déploiement, d'extensions à venir ou bien de la dépose de câbles inutilisés.

#### **Article 1 : Principe de non-saturation**

L'Usager doit, en règle générale, laisser disponible, dans le respect des Règles d'Ingénierie, un volume d'occupation d'Alvéole supérieur à 50%. Cette règle sera nommée : « La règle des 50% »

La capacité maximum de pose de câble standard autorisée dans les infrastructures du Déléguataire ne doit pas être supérieure à 12mm de diamètre. Cette règle sera nommée : « La règle du Ø 12mm »

#### **Article 2 : La réserve de ressources**

Lorsque les ressources le permettent, l'Usager doit privilégier par ordre de priorité la pose de ses Câbles dans les Fourreaux déjà occupés par ses propres Câbles, à défaut par des Câbles d'autres Usagers, et uniquement si c'est impossible dans un Fourreau libre de Câbles.

NB : L'utilisation de câbles dont la structure n'est pas compatible avec une installation directe en conduite (cf. domaine d'emploi défini par le constructeur de câbles) est effectuée sous la responsabilité de l'Usager.

#### **Article 3 : L'Alvéole (ou Fourreau) de manœuvre**

Les contraintes en matière d'exploitation des réseaux exigent, sur chaque Tronçon de génie civil, le maintien d'un Fourreau de manœuvre qui vise à permettre les opérations de maintenance, de regroupements de câbles et le passage d'un nouveau câble en remplacement, en cas de défaillance, d'un câble existant.

Une Alvéole de manœuvre, toujours constituée par l'Alvéole de plus gros diamètre, sera systématiquement préservée sur chaque Tronçon, cette règle sera nommée : « La règle de l'Alvéole de manœuvre »

Sur l'ensemble des Tronçons, à défaut d'existence d'un Alvéole de manœuvre, il conviendra de préserver systématiquement l'Alvéole occupé présentant le plus grand espace disponible.

La règle de l'Alvéole de manœuvre ne s'applique pas pour les Adductions (pénétrations d'immeubles et, adductions sur façade ou sur appui).

---

#### **SUD BOURGOGNE NETWORKS**

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



# Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

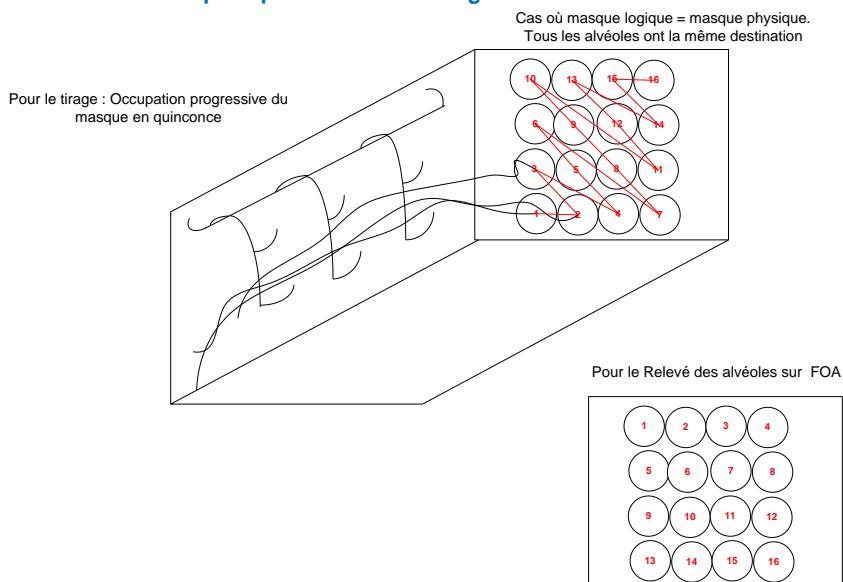
## Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

## Article 4 : Règles d'occupation des Alvéoles

La pose d'un Câble est strictement interdite dans une Alvéole dont la capacité de saturation déjà atteinte est de 50 %. conformément à « La règle des 50% »

**MASQUE NEUF :**  
**Choix de l'alvéole de tirage : toujours premier en bas côté panneau de soudure**  
**Attention à la numérotation différente du décompte des alvéoles pour relevé de masque = premier en haut de gauche à droite**



## Article 5 : Conditions d'utilisation du Tubage

Le tubage, rigide ou souple, est strictement interdit dans toutes les conduites du Délégataire.

## Article 6 : Règles d'occupation des Chambres

L'attention de l'Usager est attirée sur le fait que certaines Chambres sont extrêmement encombrées et que par conséquent toute intervention doit requérir la plus grande vigilance à l'égard des câbles et équipements déjà en place.

Les opérateurs tiers devront choisir une couleur de gaine à la signature du contrat

Le choix de l'Alvéole ayant été opéré selon les règles précisées ci-dessus, l'Usager procède à la pose de son Câble qui va transiter dans une Chambre du Délégataire. Ce Câble en passage dans la Chambre doit être protégé partiellement par une gaine fendue d'une couleur bleue pour le Délégataire, **de la couleur préalablement choisie** pour les opérateurs tiers, et comporter un étiquetage de couleur identique mentionnant le nom de l'opérateur, le numéro du bon de commande du Délégataire ainsi que le numéro Hotline de l'Usager en cas de coupure. Cette règle sera nommée : « La règle de l'étiquetage Délégataire »

---

### SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



## Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

### Annexe E – Niveaux de service

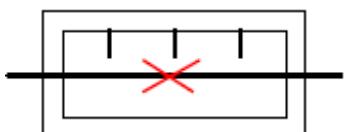
Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

La gaine fendue, en cas d'utilisation de câbles à structure allégée, doit être posée tout au long de la traversée de chambre. Pour les autres types de câble, cette gaine doit être installée au niveau de chaque Masque, sur une longueur minimale de 40cm sans que celle-ci puisse coulisser sur le câble.

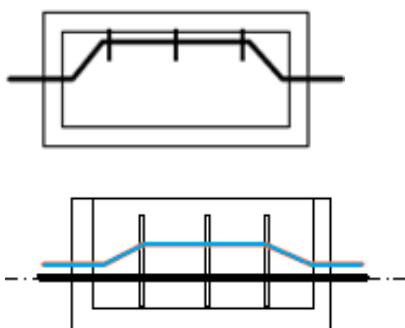
Les loves de câbles en traversée de chambre ne sont pas autorisés. L'Usager n'est pas autorisé à laisser de love de câble en attente dans les Chambres.

L'ensemble Câble plus gaine sera dissocié autant que possible des faisceaux existants et ne devra pas :

- Entraver l'exploitation des équipements déjà en place,
- Traverser la Chambre par son axe médian ou axe passant par l'espace de travail.



Il cheminera sur le grand pied droit le plus proche équipé de supports de câbles, et sera positionné autant que faire se peut sur le même plan horizontal que l'Alvéole qu'il occupe.



L'Usager utilisera les supports de câbles existants. En aucun cas il ne devra déplacer, substituer ces supports par des supports qui lui sont propres.

En cas d'absence ou de manque de place sur les supports existants, l'Usager est autorisé à fixer ses Câbles avec des matériaux qui permettent de respecter les règles ci-dessus.

### Article 7 : Réalisation des travaux dans les infrastructures du Délégataire

Le Délégataire met à disposition de l'Usager des Installations pour poser exclusivement des Câbles Optiques.

Les opérations de tirage de Câble et de pénétration de Chambres ne doivent pas faire subir aux ouvrages de génie civil ni aux réseaux de Câbles existants des contraintes susceptibles de les endommager.

L'Usager respectera les règles de l'art relatives à la pose de Câbles.

Le Délégataire pourra informer les autres Usagers des interventions de l'Usager en cas d'impact sur des câbles existants.

Il est rappelé, en particulier, que les travaux de génie civil réalisés par l'Usager doivent respecter les dispositions réglementaires en termes de voisinage entre réseaux, comme stipulé dans la norme française NF P 98-332. La superposition de tuyaux ou de Chambres au-dessus des ouvrages du Délégataire est rigoureusement interdite, exception faite des travaux de pénétration dans la Chambre du Délégataire, sur une distance maximale de deux (2) mètres, et des cas exceptionnels avérés où le positionnement d'une Chambre satellite est impossible ailleurs.

---

#### SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



## Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

### Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

Toute nouvelle pénétration dans une Chambre du Délégataire devra par ailleurs être repérée par un marquage à la peinture rouge.

En cas d'inobservation par l'Usager de ces règles, le Délégataire prendra toutes les mesures conservatoires visant à protéger l'intégrité de son réseau et pourra décider d'interrompre définitivement les travaux.

### Article 8 : Règle de Travaux de Génie civil

Les pénétrations dans les chambres de tirage devront être réalisées dans les règles l'art.

Une seule pénétration par Usager est autorisée dans les Chambres du Délégataire avec au maximum deux (2) Alvéoles et deux fourreaux (aucun fourreau en attente dans la fouille) :

#### Règle de Percement des chambres de tirage

L1T à L4T	à partir de L5T
2 x 60mm	2 x 80mm

Toute nouvelle pénétration dans une chambre du Délégataire devra par ailleurs être repérée par un marquage à la peinture rouge. La demande de raccordement de ces chambres satellites aux Chambres du Délégataire sera envoyée au Délégataire avec le détail des travaux projetés lors de la Commande de Liaison incluant un plan de masse ainsi que des FOA avant et après les travaux.

Seul le percement côté pied droit est autorisé par le Délégataire.

---

#### SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



# Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

## Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

### Annexe 3 B Conditions d'accès aux Liaisons

#### 1. Commande d'accès aux liaisons

##### a – Sous-traitants et plan de prévention

Les études et les travaux devront être réalisés dans les règles l'art.

- Les travaux de génie civil doivent être réalisés par le Délégataire aux frais de l'Usager dans les délais définis par le Délégataire.

- Les travaux de pose de câbles et les travaux de raccordement des Chambres sont réalisés par l'Usager.

L'usager doit sélectionner ses sous-traitants au moyen d'un processus de qualification sécurité approprié

Le Délégataire, L'Usager et ses sous-traitants devront avoir fourni un plan de prévention cosigné.

Un plan de prévention entre le Délégataire et l'Usager devra être établi par l'Usager, dans lequel ce dernier mentionnera l'ensemble des sous-traitants habilités à opérer pour son compte sur le réseau. Ce plan de prévention sera renouvelé annuellement.

Le plan de prévention sera mis à jour ou complété en cas d'évolution des conditions d'exécution de l'opération générant de nouveaux risques ou de l'intervention de nouveaux sous-traitants

L'Usager s'engage à :

- Informer ses salariés et sous-traitants amenés à intervenir pour son compte des risques de chaque phase de l'opération et des mesures de prévention à respecter

- Faire respecter les consignes de sécurité et les mesures de prévention qui ont été définies

##### b– Commande des plans itinéraires

L'Usager commandera préalablement à toute demande les plans itinéraire des fourreaux sur le périmètre demandé.

Le Délégataire fournira en retour : un shape des chambres et un shape des fourreaux sur le périmètre demandé. Ce shape sera géoréférencé en RGF L93.

Le délai standard de fourniture des plans est de 4 semaines après édition du bon de commande. Ce délai pourra être allongé en cas de contraintes particulières.

Le Délégataire ne s'engage pas sur la qualité des plans fournis, ni sur la possibilité de fournir des plans sur certains territoires.

##### c – Étude de faisabilité

Avant toute commande de liaison, l'Usager commandera une étude de Faisabilité sur le parcours qu'il souhaite emprunter.

Si le parcours est validé, le Délégataire remettra à l'Usager l'annexe 3E avec le parcours à respecter. Si non, le Délégataire justifiera le refus en indiquant les tronçons inutilisables.

##### d- demandes d'accompagnement

Pour toute intervention sur les infrastructures du Délégataire et afin de pouvoir accéder aux chambres sécurisées (passage de câble ou maintenance), l'Usager devra préalablement faire une demande d'accompagnement.

##### e – Commande de liaison

L'Usager pourra ensuite envoyer sa commande de liaison avec les livrables suivants :

- Le parcours validé sous forme de shapes Chambres et Fourreaux (extrait du plan itinéraire),
- Le fichier excel de Commande (modèle joint en annexe 3E),
- Les fiche de relevé d'Alvéoles des Chambres à traverser spécifiant les Masques logiques
- Dans le cas d'une demande de percussion d'une chambre, l'Usager devra le cas échéant, fournir un dossier de demande de perçement

Si toutes les règles sont respectées, le Délégataire communiquera à l'Usager le bon de commande pour la liaison selon le modèle figurant en annexe 1.

Sur demande, le Délégataire délivrera à l'Usager, pour étude, une autorisation d'accès aux infrastructures. Cette

#### SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

www.covage.com

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



## Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

### Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

autorisation d'accès sera fournie par opérateur et valable huit (8) semaines.

#### f– Fin de travaux

L'Usager disposera d'un délai de huit (8) semaines à compter de la signature du bon de commande pour réaliser ses travaux. Une fois les travaux terminés, l'Usager informera le Déléguétaire de la réalisation des travaux et communiquera sous deux semaines, un dossier de fin de travaux (DOE) pour validation. Ce dossier sera constitué :

- Du parcours emprunté sous forme de shapes Chambres et Fourreaux (extrait du plan itinéraire),
- D'un fichier Excel de fin de travaux (modèle joint en annexe 3E),
- D'une fiche de relevé d'Alvéoles des Chambres traversées avec des photos des Alvéoles empruntées,
- Si percement, fournir la FOA de la Chambre en mettant en exergue les travaux réalisés.

**Tout retard de remise du dossier de fin de travaux DOE ou toute non-conformité par rapport au dossier d'étude APD sera soumis à des pénalités comme définies à l'annexe 2.**

**Le Déléguétaire se réserve le droit de contrôler la conformité du DOE sur le terrain et pourra imposer des pénalités ou la dépose en cas de non-conformité.**

---

#### SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



# Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

## Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

### 2. Principe de non-saturation

Le Délégataire considère qu'une infrastructure est saturée à partir du moment où :

- Fourreaux du réseau
- Il ne reste plus que deux (2) fourreaux disponibles dans la nappe de fourreaux d'une infrastructure de transport ou de distribution composée de plus de cinq (5) fourreaux.
- Il ne reste plus qu'un fourreau disponible dans la nappe de fourreaux d'une infrastructure de transport ou de distribution composée de cinq (5) fourreaux ou moins
- Fourreau d'adduction
- Il reste moins de 50% d'un fourreau de disponible dans la nappe de fourreaux, d'adduction d'un bâtiment.

Si l'infrastructure est saturée, l'Usager devra en faire mention dans son étude.

### 3. Accès aux Liaisons et Chambres

Seules les personnes autorisées (identifiées dans le plan de prévention) pourront accéder aux Chambres et aux Liaisons, sous réserve pour ces personnes de respecter les consignes d'exploitation ci-après. Avant toute intervention, l'Usager devra communiquer au Délégataire les noms et qualités du représentant de l'entreprise sous-traitante qui accèdera aux Liaisons et aux Chambres ainsi que les dates et plages horaires d'intervention.

L'Usager assumera l'entièvre responsabilité pour les personnes qu'il fait intervenir, y compris pour leurs actions et les conséquences de leurs actions pendant leur intervention sur les Liaisons.

### 4. Consignes d'exploitation

L'Usager devra utiliser les Liaisons et Chambres mises à sa disposition pour l'usage auquel elles sont destinées et conformément aux procédures d'exploitation correspondantes.

Il tiendra ses Équipements installés dans les Liaisons et notamment ses Câbles dans de bonnes conditions d'exploitation et les identifiera par un code couleur communiqué au Délégataire.

L'Usager n'est pas autorisé à laisser des loves de Câbles dans les Chambres du Délégataire dans le cas d'une traversée de chambre.

L'Usager s'engage à respecter toutes les règles et réglementations, notamment la réglementation du Code du travail et les réglementations nationales et européennes obligatoires en matière de sécurité. Il s'engage aussi à veiller à ce que les personnes autorisées respectent ces règles et réglementations.

Il devra également suivre les instructions concernant les Liaisons et les Chambres qui lui seront communiquées par le Délégataire.

L'Usager devra prévenir le Délégataire dans l'heure suivant le moment où l'Usager en aura eu connaissance, de tout sinistre ou dommage survenu de son fait sur les Liaisons et les Chambres.

L'Usager demeurera personnellement responsable des seules conséquences imputables au retard de déclaration dudit sinistre dont il est responsable. Le Délégataire pourra indiquer aux Usagers impactés l'origine de leur préjudice, sous réserve d'en avoir connaissance.

### 5. Règle de Travaux de Génie civil

Voir l'article 9 de l'annexe 3A 1.

---

## SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



Avenant n° 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

**Annexe 3 C  
Procédure de mise à disposition des Liaisons**

**1**

La date de mise en service (ci-après « Mise en Service ») de la Liaison est la date prévisionnelle indiquée dans chaque Bon de Commande.

**2** Afin de constater la mise à disposition de la Liaison, le Déléguétaire et l'Usager pourront procéder à une réception contradictoire des travaux réalisés.

Dans tous les cas, la mise à disposition de la Liaison sera formalisée par l'établissement d'un procès-verbal (PV) de mise en service.

**3** La réception peut être prononcée avec ou sans réserve(s). En cas de réserve(s), l'Usager disposera d'un délai de quinze (15) jours pour apporter les correctifs demandés. La justification des correctifs apportés sera transmise au Déléguétaire, afin que celui-ci puisse valider la recette et émettre le PV de mise en service.

*La Date de Début du Service d'Accès aux Installations de Génie Civil de la Liaison concernée est indiquée dans le PV.*

---

**SUD BOURGOGNE NETWORKS**

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



# Avenant 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

## Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

### Annexe 3 D Conditions de Maintenance

#### 1 QUALITE - CONTINUITE

Le Délégataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour prévenir l'Usager de tout événement susceptible de nuire à la qualité du Service.

Le Délégataire met à la disposition de l'Usager un service d'assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, service auquel l'Usager pourra notifier tous les éventuels Incidents sur les Liaisons de Fourreaux mises à sa disposition dans le cadre d'un Bon de Commande.

Les coordonnées de ce service d'assistance du Délégataire sont indiquées en annexe 4.

#### 2 MAINTENANCE DES LIAISONS

Dans le présent article, les termes suivants auront les définitions qui suivent :

- « **Incident** » : désigne toute coupure des Liaisons affectant également les Équipements de l'Usager et empêchant leur utilisation.

**1)** Avant de signaler un Incident au Délégataire, l'Usager s'engage à s'assurer qu'il ne provient pas de ses Équipements. Dans le cas où l'Incident provient de ses Équipements, l'Usager fait son affaire de remédier à la situation. Dans ce cas, le Délégataire autorise l'Usager à intervenir sur les installations mises à disposition, sous réserve d'information préalable du Délégataire, pour assurer rapidement le rétablissement temporaire de ses services. Les parties s'informent mutuellement de l'origine de l'incident et notamment se communiquent l'identité du ou des tiers éventuellement responsables et identifiés, afin de permettre à chacun d'exercer les recours auprès de ces tiers.

**2)** En cas d'Incident ne provenant pas des Équipements de l'Usager, le Délégataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour rétablir le Service, afin que les Liaisons soient de nouveaux conformes aux Spécifications Techniques visées en annexe 3A, dans les meilleurs délais à compter de son signalement par l'Usager.

En cas d'intervention urgente destinée à prévenir toute dégradation risquant d'entraîner la rupture des services fournis par l'Usager ou de nature à porter atteinte à l'intégrité de ses Équipements, l'Usager peut, dans le respect des règles de co-activité, exécuter les travaux nécessaires à la réparation, à charge pour lui d'en informer préalablement les services techniques du Délégataire.

Pour rappel, en cas de co-activité sur le terrain, le Délégataire restera prioritaire pour intervenir sur le rétablissement des infrastructures.

Après avoir obtenu l'accord explicite du Délégataire, l'Usager procède à la réparation provisoire hors Équipements du Délégataire. La normalisation (réparation définitive des Équipements) est effectuée par l'Usager dans un délai d'un mois après la réparation des installations du Délégataire.

**3)** Dans l'hypothèse où, après l'intervention du Délégataire, il s'avèrerait que l'Incident provenait en définitive d'Équipements de l'Usager, le Délégataire facturera son intervention à l'Usager, au coût réel de l'intervention majoré de 15 % pour frais de gestion.

**4)** En cas d'Incident constaté par le Délégataire, celui-ci le signalera immédiatement à l'Usager en lui précisant si l'Incident provient ou ne provient pas des Liaisons et déclenchera une intervention dans les conditions stipulées à l'article 2) ci-dessus si l'Incident provient des Liaisons.

# Avenant 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

## Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

### Annexe 3 E

#### Livrables pour commande et fin de travaux

Les dossiers de commande et fin de travaux sont tous deux constitués :

- Du parcours extrait du plan itinéraire
  - o 1 shape chambre,
  - o 1 shape fourreaux ;
- D'un fichier excel récapitulatif du parcours (fichier excel de l'annexe 3E) ;
- Des Fiches de relevé d'Alvéoles des chambres.

Modèles de fichier excel à fournir :

*Commande de liaison :*

Date de début des travaux	jj/mm/aaaa																					
Date de fin des travaux	jj/mm/aaaa																					
Plage horaire (heures ouvrables ou non ouvrables)																						
Nombre de chambres																						
Identifiant liaison	Identification Chambre A	Alvéoles choisies dans la chambre A	Identification Chambre B	Code chambre A	Code chambre B	Etat des alvéoles	Optimisation	Câbles opérateurs	Travaux sur installations	Commentaires												
		Alvéoles choisies entre 2 chambres ICE et une chambre ICE et un immeuble (remplir 1 ligne par câble à installer)				Longueur du tronçon en domaine public (m)	Diamètre de l'alvéole prévue d'être utilisée par l'opérateur (mm)	Alvéole Occupé ou libre	Nombre d'alvéoles libres dans le tronçon	Tubeages à réaliser	Diamètre des tubes à installer (mm)	Diamètre des câbles à poser (mm)	Technologie des câbles à poser	Nombre de câble de l'opérateur dans l'alvéole	Etiquette de câbles	Installation de manchons PEO : Chambre (A ou B)	Perçage Chambre A	Perçage Chambre B	Commentaire Opérateur	Commentaire NN	Facturation	Refus de la réservation

*Fin de travaux :*

Date de début des travaux	jj/mm/aaaa																					
Date de fin des travaux	jj/mm/aaaa																					
Plage horaire (heures ouvrables ou non ouvrables)																						
Nombre de chambres																						
Identifiant liaison	Identification Chambre A	Alvéoles choisies dans la chambre A	Identification Chambre B	Code chambre A	Code chambre B	Etat des alvéoles	Optimisation	Câbles opérateurs	Travaux sur installations	Commentaires												
		Alvéoles choisies entre 2 chambres ICE et une chambre ICE et un immeuble (remplir 1 ligne par câble à installer)				Longueur du tronçon en domaine public (m)	Diamètre de l'alvéole utilisée par l'opérateur (mm)	Alvéole Occupé ou libre	Nombre d'alvéoles libres dans le tronçon	Tubeages réalisés	Diamètre des tubes installés (mm)	Diamètre des câbles posés (mm)	Technologie des câbles posés	Nombre de câble de l'opérateur dans l'alvéole	Etiquette de câbles	Installation de manchons + PEO : Chambre (A ou B)	Perçage Chambre A	Perçage Chambre B	Commentaire Opérateur	Commentaire NN	Facturation	Travaux divers liés de la commande d'accès

**SUD BOURGOGNE NETWORKS**

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France



Avenant 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

**Annexe 4**

**Représentants des Parties - Numéros d'Appel**

Toute modification d'une des coordonnées citées dans la présente annexe sera sans délai notifiée à l'autre Partie par Lettre RAR.

**A. Cas Général**

Pour les besoins des Conventions, les Parties font élection de domicile aux adresses ci-après :

**Le Déléguétaire**

Madame, Monsieur le Directeur  
**Tour Trinity - 1 BIS PLACE DE LA DEFENSE - CS 60320 -  
92035 PARIS LA DEFENSE CEDEX**

**L'Usager**

Madame, Monsieur

Les notifications seront faites aux dites adresses selon les modalités prévues dans le Contrat cadre.

**B. Adresse de Facturation**

Les factures doivent être adressées aux adresses suivantes :

**Le Déléguétaire**

L'envoi des factures doit se faire par voie dématérialisée à  
l'adresse suivante :

**covage-demat-facture@covage.com**

**L'Usager**

Service Comptabilité

Nom du contact comptabilité :

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

**C. Mode d'Alerte**

C.1 – Pour la Maintenance préventive et Notifications à caractère technique (hors Incidents)

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

# Avenant 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

## Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

C.2 – Pour la Maintenance corrective (Service d'Assistance 24h/24h, 7j/7j) :

### Pour Le Délégataire

NIVEAU	TYPE D'INCIDENT		CONTACT EXPLOITATION	HEURES OUVRÉES (LUNDI AU VENDREDI DE 8H À 18H)	HEURES NON OUVRÉES (DU LUNDI AU VENDREDI DE 18H À 8H + WEEK END ET JOURS FÉRIÉS)
	COUPURE TOTALE D'UN LIEN AVEC GTR	COUPURE TOTALE D'UN LIEN SANS GTR OU DÉGRADATION			
Niveau 0		Suivi des tickets & incidents en temps réel	Support	Fibre dédiée : <a href="https://sav.covage.com">https://sav.covage.com</a> DSL & FTTH : <a href="http://extranet.covage.fr">http://extranet.covage.fr</a> +33(0) 978 380 600	
Niveau 1		>75% de la GTR		Superviseur	+33(0) 978 380 601
Niveau 2		>150% de la GTR		Manager	+33(0) 978 380 602  Expert Technique Déclencheable par le Support Exploitation (N0) +33(0) 978 380 600
Niveau 3		>200% de la GTR		Direction	+33(0) 978 380 603



Adresse dédiée pour la gestion des opérations réseau : [Travaux-Programmes@covage.com](mailto:Travaux-Programmes@covage.com).

Les délais indiqués sont calculés à partir de la déclaration de l'incident.

Toute modification des contacts doit être communiquée à l'autre Partie par mail.

### Pour L'Usager :

A compléter :

### SUD BOURGOGNE NETWORKS

10 rue de la Guerlande 71880 CHATENOY-LE-ROYAL

[www.covage.com](http://www.covage.com)

Siège social : 10 rue de la Guerlande 71880 Châtenoy Le Royal - France

Avenant 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil

Annexe E – Niveaux de service

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

**Annexe 5**

**Modèle de BON DE DEPOSE**

COMMANDÉ N° .../.../...-...

**ENTRE LES SOUSSIGNES :**

(\*), société (\*forme sociale), au capital de (\*) €, dont le siège social est situé (\*), enregistrée au Registre du commerce et des sociétés de (\*), immatriculée au répertoire SIREN sous le n° (\*),

Représentée par Mme ou M....., en sa qualité de ..., dûment habilité à l'effet de la présente Commande,  
Ci-après dénommée « **le Délégitaire** »,

D'UNE PART,

**Et**

(\*), société (\*forme sociale), au capital de (\*) €, dont le siège social est situé (\*), enregistrée au Registre du commerce et des sociétés de (\*), immatriculée au répertoire SIREN sous le n° (\*),

Représentée par Mme ou M....., en sa qualité de ..., dûment habilité à l'effet de la présente Commande,  
Ci-après dénommée « **l'Usager** »,

D'AUTRE PART.

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

**IL EST PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIT :**

Les Parties ont signé en date du ..... un Contrat cadre n° ..... (Ci-après le « *Contrat cadre* »).

Conformément à la procédure définie à l'Article 5 - du Contrat cadre, les Parties ont donc convenu de conclure la présente Commande de dépôse.

**Demande de Dépose**

Dans le cadre de la dépôse de câble, la Commande concernant le Câble doit être arrivée à son terme dans les conditions de l'article 16 ou avoir été résiliée dans les conditions de l'article 17 du Contrat cadre .

Cette demande de dépôse doit comporter au moins:

- Un extrait du plan d'itinéraire comportant les chambres et les fourreaux traversés par le câble à déposer.
- L'onglet IT\_DEP de l'annexe 3e complété

**Avenant 3 Contrat Cadre d'Accès aux Installations de Génie Civil**

**Annexe E – Niveaux de service**

Remplace Annexe 9.2 Avenant n°2 février 2024

## Dépose de câbles

Date de début des travaux	jj/mm/aaaa
Date de fin des travaux	jj/mm/aaaa
Plage horaire (Heures ouvrables ou non ouvrables)	

Nombre de chambres

Identifiant liaison	Identification Chambre A	Alvéoles choisies dans la chambre A	Identification Chambre B	Etat des alvéoles				Câbles opérateurs				Commentaires		
				Code chambre A	Code chambre B	Longueur du tronçon en domaine public (m)	Diamètre de l'alvéole utilisé par l'opérateur (mm)	Alvéole Occupé ou libre	Nombre d'alvéoles libres dans le tronçon	Diamètre des câbles déposés (mm)	Technologie des câbles déposés	Nombre de câble de l'opérateur restant dans l'alvéole	Etiquette de câbles	Commentaire Opérateur

En retour, le Déléguétaire fournira à l'Usager le tableau mis à jour de la liaison objet de la dépose :

Dès réception de ce document, l'Usager pourra procéder à la dépose de son câble.  
Une fois les travaux terminés, l'Usager fournira un relevé d'alvéoles avec les photos correspondants à chaque masque de chambre emprunté, avant et après dépose afin d'obtenir par retour le procès-verbal de fin de travaux émis par le Déléguétaire.  
A défaut l'article 17.3 du Contrat cadre sera de plein droit appliqué.

Fait le .....

Pour l'Usager :      Nom  
                          Qualité