

DEPARTEMENT DE SAONE-&-LOIRE COMMUNAUTE URBAINE CREUSOT MONTCEAU	EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
	RAPPORT N° IV-1 19SGADL0244

SEANCE DU
19 DÉCEMBRE 2019

Nombre de conseillers en exercice : 71
Nombre de conseillers présents : 62
Date de convocation : 13 décembre 2019
Date d'affichage : 20 décembre 2019

OBJET : Service public haut débit - Avenant n°13 au contrat de délégation - Prolongation du contrat jusqu'au 9 novembre 2021

Nombre de Conseillers ayant pris part au vote : 71
Nombre de Conseillers ayant voté pour : 71
Nombre de Conseillers ayant voté contre : 0
Nombre de Conseillers s'étant abstenus : 0
Nombre de Conseillers : <ul style="list-style-type: none"> • ayant donné pouvoir : 9 • n'ayant pas donné pouvoir : 0

L'AN DEUX MIL DIX NEUF, le 19 décembre à dix-huit heures trente le Conseil communautaire, régulièrement convoqué, s'est réuni en séance, Salle de rencontre de l'ALTO - 2, avenue François MITTERRAND - 71200 LE CREUSOT, sous la présidence de **M. David MARTI, président.**

ETAIENT PRESENTS :

M. Philippe BAUMEL - Mme Evelyne COUILLEROT - M. Gilles DUTREMBLE - M. Jean-François JAUNET - Mme Sylvie LECOEUR - Mme Frédérique LEMOINE - M. Hervé MAZUREK - M. Daniel MEUNIER - M. Olivier PERRET - M. Alain PHILIBERT - M. Jérémy PINTO - Mme Montserrat REYES - M. Laurent SELVEZ - M. Jean-Yves VERNOCHE

VICE-PRESIDENTS

M. Abdoukader ATTEYE - M. Alain BALLOT - Mme Josiane BERARD - Mme Jocelyne BLONDEAU-CIMAN - Mme Catherine BUCHAUDON - M. Roger BURTIN - Mme Edith CALDERON - M. Christian CATON - M. Michel CHAVOT - M. Gilbert COULON - Mme Catherine DESPLANCHES - M. Lionel DUBAND - M. Lionel DUPARAY - M. Bernard DURAND - Mme Marie-France FERRY - M. Jean-Marc FRIZOT - M. Roland FUCHET - M. Sébastien GANE - Mme Josiane GENEVOIS - M. Jean GIRARDON - M. Jean-Luc GISCLON - M. Pierre-Etienne GRAFFARD - M. Jean-Marc HIPPOLYTE - Mme Marie-Claude JARROT - M. Georges LACOUR - M. Jean-Claude LAGRANGE - M. Charles LANDRE - M. Jean-Claude LARONDE - M. Didier LAUBERAT - Mme Chantal LEBEAU - M. Jean-Paul LUARD - M. Marc MAILLIOT - Mme Laëtitia MARTINEZ - M. Luis-Filipe MARTINS - Mme Catherine MATRAT - Mme Paulette MATRAY - M. Claudius MICHEL - M. Felix MORENO - M. Jean PISSELOUP - M. Cyrille POLITI - M. Dominique RAVAUT - M. Bernard REPY - M. Marc REPY - M. Enio SALCE - M. Guy SOUVIGNY - M. Michel TRAMOY - M. Noël VALETTE -

CONSEILLERS

ETAIENT ABSENTS & EXCUSES :

Mme GRAZIA (pouvoir à M. Noël VALETTE)
M. GRONFIER (pouvoir à Mme Marie-Claude JARROT)
M. SIGNOL (pouvoir à M. Charles LANDRE)
Mme POULIOS (pouvoir à Mme Montserrat REYES)
Mme GOSSE (pouvoir à M. Jean-Claude LARONDE)
Mme FRIZOT (pouvoir à M. Jean-Luc GISCLON)
Mme BUCHALIK (pouvoir à M. Christian CATON)
Mme ROUSSEAU (pouvoir à Mme Frédérique LEMOINE)
Mme RAMES (pouvoir à Mme Josiane GENEVOIS)

SECRETAIRE DE SEANCE :

M. Lionel DUBAND



Vu le Code général des Collectivités territoriales, et notamment son article L. 1411-6,

Vu les articles L. 3135-1 et R. 3135-7 du Code de la Commande publique,

Vu le contrat de délégation de service public ayant pour objet la construction et l'exploitation d'un réseau de télécommunications à haut débit, conclu par la communauté urbaine Le Creusot-Montceau avec Creusot Montceau Network le 08 avril 2004,

Vu l'avis préalable de la Commission de Délégation de Service public en date du 27 novembre 2019,

Vu l'avis de la Commission consultative des Services publics locaux en date du 11 décembre 2019,

Le rapporteur expose :

« Par contrat, en date du 8 avril 2004, la communauté urbaine a délégué, pour 15 ans, à la société Creusot Montceau Networks (filiale à 100% de Covage) la mission de service public de réalisation et d'exploitation d'une infrastructure de télécommunication à très haut débit. Ce réseau numérique est déployé au profit des entreprises et des services publics.

Il est proposé de modifier ledit contrat par un avenant ayant pour objet la prolongation de 13 mois et 4 jours la durée de ce contrat de délégation, le versement d'une redevance exceptionnelle à destination du délégant pour cette prolongation et la modification de la grille tarifaire du réseau.

a/ Prolongation du contrat et redevance exceptionnelle

La délégation a été signée le 8 avril 2004. La durée de la délégation de service public est de 15 ans à compter de la date de réception des travaux de premier établissement qui a eu lieu le 6 octobre 2005. Ainsi, la date de fin du contrat de DSP est le 6 octobre 2020.

Le 8 novembre 2005, le Grand Chalon a signé à son tour un contrat de délégation de service public avec le même groupement que la communauté urbaine. Le contrat conclu par Le Grand Chalon a le même objet que celui de la communauté urbaine. D'une durée également de 15 ans à compter de la réception des travaux de premier établissement, le contrat chalonais arrivera à échéance le 9 novembre 2021.

Le délégataire de la communauté urbaine, Creusot Montceau Networks, est une société ad hoc créée selon les termes du contrat et émanant du groupe Covage. De la même manière, Grand chalon Networks, émanant du groupe Covage est le délégataire du Grand Chalon. Les deux sociétés sont constituées du même personnel.

En 2010 la Communauté Urbaine Creusot Montceau et Le Grand Chalon ont mis en œuvre une Entente juridique visant au développement de projets communs. Parmi les thématiques de travail figure le très haut débit.

Dans le cadre de cette Entente, en 2012, les deux EPCI décident d'interconnecter leur réseau d'initiative publique respectif. D'un point de vue technique, les deux réseaux constituent depuis une seule et même infrastructure numérique. Les deux réseaux sont aujourd'hui interdépendants et se sécurisent mutuellement.

Depuis 2012, les EPCI ont travaillé avec leur délégataire à l'harmonisation de la grille tarifaire et de l'offre de service des deux DSP.

Afin de préparer la fin de son contrat de DSP, la communauté urbaine a étudié différents scénarios quant au devenir de son infrastructure et de sa gestion. Parmi les différents scénarios étudiés, celui qui est le plus favorable pour la communauté urbaine consisterait en la signature d'une DSP commune Creusot Montceau-Grand Chalon couvrant l'intégralité de l'ouvrage. En effet un tel contrat serait en phase avec les nouvelles règles de passation des

concessions et bénéficierait aux deux territoires à la fois en terme de limitation des dépenses publiques, en terme de développement stratégique et de plus-values techniques et commerciales pour le réseau.

Les deux EPCI ont convenu que leurs objectifs respectifs sont identiques en ce qui concerne leur infrastructure numérique respective. Depuis plusieurs mois les deux territoires travaillent à l'élaboration d'une co-délégation pour la gestion de l'intégralité de l'ouvrage et au modèle juridique de cette collaboration.

Toutefois, cette co-délégation ne peut se faire que dans un calendrier partagé par les deux territoires.

Ainsi, il conviendrait de prolonger le contrat de délégation actuellement signé entre la Communauté urbaine et Creusot Montceau Networks d'une durée nécessaire, soit 13 mois et 4 jours, pour que le terme de ce contrat coïncide avec le terme du contrat passé entre le Grand Chalon et Covage.

Les bénéfices générés par cette prolongation du contrat, n'étant pas soumis à amortissement de la part du délégataire, il est convenu que le délégataire verse une redevance exceptionnelle à la communauté urbaine Creusot Montceau, d'un montant de 100 000 €, sur l'exercice financier correspondant à l'année supplémentaire du contrat (2021). Cette redevance sera versée en 4 paiements de 25 000 € en janvier, avril, juillet et octobre.

Le montant du présent avenant conduit à une augmentation de 13,24 % de la valeur initiale du contrat initial.

b/ Modification de la grille tarifaire

Afin de maintenir le réseau compétitif commercialement auprès des opérateurs de service, il convient de faire évoluer régulièrement la grille tarifaire du réseau. Depuis le début d'année 2019, certains opérateurs nationaux pratiquent des tarifs de gros très agressifs sur des services proches de l'offre de la DSP. En réaction, Covage souhaite contrer l'offensive concurrente pour accroître les ventes sur le réseau communautaire. Ainsi le coût de certaines offres diminue fortement. Par exemple l'offre à 100 Mb passe de 420 à 320 €, l'offre à 200 Mb passe de 550 € à 390 €, etc. Ces modifications ont toutes un objectif incitatif pour que les entreprises ou les professionnels hésitants passent à la fibre et pour que ceux qui utilisent déjà le réseau passent à l'offre supérieur, bien plus performante tout en limitant l'augmentation du coût d'abonnement.

En outre, afin de démarquer le réseau communautaire des offres grand-public et conserver la qualité de service bien supérieur, qui fait la spécificité du réseau communautaire, Covage propose la prestation de temps de rétablissement la plus performante dès l'offre d'entrée de gamme. Ainsi, l'offre d'entrée de gamme inclut une garantie de temps de rétablissement de 4 heures au lieu d'un jour ouvré, sans modification tarifaire.

Il s'agit donc de modifier les offres de la DSP en conséquence et d'ajuster certains tarifs d'accès au réseau afin de simplifier et fluidifier la commercialisation du réseau communautaire.

Je vous remercie de bien vouloir en délibérer. »

LE CONSEIL,
Après en avoir débattu,
Après en avoir délibéré,
DECIDE

- D'approuver les termes de l'avenant n°13 au contrat de délégation de service public passé avec Creusot Montceau Networks afin de permettre la prolongation du contrat de 13 mois et 4 jours pour une échéance fixée au 9 novembre 2021 et de modifier la grille tarifaire du réseau ;
- D'autoriser Monsieur le Président à signer l'avenant n°13 ;

- D'autoriser Monsieur le Président à signer les documents relatifs à la réception par le délégant de la redevance versée par le délégataire à l'occasion de l'année de prolongation du contrat.

Certifié pour avoir été reçu
à la sous-préfecture le 20 décembre 2019
et publié, affiché ou notifié le 20 décembre 2019

POUR EXTRAIT CERTIFIÉ CONFORME

LE PRESIDENT,
Pour le président et par délégation,
La vice-présidente,

Monserrat REYES

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Reyes', with a long horizontal stroke extending to the right.

LE PRESIDENT,
Pour le président et par délégation,
La vice-présidente,

Monserrat REYES

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Reyes', with a long horizontal stroke extending to the right.

AVENANT N° 13

**AU CONTRAT DE
DELEGATION DE SERVICE PUBLIC
pour la construction et l'exploitation
du réseau de Télécommunication à haut débit
Communauté Urbaine Le Creusot - Montceau les Mines
en date du 8 avril 2004**

ENTRE LES SOUSSIGNEES :

La COMMUNAUTE URBAINE LE CREUSOT MONTCEAU LES MINES,
Sise Château de la Verrerie, BP 69, 71206 LE CREUSOT Cedex

Représentée par son Président en exercice, Monsieur David MARTI, dûment habilité à la signature du présent Avenant par délibération du Conseil Communautaire en date du 19 décembre 2019.

Ci-après « le Délégant »
D'une part,

ET

CREUSOT MONTCEAU NETWORKS

Société par actions simplifiée au capital de 40.000 euros, dont le siège social est situé Immeuble Crisco Uno, 3-5-7 Avenue de la Cristallerie 92310 SEVRES, identifiée au répertoire SIREN sous le n°478.354.202, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de NANTERRE,

Représentée par son Président COVAGE NETWORKS, société par actions simplifiée, au capital de 4.544.584 euros, dont le siège social est situé Immeuble Crisco Unon 3-5-7 Avenue de la Cristallerie 92310 SEVRES, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de NANTERRE sous le n°508.094.927, elle-même représentée par Monsieur Pascal RIALLAND en sa qualité de Président,

Ci-après « le Délégataire »
D'autre part,

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

IL EST PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIIT :

1 - Par contrat en date du 8 avril 2004, la Communauté Urbaine Le Creusot Montceau les Mines (ci-après « *la Communauté Urbaine* ») a délégué au groupement momentané d'entreprises constitué des sociétés VINCI NETWORKS et MARAIS CONTRACTING la mission de service public de réalisation et d'exploitation d'une infrastructure passive de télécommunications (ci-après le « *Contrat de DSP* »).

2 - Ce Contrat de DSP a fait l'objet des avenants suivants :

- L'avenant n°1 en date du 21 décembre 2004 dont l'objet est de substituer la société CREUSOT MONTCEAU NETWORKS au groupement susvisé, de modifier les règles relatives à la cession du Contrat de DSP et de remplacer la grille tarifaire.
- L'avenant n°2 notifié le 18 juillet 2006 a modifié le Contrat de DSP pour l'adapter au nouveau régime issu de l'article L.1425-1 du CGCT introduit par la loi du 21 juin 2004, et dont l'objet a porté sur :
 - La modification des termes du Contrat qui faisaient expressément référence à une infrastructure passive ;
 - La possibilité pour le Délégataire de fournir aux utilisateurs en plus des Services de Connectivité Optique, des services de communications électroniques au sens de l'article L.32 6^{ème} du Code des Postes et Communications Electroniques et plus particulièrement des services de bande passante ;
 - La modification en conséquence de l'article 27 du Contrat de DSP intitulé « *Rémunération du délégataire* » ;
 - Le remplacement de l'annexe 8 du Contrat de DSP intitulée « *Grille Tarifaire* » par l'Annexe E.
- L'avenant n°3 en date du 15 mai 2008 dont l'objet est :
 - La révision de la grille tarifaire jointe en Annexe E de l'avenant n°2 et son remplacement par l'Annexe B de l'avenant n°3
 - La réalisation des travaux d'extension de l'infrastructure, notamment sur la commune de PERRECY les FORGES et les modalités financières de cette réalisation conformément au programme prévisionnel approuvé par délibération du Délégant en date du 12 juillet 2006.
- L'avenant n°4 en date du 25 mars 2010 dont l'objet est l'intégration des extensions du réseau réalisées en 2009 et la mise en service d'un POP dans la Maison de l'Innovation au n°2, avenue des Puits, à Montceau-les-Mines, 71200.
- L'avenant n°5 en date du 10 juillet 2010 dont l'objet est :
 - La clarification des termes techniques du Contrat de DSP
 - La clarification des procédures de décision d'évolution du réseau
 - La clarification des clauses financières du Contrat de DSP
 - Les procédures de mises à jour des données géographiques du réseau

- L'avenant n°6 en date du 11 mai 2012 dont l'objet est l'intégration des extensions du réseau réalisées en 2010-2011
- L'avenant n°7 en date du 10 décembre 2012 dont l'objet est :
 - Le transfert du droit à déduction de taxe sur la valeur ajoutée du Délégrant vers le Délégataire sur les investissements financés par le Délégrant,
 - Après fourniture des attestations nécessaires par le Délégrant, le Délégataire s'engage à percevoir le montant du droit ou fraction du droit qu'il aura pu imputer sur la déclaration en demande de remboursement au Trésor Public.
 - Le Délégataire s'engage à reverser au Délégrant les sommes perçues.
- L'avenant n°8 en date du 14 avril 2014 dont l'objet est :
 - La mise en place d'une nouvelle offre commerciale relative au service de Bande Passante, intitulée « *Offre Bande Passante Entreprise* » (Offre BPE).
 - L'arrêt de la commercialisation de l'offre Bande Passante.
 - L'adoption des Conditions Générales et des Conditions Particulières BPE comme nouveau modèle de contrat unique.
 - L'intégration des réalisations sur le réseau mises en œuvre en 2012-2013
- L'avenant n°9 en date du 17 décembre 2015 dont l'objet est :
 - L'intégration des réalisations de travaux effectuées en 2014.
 - La finalisation de l'harmonisation tarifaire du réseau communautaire avec celui du Grand Chalon, suite à l'interconnexion des deux réseaux.
 - L'intégration d'une nouvelle offre de location de fibres optiques à l'intention de la Communauté urbaine et des communes de son territoire.
 - L'adoption des Conditions Particulières FON et Hébergement comme modèle de contrat unique.
- L'avenant n°10, en date du 28 février 2017 dont l'objet est de :
 - Modifier la grille tarifaire BPE
 - D'intégrer dans le Contrat de DSP de biens réalisés par le Délégrant dans le cadre de projets « *PRM* » (Point de raccordement mutualisé) ainsi que la simplification du processus d'intégration de ces biens dans le périmètre de la Délégation.
- L'avenant n°11, en date du 22 décembre 2017, dont l'objet est de :
 - Modifier la grille tarifaire BPE 2017 ;
 - Ajouter l'offre commerciale BPE Access.
- L'avenant n°12, en date du 6 février 2019, dont l'objet est la modification des conditions particulières relatives à l'offre BPE Access

3 - A ce jour, les Parties ont entendu modifier le Contrat de DSP par le présent Avenant ayant pour objet la prolongation de 13 mois et 4 jours de la durée initiale de ce Contrat.

En effet, le Contrat de DSP a été signé le 8 avril 2004 pour une durée, en application de son Article 4, de 15 ans à compter de la date de réception des travaux de premier établissement, laquelle réception a eu lieu le 6 octobre 2005. Ainsi, la date de fin du Contrat de DSP est le 6 octobre 2020.

Le 8 novembre 2005, la Communauté d'Agglomération du Grand Chalon (ci-après « le Grand Chalon ») a conclu, à son tour, un contrat de délégation de service public relative à la construction et à l'exploitation d'un réseau d'initiative publique sur son territoire. Ce contrat présente des caractéristiques identiques au Contrat de DSP de la Communauté urbaine :

- Les deux contrats de DSP ont le même objet : construire et exploiter un réseau d'initiative publique THD de type FTTO, aux fins de desserte des entreprises et des services publics
- Ils ont été conclus pour une durée identique de 15 ans à compter de la réception des travaux de premier établissement ; le Contrat du Grand Chalon arrivant à échéance le 9 novembre 2021.

A partir de 2011, la Communauté urbaine Creusot Montceau et le Grand Chalon ont mis en œuvre une « entente juridique » visant au développement de projets communs. Parmi les thématiques de travail, figure le très haut débit qui s'est concrétisé notamment par :

- La présentation d'un dossier commun de demande de subventions auprès de France Très haut débit
- La décision prise par les deux EPCI d'interconnecter leur réseau d'initiative publique respectif qui se concrétise par la conclusion d'une convention de groupement de commande visant à désigner un maître d'œuvre commun pour la réalisation de l'interconnexion de ces deux RIP.

D'un point de vue technique, les deux réseaux constituent depuis une seule et même infrastructure numérique, ils sont aujourd'hui interdépendants et se sécurisent mutuellement.

Depuis 2012, les EPCI ont travaillé avec leur délégataire à l'harmonisation de la grille tarifaire et de l'offre de service des deux DSP.

Afin de préparer la fin de son Contrat de DSP, la Communauté urbaine a étudié différents scénarios quant au devenir de son infrastructure et de sa gestion. Parmi les différents scénarios étudiés, celui qui est le plus favorable pour la Communauté urbaine consisterait en la signature d'une DSP commune Creusot Montceau-Grand Chalon couvrant l'intégralité des deux infrastructures de RIP.

En effet, la mise en œuvre d'un contrat de DSP unique et commun aux deux EPCI présente un intérêt évident car :

- Il bénéficiera aux deux territoires à la fois en termes de limitation des dépenses publiques (par la mutualisation de la gestion des deux RIP), en termes de développement stratégique et de plus-values techniques et commerciales pour le réseau

- Il confèrera une meilleure attractivité des RIP pour déclencher l'appétence des opérateurs potentiellement intéressés à leur remise en exploitation à travers un modèle de DSP.

En outre, une telle démarche conjointe est en phase avec les nouvelles règles de passation des concessions, officialisant le recours à des conventions de groupements en matière de concessions (articles L. 3112-1 et suivants du code de la commande publique) et ouvre ainsi une possibilité de format de coopération entre les deux les EPCI dans l'hypothèse où ils souhaiteraient y avoir recours.

Les deux EPCI ont convenu que leurs objectifs respectifs sont identiques en ce qui concerne leur infrastructure numérique respective. Depuis plusieurs mois, les deux territoires travaillent donc à l'élaboration d'un projet commun de délégation de service public pour la gestion de l'intégralité de l'ouvrage et au modèle juridique de cette collaboration.

La Communauté d'agglomération du Grand Chalon a d'ailleurs acté, sur le principe, sa volonté de travailler conjointement avec la Communauté urbaine sur l'aménagement numérique dans le cadre de l'étude de la fin de son contrat de DSP (cf. courrier du Grand Chalon du 24 janvier 2019 et lettre d'intention figurant en Annexe 1 du présent Avenant).

Toutefois, cette démarche commune ne peut se faire que dans un calendrier partagé par les deux territoires.

C'est dans ces conditions que le Délégrant a convenu de prolonger le Contrat de DSP d'une durée de 13 mois et 4 jours, dans le respect des articles L. 3135-5 et R. 3135- 7 du Code de la Commande publique.

Le présent Avenant a également pour objet la révision du catalogue de services afin de s'adapter aux évolutions constantes du marché des communications électroniques et de renforcer la compétitivité et l'attractivité du réseau très haut débit. Il est donc proposé la mise en place des offres Bande Passante Entreprise 2019 et Bande Passante Entreprise Access 2019.

C'est dans ces conditions que, vu l'ensemble des éléments développés ci-dessus, les Parties conviennent du présent avenant sur le fondement de l'article L. 3135-5° et R. 3135- 7 du Code de la Commande publique.

En effet, la modification du contrat de DSP envisagée est non substantielle car elle :

- Vise à prolonger la durée initiale de ce contrat pour les seuls besoins de rattrapage temporel avec l'échéance du contrat de DSP du Grand Chalon et à modifier le catalogue de services pour s'adapter aux évolutions du marché ;
- N'opère aucune modification substantielle d'un élément essentiel du contrat de DSP, ne change pas la nature globale du Contrat de DSP et n'étend pas considérablement le champ d'application de ce même Contrat.

Enfin, au vu de la modification de la valeur de la concession, que ce soit en considérant le plan d'affaires initial ou la réalité des comptes du Délégataire, l'impact économique du présent avenant est mineur, et respecte l'équilibre économique de la concession qui n'est pas modifié en faveur du Délégataire (**Cf. Annexe 2 du présent Avenant**).

CECI ETANT EXPOSE, IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 - PROLONGATION DE LA DUREE DE LA DSP

Les Parties conviennent de prolonger la durée initiale du Contrat de DSP, d'une durée supplémentaire de 13 mois et 4 jours, portant, en conséquence, l'échéance du Contrat de DSP au 9 novembre 2021.

L'article 4 du Contrat de DSP (Durée - Prise d'effet) est, de fait, modifié et remplacé par le texte ci-dessous, les modifications apparaissant en gras et souligné :

« Le Contrat prend effet et entre en vigueur à compter de sa notification au Déléguataire, telle que celle-ci est prévue à l'article L. 1411-9 du Code Général des Collectivités Territoriales.

Le Déléguataire réalisera les études et travaux nécessaires à la réalisation de l'I.P.T. dans les délais prévus au planning prévisionnel ci-après annexé (Annexe n° 5) ainsi que dans ceux prévus au planning de réalisation des travaux remis au Déléguant par le Déléguataire conformément aux stipulations de l'ARTICLE 15 - ci-dessous. Toutefois, il est précisé que le présent Contrat pourra prendre fin en cas de non réalisation des conditions suspensives stipulées à l'ARTICLE 15 - ci-dessous, et ce, dans les conditions précisées audit Article.

*Le Déléguataire exploitera l'I.P.T. dans les conditions prévues aux présentes pendant une durée de **16 années, un mois et 4 jours**, à compter de la date à laquelle le Déléguataire aura réceptionné avec l'entreprise ou les entreprises de travaux les travaux de réalisation de l'I.P.T.*

Le Déléguataire exploitera également les éléments des PRM à lui remis jusqu'à la fin du Contrat de DSP. (Ajout avenant n° 10)

*S'il n'est pas mis fin au Contrat préalablement, notamment en raison de la non réalisation des conditions suspensives ou d'une résiliation anticipée dans les conditions prévues au présent Contrat, le Contrat prendra fin à l'expiration du délai de **16 ans, un mois et 4 jours** susvisé. Il ne pourra être renouvelé que dans les conditions prévues par les lois et règlements antérieurs en vigueur à l'expiration du présent Contrat ».*

La référence dans le Contrat de DSP ou dans ses Avenants à la date du 6 octobre 2020 visée comme échéance du Contrat de DSP est remplacée par la nouvelle échéance fixée, par l'effet du présent Avenant, au 9 novembre 2021.

ARTICLE 2 - INCIDENCE FINANCIERE DE LA PROLONGATION DE LA DUREE DU CONTRAT DE DSP

Le montant des modifications résultant des avenants antérieurs représente 11,17 % de la valeur initiale du contrat.

Le montant du présent avenant conduit à une augmentation de **13,24 %** de la valeur initiale du contrat initial.

Ainsi, compte tenu du prévisionnel de chiffres d'affaires du Déléataire sur la durée du Contrat de DSP et des avenants déjà passés, le présent avenant aboutit à une augmentation globale de la valeur du Contrat de 24,42 %.

En conséquence, il est convenu entre les Parties que le bénéfice généré par la prolongation du Contrat de DSP donnera lieu à une redevance exceptionnelle d'un montant de cent mille euros (100 000 €) HT. Cette redevance exceptionnelle sera payée par Creusot Montceau Networks sur la base de quatre (4) titres de paiement de vingt-cinq mille euros (25 000 €) HT émis par le Délégant respectivement en janvier, avril, juillet et octobre 2021.

ARTICLE 3 - INTEGRATION DES OFFRES BPE 2019 ET BPE ACCESS 2019

Eu égard, d'une part, à la forte pression concurrentielle exercée par les opérateurs de gros sur les zones d'emprise du réseau CREUSOT MONTCEAU NETWORKS et, d'autre part, aux bons résultats commerciaux induits par le dispositif promotionnel mis en œuvre à partir du mois de mars 2019, il a été convenu de mettre en place deux nouvelles offres au catalogue de CREUSOT MONTCEAU NETWORKS : Bande Passante Entreprise 2019 et Bande Passante Entreprise Access 2019. Ces offres remplacent respectivement les offres Bande Passante Entreprise et Bande Passante Entreprise Access.

Les Usagers ayant souscrit aux offres préexistantes à ces deux offres demeureront soumis aux offres anciennes mais pourront toutefois opter pour une migration vers les nouvelles offres s'ils en font la demande expresse.

Ainsi :

- L'Annexe 3 au présent Avenant « *Grille Tarifaire* » remplace l'Annexe A « *Grille Tarifaire* » de l'Avenant 12 au Contrat de DSP ;
- L'Annexe 4 au présent Avenant « *Conditions Particulières BPE Access 2019* » remplace l'Annexe B « *Conditions Particulières Service BPE Access* » de l'Avenant 12 au Contrat de DSP ;
- L'Annexe 5 au présent Avenant « *Conditions Particulières BPE 2019* » remplace l'Annexe A « *Conditions Particulières BPE 2017* » de l'Avenant 11 au Contrat de DSP.

ARTICLE 4 - ENTREE EN VIGUEUR

Le présent Avenant entrera en vigueur à compter de sa notification au Déléataire, après Signature des deux (2) Parties et sa transmission au représentant de l'Etat dans le département.

ARTICLE 5 - CHAMP D'APPLICATION DU PRESENT AVENANT

Toutes les autres clauses du Contrat de DSP, de ses Annexes et de ses Avenants non modifiées par le présent Avenant restent inchangées.

ARTICLE 6 - ANNEXES

Sont annexées au présent avenant :

- Annexe 1 : courrier du Grand Chalon du 24 janvier 2019 et lettre d'intention du Grand Chalon
- Annexe 2 : tableau de calcul du montant de l'avenant
- Annexe 3 : Grille Tarifaire
- Annexe 4 : Conditions Particulières BPE Access 2019
- Annexe 5 : Conditions Particulières BPE 2019

Fait en quatre (4) exemplaires originaux,

Dont un (1) pour le Déléataire, deux (2) pour le Délégant et un (1) pour la Préfecture

Le Creusot, le2019 Pour la COMMUNAUTE URBAINE LE CREUSOT MONTCEAU LES MINES M. David MARTI	Signature
Le Creusot, le2019 Pour CREUSOT MONTCEAU NETWORKS M. Pascal RIALLAND	Signature

Annexe n°2 - Note financière

Le présent avenant, dont l'objet est de modifier la durée du Contrat de DSP et le catalogue de services, ne modifie pas les clauses économiques et financières du Contrat, notamment celles portant sur la subvention attribuée par le Délégrant au Délégataire.

La seule incidence financière de l'avenant est donc de permettre au Délégataire d'encaisser les revenus commerciaux pendant la durée supplémentaire.

L'équilibre économique de la convention n'est pas modifié. En effet :

- La variation de la valeur du Contrat de DSP, en cumul depuis la signature du contrat, peut certes paraître élevée :

Le chiffre d'affaires prévisionnel cumulé sur la durée de la DSP était de 3 959 k€, et la subvention prévisionnelle totale cumulée était de 4 305 k€.

Par ailleurs, les avenants précédents ont augmenté la subvention prévisionnelle de 923 k€ représentant 11,17 % de la valeur du contrat initial ; le présent avenant conduit à augmenter le chiffre d'affaires de 1 094 k€.

L'augmentation de la valeur de la concession apparente au titre du présent avenant (cumul avec les avenants précédents) est donc de 2 018 k€, soit 24,42 % de la valeur initiale de la concession.

	Cumulé	Avenant 13	Total	Variation
Chiffre d'affaires	3 959 K€	1 094 K€	5 053 K€	27,65%
Subvention	4 305 K€	923 K€	5 228 K€	21,45%
Valeur	8 264 K€	2 018 K€	10 281 K€	24,42%

- Mais la seule variation occasionnée par le présent avenant reste modérée à savoir 13,24 % :

	Cumulé	Avenant 13	Total	Variation
Chiffre d'affaires	3 959 K€	1 094 K€	5 053 K€	27,65%
Subvention	4 305 K€		5 228 K€	0,00%
Valeur	8 264 K€	1 094 K€	10 281 K€	13,24%

- Par ailleurs, l'incidence financière de la prolongation au vu du plan d'affaires contractuel initial est faible :

D'une part, le montant de la subvention prévue était de 4 305 k€.

D'autre part, le plan d'affaires prévisionnel prévoyait un chiffre d'affaires cumulé sur la durée de la DSP de 3 959 k€, répartis selon les années comme suit :

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
0 K€	62 K€	184 K€	203 K€	248 K€	249 K€	288 K€	309 K€
2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
330 K€	334 K€	338 K€	343 K€	349 K€	357 K€	366 K€	

La valeur de la concession était donc de 8 264 k€.

En supposant que le chiffre d'affaires généré par l'augmentation de la durée du Contrat de DSP soit strictement proportionnel *pro rata temporis* à celui prévu pour l'année 2019, ce chiffre d'affaires serait de $366 \text{ k€} / 12 \times (13 + 4/30) = 400 \text{ k€}$, soit **4,84 %** de la valeur de la concession.

- Et l'incidence financière au vu du plan d'affaire réalisé l'est également :

La réalité du plan d'affaires de la DSP montrait qu'à fin 2016, le chiffre d'affaires cumulé était déjà de 6 168 k€, et donc très supérieur au chiffre d'affaires prévisionnel ; en faisant l'hypothèse que le chiffre d'affaires continue à croître pour atteindre un plafond de 1 000 k€ en 2019, le chiffre d'affaires prévisionnel en fin de contrat avant prolongation serait de 9 591 k€ :

	Cumulé à fin 2016	prév. 2017 (12 mois)	prév. 2018 (12 mois)	prév. 2019 (12 mois)	prév. 2020 (8 mois)	Cumulé à fin de DSP
Chiffre d'affaires	6 168 k€	784 k€	892 k€	1 000 k€	747 k€	9 591 k€

Par ailleurs, la subvention effectivement encaissée par le délégataire à fin 2016 était de 5 228 k€, soit une valeur totale réelle en fin de DSP de $9 591 \text{ k€} + 5 228 \text{ k€} = 14 819 \text{ k€}$.

Le chiffre d'affaires prévisionnel généré par la prolongation est de $1 000 \text{ k€} / 12 \times (13 + 4/30) = 1 094 \text{ k€}$, soit **7,39 %** de sa valeur réelle.

Au vu de la modification de la valeur de la concession, que ce soit en considérant le plan d'affaires initial ou la réalité des comptes du Délégataire, l'impact économique du présent avenant est donc mineur, et l'équilibre économique de la concession n'est pas modifié en faveur du concessionnaire.

LE PRESIDENT
1^{er} Vice-Président
du Conseil Départemental



Affaire suivie par : Patrice BRENOT
Tél : 03.58.09.20.56 / patrice.brenot@legrandchalon.fr
Réf : PB/NJ/2019/001
AD19-00073

Monsieur David MARTI
Président
Communauté Urbaine du
Creusot-Montceau
Château de la Verrerie – BP 90069
71206 LE CREUSOT Cedex

Chalon-sur-Saône, le **24 JAN. 2019**

Monsieur le Président, *Chm David,*

Je vous remercie pour votre courrier en date du 22 décembre, dans lequel vous me communiquez les conclusions de l'étude que vous avez engagée en 2018, relative au devenir de votre réseau de fibre optique et l'après-contrat de votre Délégation de Service Public (DSP).

J'ai bien noté que le résultat de cette étude préconise une délégation de service public conjointe à nos deux territoires, pour laquelle je suis favorable à ce que nous réfléchissions ensemble sur les opportunités économiques et techniques, les possibilités juridiques et réglementaires et les modalités d'organisation et de mise en œuvre.

Nous avons d'ailleurs nous-mêmes prévu d'engager cette année les premières réflexions sur notre après-contrat de DSP, et l'opportunité que vous me proposez de travailler conjointement sur l'aménagement numérique de nos territoire me paraît réellement intéressante, d'autant que nos services échangent et coopèrent déjà régulièrement sur cette thématique.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, en l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Sébastien Martin,

Sébastien MARTIN



Pour toute correspondance écrire à Monsieur le Président

LE PRESIDENT
1^{er} Vice-Président
du Conseil Départemental



Affaire suivie par : Patrice BRENOT
 Tél : 03.58.09.20.56 / patrice.brenot@legrandchalon.fr
 Réf : PB/NJ/2019/020 - AD19-00521



M. MARTI	<input checked="" type="checkbox"/>	M. PINTO	D.G.S.	<input checked="" type="checkbox"/>
M. MAZUREK		M. MELNIER	D.S.F.	
M ^{me} LEMOINE		M. HIPPOLYTE	D.S.P.	
M. BAUME		M. GRAFFARD	D.S.P. Prox.	
M ^{me} REYES	<input checked="" type="checkbox"/>	M. LAGRANGE	D.E.D.T.	<input checked="" type="checkbox"/>
M. SELVE		M. LUARD	D.P.D.U.	
M. PERRIN		M. GANE	Ecomusée	
M ^{me} COUILLERO		Cabinet	Finances	
M. PHILIBERT		Communication	R. Humaines	
M ^{me} FICOUR			Aff. Jur. et cde pub.	
M. JAGNET			D.A.G.	
M. VIENNOIS			D.S.I.I.G.	
M. BOUTREMBLE				

Monsieur David MARTI
Président
 Communauté Urbaine du
 Creusot-Montceau
 Château de la Verrerie
 BP 90069
 71206 LE CREUSOT Cedex

Chalon-sur-Saône, le 16 MAI 2019

Monsieur le Président,

David

Yden

Fin 2018, vous m'avez sollicité afin d'associer le Grand Chalon aux réflexions que vous conduisez relatives au devenir de votre réseau d'initiative publique (RIP) en fibre optique, dans la perspective du renouvellement de votre délégation de service public (DSP) arrivant à terme prochainement.

Par courrier du 24 janvier 2019, je vous ai fait part de mon accord de principe afin que nous réfléchissions ensemble sur les opportunités économiques et techniques ainsi que sur les dispositifs juridiques et réglementaires permettant d'organiser une délégation de service public conjointe à nos deux territoires, concernant l'offre publique en matière de fibre optique.

Pour ce faire, nos services ont entamé des études afin de définir les objectifs et les modalités techniques d'un dispositif conjoint de gestion de nos réseaux de fibre optique.

Je vous confirme à nouveau, par le présent courrier, l'intérêt du Grand Chalon de poursuivre ces études pour cerner au mieux les possibilités offertes à nos territoires de mettre en place une procédure de gestion de nos réseaux sous la forme d'une délégation ou de toute autre solution juridique permettant de mutualiser leur gestion, tout en assurant une gouvernance respectueuse des orientations de chacune de nos collectivités.

Un prochain comité technique est prévu avant l'été afin de faire le point sur les solutions juridiques et techniques envisageables.

Pour toute correspondance écrire à Monsieur le Président

De notre côté, ce dispositif devra être opérationnel dans la perspective du renouvellement de la délégation de service public qui arrivera à échéance en novembre 2021.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, en l'expression de mes sentiments les meilleurs *et cordiaux.*


Sébastien MARTIN

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION
Le Grand
Chalon

GRILLE TARIFAIRE COMPLETE
DSP : CREUSOT MONTCEAU NETWORKS
Avenant N° 13

Offre d' Hébergement RHD

Les prix sont en € HT et valables pour un engagement minimum de 1 an

Hébergement dans Shelter

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 220 VAC non sécurisé protection par un disjoncteur 16 A.

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

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

Délai de livraison

T0 + 4 semaines sous réserve de faisabilité

INDEXATION

Les tarifs font l'objet d'une indexation :

* Du 1/02/2010 au 31/12/2013 selon la formule d'indexation ($M = M^0 \times I$) ci-dessous.

*** A partir du 1/01/2014, l'indexation est calculée selon l'article 8,4 des CP Service FHEB (cf Avenant 9, conformément aux CP FON)**

* Par ailleurs, il est rappelé que l'indexation est plafonnée par l'article 10,4 des CG de vente des services

Pour mémoire, l'indexation jusqu'au 31/12/2013 est la suivante :

$$M = M^0 \times I \quad \text{où :}$$

$$I = 0,50 \times (S/S^0) + 0,50 \times (FSD2/FSD2^0)$$

M⁰ = Tarif applicable à la date de prise d'effet du Contrat conformément aux grilles tarifaires mentionnées ci-dessus (Point 2),

M = Tarif indexé,

S = est la dernière valeur de l'indice du coût horaire du travail tous salariés - rubriques "industries mécaniques et électriques" (identifiant INSEE : 0630215)

publiée par l'INSEE à la date de l'Indexation

S⁰ = est la dernière valeur de l'indice du coût horaire du travail tous salariés - rubriques "industries mécaniques et électriques" (identifiant INSEE : 0630215)

publiée par l'INSEE à la date de la notification de l'avenant n°3

FSD2 = est la dernière valeur de l'indice Frais et Services Divers – modèle de référence n°2

publiée par Le Moniteur des Travaux Publics à la date de l'indexation

FSD2⁰ = est la dernière valeur de l'indice Frais et Services Divers – modèle de référence n°2

publiée par Le Moniteur des Travaux Publics à la date de notification de l'avenant n°3

En cas de disparition d'un indice, l'indice qui lui serait substitué s'appliquera. A

défaut, les Parties se rapprocheront afin d'adopter, d'un commun accord, des indices équivalents.

Il est précisé qu'aucune indexation des tarifs à la baisse ne pourra être pratiquée.

L'indexation finale se fait par le calcul successif des 2 indexations : "M" (avenant 3) puis "RA" (avenant 9)

Offre de Fibre Noire sur RHD en Location ou IRU

Circuit optique : un circuit optique correspond à une liaison optique continue allant d'un site "A" de l'utilisateur à un site "B" de l'utilisateur.

FAR : Frais d'Accès au Réseau

Les frais d'accès au réseau sont sur devis

FAD : Frais d'adduction du site en fibre optique au RHD

Frais d'adduction (€HT)
500,00

Pour 1 à 2 fibre(s) optique(s) mise(nt) en service conjointement. Au delà, forfait de 250 €HT par fibre supplémentaire. Ces frais comprennent le déplacement d'un technicien, le raccordement des fibres et le test du lien optique ainsi constitué.

Les frais de construction de l'infrastructure d'adduction sont facturés en sus.

FAS : Frais d'accès au service de fibre noire

Frais d'accès au service (€HT)
2 000,00

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

Dans le but d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers, les nouveaux circuits FON de site usager à site usager en cas de rupture du circuit optique.

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

Dans le cas d'une demande de durée d'engagement inférieure à celle indiquée, l'offre sera sur devis.

Exemple avec 21 km de linéaire :

Prix = $[forfait 7 \text{ à } 8 \text{ Km} = 13000€] + [(20\text{km} - 8 \text{ km}) \text{ soit } 12 \text{ Km} * 1,2 € = 14400€] + [(21\text{Km} - 20 \text{ Km}) \text{ soit } 1 \text{ Km} * 1 € = 1000 €]$

Total = 28 400 €HT / an pour une durée de 2 ans maximum.

LINEAIRE en KM		I.R.U. €HT/ml/durée du contrat prix hors maintenance		
		DUREE (AN)		
			10 ans	15 ans
4 -100 (exclu) Sup 100		par mètre par mètre par mètre >100Km	6,20 € 5,60 €	7,50 € 6,70 €

Les tarifs ci-dessus sont utilisés par liaison optique sauf dans le cas d'un contrat global de circuits optiques comme indiqué ci-dessous.

Les tarifs "Sup 100 Km" en IRU sont applicables en cumul de liaisons optiques

Tarifications particulières :

Offre spécifique "collectivité"

Seuls sont éligibles à ce Service les communes membres de la Communauté, ainsi que leurs groupements, leurs établissements publics, qui empruntent le Réseau pour satisfaire des besoins internes.

Les sites concernés par cette offre sont divisés en 4 catégories en fonction du débit potentiel nécessaires aux agents territoriaux.

Type de site

- A/ Petit site : Site avec moins de 10 postes informatiques ou ouvert partiellement dans la semaine (débit typique 10 Mbs)
 B/ Site moyen : Site avec 11 postes informatique et plus (débit typique 100 Mbs)
 C/ Site majeur : Site moyen qui héberge en sus des solutions de sauvegarde ou de serveur métier (débit typique 1 Gbs)
 D/ Site sécurisé : Site majeur qui sert de pilote aux équipements mis en place dans un POP, site avec possibilité de réseau sécurisé sur une boucle. Ce site donne accès à un droit d'hébergement de 8U maxi, énergie 220v non sécurisée limitée à 10A
 Cet hébergement peut être dans un POP, shelter ou armoire de rue.

Service

Pour sites A, B ou C, le service consiste en un lien FON mono fibre entre le site considéré et le site de rattachement sur le réseau fibre.

Pour sites de classe "D", le service consiste en un lien sur une paire fibre, éventuellement avec double adduction, entre le site considéré et le ou les sites de rattachement sur le réseau fibre

Les sites de rattachement sont soit un POP, un shelter ou une armoire de rue dans lequel l'utilisateur devra mettre un équipement.

Maintenance

La maintenance est forfaitaire par site avec une GTR 12 heures, 24h / 24 et 7 jours /7.

une maintenance de GTR différente est possible mais sur devis et pour des sites classe "C" ou "D"

PRIX

	Maintenance	Service du 1er au 3ème site	A partir du 4ème site
	Site classe A	30,00 €	140,00 €
Site classe B	30,00 €	280,00 €	Dégressivité sur le service de 4€ / site supplémentaire
Site classe C	30,00 €	370,00 €	Pas de dégressivité
Site classe D	30,00 €	470,00 €	Pas de dégressivité

Frais

360,00 €	Site où le réseau est présent dans la rue avec un maximum de 20 m du 1er au 20ème site par classe de site
2 000,00 €	Pour un site situé jusqu'à 200m du réseau ou à partir du 21ème site dans une classe donnée
	Dans les autres cas, les frais sont sur devis

Exemples de calcul de redevance mensuelle (hors FAS et FAR)

Ex 1 : 1 site classe D + 3 sites classes B

Mensualité : $(30+470) \times 1 + (30 + 280) \times 3 =$ 1430 € HT / Mois

Ex 2 : 1 site classe D + 3 sites classes B + 5 sites classes A

Mensualité : $(30+470) \times 1 + (30 + 280) \times 3 + (30 + 140) \times 3 + (30 + (140-4)) + (30 + (140-8)) =$ 2268 € HT / Mois

Maintenance

La redevance de maintenance est obligatoire pour un IRU et une location annuelle mais hors offre spécifique collectivité

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

* HO & JO : Heures Ouvrées et Jours Ouvrés

Délai de livraison

Le délai standard de livraison de mise à disposition (hors travaux de Génie Civil) est de T0 + 8 semaines.

INDEXATION

Les tarifs font l'objet d'une indexation :

* Du 1/02/2010 au 31/12/2013 selon la formule d'indexation ($M = M^{\circ} \times I$) ci-dessous.

* **A partir du 1/01/2014, l'indexation est calculée selon l'article 8,4 des CP Service FON (cf Avenant 9, conformément aux CP FON)**

* Par ailleurs, il est rappelé que l'indexation est plafonnée par l'article 10,4 des CG de vente des services

Pour mémoire, l'indexation jusqu'au 31/12/2013 est la suivante :

$$M = M^{\circ} \times I \quad \text{où :}$$

$$I = 0,50 \times (S/S^{\circ}) + 0,50 \times (FSD2/FSD2^{\circ})$$

M° = Tarif applicable à la date de prise d'effet du Contrat conformément aux grilles tarifaires mentionnées ci-dessus (Point 2),

M = Tarif indexé,

S = est la dernière valeur de l'indice du coût horaire du travail tous salariés - rubriques "industries mécaniques et électriques" (identifiant INSEE : 0630215)

publiée par l'INSEE à la date de l'Indexation

S° = est la dernière valeur de l'indice du coût horaire du travail tous salariés - rubriques "industries mécaniques et électriques" (identifiant INSEE : 0630215)

publiée par l'INSEE à la date de la notification de l'avenant n°3

$FSD2$ = est la dernière valeur de l'indice Frais et Services Divers – modèle de référence n°2

publiée par Le Moniteur des Travaux Publics à la date de l'indexation

$FSD2^{\circ}$ = est la dernière valeur de l'indice Frais et Services Divers – modèle de référence n°2

publiée par Le Moniteur des Travaux Publics à la date de notification de l'avenant n°3

En cas de disparition d'un indice, l'indice qui lui serait substitué s'appliquera. A

défaut, les Parties se rapprocheront afin d'adopter, d'un commun accord, des indices équivalents.

Il est précisé qu'aucune indexation des tarifs à la baisse ne pourra être pratiquée.

L'indexation finale se fait par le calcul successif des 2 indexations : "M" (avenant 3) puis "RA" (avenant 9)

Date de T0 pour l'indexation : sans objet, pas d'indexation

Délégation de Service Public "Creusot Montceau Networks"

- Gamme WiFi -

soit en "lien d'accès"

En lien d'accès, l'opérateur loue chaque ligne d'accès et dispose des équipements (antenne radio, points hauts...) maintenus par le concessionnaire, la bande passante est fournie par le concessionnaire.

L'offre de mise à disposition d'infrastructure radio consiste à louer les points hauts maintenus par le concessionnaire, acheter la bande passante au concessionnaire mais l'opérateur WIFI exploite les équipements radios.

Les prix sont en € HT et valables pour un engagement minimum de 1 an

OFFRE LIEN D'ACCES

Livraison en Hébergement sur RHD

FAS d'interconnexion		Frais mensuels / Port	
100 Mbps - 100BASE-T ou 100 Base FX	inclus	100 Mbps - 100BASE-T ou 100 Base FX	inclus
Giga Ethernet	sur devis	Giga Ethernet	inclus

Liaison abonné

Gamme Grand Public

Frais d'Accès aux Services		Redevance Mensuelle en € HT	
WiFi Standard 512	10	WiFi Standard 512	10,0
WiFi Standard 1024	10	WiFi Standard 1024	12,0
WiFi Standard 2048	10	WiFi Standard 2048	15,0

Gamme Entreprise

WiFi PRO 1024	50	WiFi PRO 1024 (256 Kbps garantis symétriques)	40
WiFi PRO 2048	50	WiFi PRO 2048 (1 Mbps garantis symétriques)	80

Option de Mise en Service

Prestation de Desserte Interne		Modem WIFI	
de 0 à 5 mètres	inclus	Kit WIFI Standard	100
de 5 à 50 mètres	200	Kit WIFI PRO	200
> à 50 mètres	sur devis	Installation antenne	
		Pose et Mise en service	150

Options Récurrentes

Transport et connectivité IP au POP (mensuel)	
WiFi Standard 512	inclus
WiFi Standard 1024	inclus
WiFi Standard 2048	inclus
WiFi PRO 1024	inclus
WiFi PRO 2048	inclus

Options Ponctuelles

Changement pour un débit inférieur	
Gamme Standard	60

Changement de site extrémité	
WiFi PRO	sur devis

OFFRE INFRASTRUCTURE RADIO

Liaison abonné

Frais d'Accès aux Services		Redevance annuelle en € HT	
point haut fibré	900	point haut de transport fibré	1 000,0
point haut de transport	900	point de haut de desserte > 100 clients	600,0
point de haut de desserte > 100 clients	400	point de haut de desserte 30 à 99 clients	400,0
point de haut de desserte 30 à 99 clients	100	point de haut de desserte < 30 clients	300,0
point de haut de desserte < 30 clients	0		

Redevance mensuelle en € HT	
par client abonné WIFI	2,0

Nota : par point haut, on entend tout bâti sur site hors pylône.
Redevance de pylône : sur devis

Offre de Pré Dégrouper mutualisé au RHD

Les prix sont en € HT.

Frais d'Accès aux Services

Nombre de NRA	FAS par NRA
Pour 1 NRA	12 500
De 2 à 4 NRA	8 000
Pour plus de 4 NRA	6 000

Redevance ANNUELLE

pour l'usage des "NRA" suivant taille moyenne des NRAs dont le raccordement est demandé par le FAI

Taille du NRA en nombre de lignes	Redevance / an
Pour la totalité des NRA	15 000
1000	1 500
1500	2 200
2000	3 500
4000	5 500
sup 4000	8 000

Variable MENSUEL

par abonné dont le raccordement est demandé par le FAI

par abonné	Redevance / mois / abonné
	2,00 €

Redevance de maintenance

Redevance ANNUELLE de maintenance et d'hébergement (5% de la redevance pour l'usage du réseau)

Sur devis pour un engagement sur la totalité des NRA du RHD.

Délai de livraison

Délai standard de livraison pour la mise à disposition des services T0+ 8 semaines (en chambre N-1 située à coté de la N0 FT)

INDEXATION

GRILLE TARIFAIRE "BANDE PASSANTE ENTREPRISE 2019"

Frais d'accès

Les frais d'accès au service (FAS) varient en fonction de la zone tarifaire et du débit
Les tarifs dans le tableau ci-dessous sont exprimés en euros et hors taxe.

FAS		4	10	20	40	100	200	500	1000
ZONE									
< 100 ml	1	360	360	360	360	0	0	0	0
> 100 & < 350 ml	2	360	360	360	360	0	0	0	0
> 350 & < 500 ml	3	360	360	360	360	360	360	0	0
> 500 & < 700 ml	4	360	360	360	360	360	360	360	0
> 700 ml - Hors Forfait		Sur devis							

Les frais d'accès au réseau (FAR) varient en fonction de la zone tarifaire et du débit
Les tarifs dans le tableau ci-dessous sont exprimés en euros et hors taxe.

FAR		4	10	20	40	100	200	500	1000
ZONE									
< 100 ml	1	0	0	0	0	0	0	0	0
> 100 & < 350 ml	2	1 140	1 140	1 140	1 140	0	0	0	0
> 350 & < 500 ml	3	3 540	2 640	1 640	1 640	1 140	1 140	0	0
> 500 & < 700 ml	4	5 140	4 140	3 140	3 140	2 640	2 640	1 140	0
> 700 ml - Hors Forfait		Sur devis							

Les Frais d'accès par site sont indiqués sous réserve d'une infrastructure existante disponible entre la boîte 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.

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

Frais d'Adduction

En cas de dépassement de la limite de 100ml de longueur et de 3,5m de hauteur en domaine privé, des frais d'adduction (FAD) pourront être demandés sur devis.

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 maîtrise d'œuvre.

Redevances correspondant à la redevance d'usage et de maintenance

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

Service	BPE 2019
débit garanti	
Mbps	
4	80
10	200
20	250
40	280
100	320
200	390
500	490
1000	590
2 à 10 Gbps	Sur devis

Durée d'engagement

Durée d'engagement standard : 24 mois inclus dans l'offre

Option réduction de la durée d'engagement à 12 mois.

Tarif : majoration de +10% du prix de la redevance du service

Option prolongeant la durée d'engagement à 36 mois.

Tarif : remise de -10% du prix de la redevance du service

Option de sécurisation

L'option de sécurisation de la collecte permet d'assurer une continuité du service des sites feuilles.
L'option de sécurisation du Site Client Final consiste au raccordement de deux liens (lien standard et lien de secours) aux clients finals.

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

Les services de sécurisation sont décrits dans l'annexe 3 – 6.4 des CP BPE 2019

Tarifications : sur devis

Frais de mise en service du tronc de collecte

Collecte standart

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

Tronc de collecte	Frais € HT
1 Gbs	1000
10 Gbs	2500

Redevance correspondant à la redevance d'usage et de maintenance

Services	Redevances € HT / mois
Jusqu'à 5* Gbps	500
Jusqu'à 10 Gbps	1000

* Sous réserve de capacité de la porte de collecte

Engagement de 12 mois.

Redevance correspondant à la redevance d'usage et de maintenance IP TRANSIT

Débits	Redevances € HT / mois
2	100
4	200
6	300
10	460
20	600
40	800
100	1200
200	1450
300	1600
500	1800
1000	2400

Adresses IP v4

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

Services Divers

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

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

GRILLE TARIFAIRE "BANDE PASSANTE ENTREPRISE ACCESS 2019"

Frais d'accès au Service

Les frais d'accès au service (FAS) varient en fonction de la zone tarifaire et du débit
Les tarifs dans le tableau ci-dessous sont exprimés en euros et hors taxe.

FAS		2 / 100	10 / 100
ZONE			
< 100 ml	1	360	360
> 100 & < 350 ml	2	360	360
> 350 & < 500 ml	3	360	360
> 500 & < 700 ml	4	360	360
> 700 ml - Hors Forfait		Sur devis	Sur devis

Les frais d'accès au réseau (FAR) varient en fonction de la zone tarifaire et du débit
Les tarifs dans le tableau ci-dessous sont exprimés en euros et hors taxe.

FAR		2 / 100	10 / 100
ZONE			
< 100 ml	1	0	0
> 100 & < 350 ml	2	1 140	1 140
> 350 & < 500 ml	3	3 540	2 640
> 500 & < 700 ml	4	5 140	4 140
> 700 ml - Hors Forfait		Sur devis	Sur devis

Les frais d'accès par site sont indiqués sous réserve d'une infrastructure existante disponible entre la boîte 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 100m et d'une hauteur inférieure à 3,5 m en domaine privé. Ils ne comprennent pas la réparation ou la création de conduites.

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

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. En cas de dépassement de la limite de 100ml de longueur et de 3,5m de hauteur en domaine privé, des frais d'adduction (FAD) pourront être demandés sur devis

Redevance d'usage et de maintenance

Service	Débit garanti	Débit maximum	Redevance mensuelle	
BPE A 2/100	2 Mbps	100 Mbps	75	€HT
BPE A 10/100	10 Mbps	100 Mbps	200	€HT

La redevance comprend la redevance d'usage et de maintenance

Une option GTR 4H 24 / 7 / 365 jours est proposée en option au
qui s'ajoute au montant des redevances exposées ci-dessus.

40 € HT / mois

Frais de mise en service du tronc de collecte

Collecte standart

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

se en service du tronc de collect	Frais	
1 Gbps	1 000	€HT
10 Gbps	2 500	€HT

Engagement de 12 mois

CONDITIONS PARTICULIERES SERVICE BANDE PASSANTE ENTREPRISE 2019

ANNEXE 4 – Avenant 13



SOMMAIRE

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

2.	<u>DOMAINE DE RESPONSABILITE</u>	24
3.	<u>INTERFACE DE LIVRAISON DE SERVICE DU DELEGATAIRE</u>	25
4.	<u>TOPOLOGIES</u>	26
5.	<u>SERVICE VPN ETHERNET</u>	28
6.	<u>OPTIONS DU SERVICE VPN ETHERNET</u>	29
1.	<u>DESCRIPTION DU SERVICE « IP TRANSIT »</u>	39
2.	<u>DOMAINE DE RESPONSABILITE</u>	39
3.	<u>ARCHITECTURES</u>	40
4.	<u>INTERFACES DE LIVRAISON DE SERVICE DU DELEGATAIRE</u>	40
5.	<u>SERVICE IP TRANSIT</u>	41
1.	<u>DEFINITIONS</u>	45
2.	<u>NIVEAUX DE SERVICE DE BANDE PASSANTE ENTREPRISE</u>	45
3.	<u>TEMPS DE RETABLISSEMENT EFFECTIF</u>	46
4.	<u>GARANTIE DE DISPONIBILITE DU SERVICE</u>	46
5.	<u>SIGNALEMENT D'INCIDENT</u>	47
1.	<u>CAS DES NOUVEAUX SERVICES SOUSCRITS</u>	48
2.	<u>CAS D'UNE MODIFICATION D'UN SERVICE</u>	49
3.	<u>DELAI DE LIVRAISON DU SERVICE</u>	50
1.	<u>PV DE RECETTE INITIALE</u>	51
2.	<u>PV DE RECETTE APRES MODIFICATION DE SERVICE</u>	53
1.	<u>CREATION DE COMPTE EXTRANET</u>	55

2. <u>INVENTAIRE DES SERVICES ET SUIVI DE L'ACTIVATION D'UN SERVICE</u>	55
3. <u>LE TICKETING</u>	58
A PROPOS	61
ACCES	62
PAGE PROFIL	62
PAGE D'ELIGIBILITE	63
LISTING DEVIS	64
LISTING COMMANDE	64

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

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

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

ARTICLE 2 - OBJET

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

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service BPE 2019 est décrit en Annexe 3.

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

L'ensemble des caractéristiques du Service de Bande Passante Entreprise est décrit dans les Spécifications Techniques d'Accès aux Services (STAS) en Annexe 3.

Toute demande d'architecture spécifique exprimée par l'Usager fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

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

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

La durée minimale ferme applicable à la Commande est désignée dans le Bon de Commande.

ARTICLE 4 - PROCEDURE DE SOUSCRIPTION DU SERVICE BPE

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

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

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

ARTICLE 5 - PROCEDURE DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE BPE

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

ARTICLE 6 - DETERMINATION DES TARIFS

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

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

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

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

6.2 REDEVANCE FORFAITAIRE MENSUELLE

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

ARTICLE 7 - TRAVAUX, INSTALLATION DES EQUIPEMENTS ET MATERIELS

Les domaines de responsabilité pour chacun des Services sont indiqués en **Annexe 3**. Chaque Commande précise les travaux et prestations à la charge du Délégitaire et ceux à la charge de l'Usager.
L'Usager assume, vis-à-vis du Délégitaire, la responsabilité exclusive et intégrale des travaux de maintenance réalisés par son sous-traitant, ainsi que les conséquences des désordres ou dommages éventuels qu'il viendrait à causer.

ARTICLE 8 - PENALITES FORFAITAIRES

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

8.1.1 GTR STANDARD

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

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

8.1.2 OPTION GTR 4H 24/7

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

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.

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

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

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

ARTICLE 9 - RESILIATION

En complément des stipulations de l'Article 14 des Conditions Générales et en cas de résiliation consécutive à un manquement de l'Usager, le Délégué 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.

ARTICLE 10 - ANNEXES

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

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

ANNEXE 1

EXEMPLE DE MODELE DE BON DE COMMANDE

COMMANDE N° DSP-xxx-xx-xxxx

TYPE D'OFFRE : Bande Passante Entreprise

ENTRE LES SOUSSIGNES :

NOM_DSP,

Société par Actions simplifiée, au capital de xxxx €, dont le siège social est situé 3-5-7 avenue de la Cristallerie, immeuble Crisco Uno, 92310 SEVRES, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de NANTERRE, immatriculée au répertoire SIREN sous le n° xxxxxxxx,

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

D'UNE PART,

ET

NOM_USAGER,

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

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

D'AUTRE PART.

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

IL EST PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIIT :

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

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

1. SITE D'EXTREMITE

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

2. SERVICES SOUSCRITS

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

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

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

3. TRAVAUX DE RACCORDEMENT ET DE MISE EN SERVICE

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

- Fourniture et pose d'un tiroir optique dans la baie du Client Final
- Fourniture et pose d'une Fibre Optique dans l'infrastructure du Client Final dans la limite de 100ml et hors travaux en hauteur
- Réalisation des travaux de raccordement entre la chambre " XXXXXXXX " et le tiroir optique
- Test de réflectométrie de la Fibre Optique
- Fourniture et pose d'un CPE (point de livraison du Service)
- Mise en service du Service Bande Passante Entreprise.

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

- Mise à disposition de locaux conformes au bon fonctionnement du matériel actif (emplacement baie, courant électrique)
- Mise à disposition des fourreaux en partie privative avec la continuité prévue vers les

infrastructures présentes du domaine public

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

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

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

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

5. REDEVANCES ET FRAIS

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

TOTAL

6. COORDONNEES ET ADRESSE DE FACTURATION

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

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

Le Délégué

Nom :

Qualité :

Service Comptabilité

3-5-7 avenue de la Cristallerie, immeuble Crisco
Uno

92310 SEVRES

L'Usager

Nom :

Qualité :

Service Comptabilité

.....
.....

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 du STC (Suivi des commandes)

Niveau de contact	Contact
Niveau 0 (9h-18h)	STC Delivery https://espace-client.covage.com/index.php
Niveau 1 (HO 9h-18h)	Delivery COVAGE +33(0) 147 148 642 par email en HO uniquement : delivery@covage.com
Niveau 2 (HO 9h-18h)	Responsable Production DELIVERY +33(0) 147 148 662 par email en HO uniquement : noc_manager.notify@covage.com
Niveau 3 7/7 - 24/24	Direction des Réseaux +33 (0)147 148 641 par email en HO uniquement : DIROP@covage.com
Niveau 4 7/7 - 24/24	Direction Générale +33 (0)170 962 288 par email en HO uniquement : DG.notify@covage.com

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 GTR4h.

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

Niveau de contact	Contact
Niveau 0 (ouverture ticket, mise en relation support technique) 7/7 - 24/24	Extranet NOC https://espace-client.covage.com/index.php Hotline +33 (0)825 005 900
Niveau 1 (HO 8h-18h / HNO 18h-8h)	Support COVAGE FTTO +33 (0)147 148 643 (HO) +33 (0)619 782 696 (HNO)

	par email en HO uniquement : support@covage.com
Niveau 2 7/7 - 24/24	Manager de Crise +33 (0)147 148 640 par email en HO uniquement : noc_manager.notify@covage.com
Niveau 3 7/7 - 24/24	Direction des Réseaux +33 (0)147 148 641 par email en HO uniquement : DIROP@covage.com
Niveau 4 7/7 - 24/24	Direction Générale +33 (0)170 962 288 par email en HO uniquement : DG.notify@covage.co

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

Travaux Programmés

Pour le Délégué

Pour l'Usager

Travaux-Programmes@covage.com

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

8. DATE D'ENTREE EN VIGUEUR

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

Fait en deux (2) exemplaires originaux,

CREUSOT MONTCEAU NETWORKS

Siège social : 3-5-7 avenue de la Cristallerie, Immeuble Crisco Uno, 92310 SEVRES

SAS au capital de 40 000 € - RCS Nanterre 478 354 202 - code APE 6110Z - N° TVA Intracommunautaire FR 95 478 354 202

Page 13 sur 65

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

Pour l'utilisateur

Pour le Délégué

Fait à Date d'acceptation de la Commande

Le Le

Nom : Nom :

Qualité : Qualité :

Signature et cachet

Signature et cachet

ANNEXE 2

GRILLE TARIFAIRE BANDE PASSANTE ENTREPRISE

►► 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 zone tarifaire du site client et du débit.

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

FAS								
BPE	4 Mbps	10 Mbps	20 Mbps	40 Mbps	100 Mbps	200 Mbps	500 Mbps	1 Gbps
THD ZONE 1 < 100 ML	360	360	360	360	0	0	0	0
THD ZONE 2 > 100 ML < 350 ML	360	360	360	360	0	0	0	0
THD ZONE 3 > 350 ML < 500 ML	360	360	360	360	360	360	0	0
THD ZONE 4 > 500 ML < 700 ML	360	360	360	360	360	360	360	0
ZONE HORS FORFAIT >700 ML	sur devis							

FAR								
	4 Mbps	10 Mbps	20 Mbps	40 Mbps	100 Mbps	200 Mbps	500 Mbps	1 Gbps
THD ZONE 1 < 100 ML	0	0	0	0	0	0	0	0
THD ZONE 2 > 100 ML < 350 ML	1 140	1 140	1 140	1 140	0	0	0	0
THD ZONE 3 > 350 ML < 500 ML	3 540	2 640	1 640	1 640	1 140	1 140	0	0
THD ZONE 4 > 500 ML < 700 ML	5 140	4 140	3 140	3 140	2 640	2 640	1 140	0
ZONE HORS FORFAIT >700 ML	sur devis							

Les distances des zones tarifaires sont données à titre d'exemple, elles peuvent varier en fonction de différents paramètres par exemple, la géographie du territoire, la capillarité du réseau.

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

CREUSOT MONTCEAU NETWORKS

Siège social : 3-5-7 avenue de la Cristallerie, Immeuble Crisco Uno, 92310 SEVRES

SAS au capital de 40 000 € - RCS Nanterre 478 354 202 - code APE 6110Z - N° TVA Intracommunautaire FR 95 478 354 202

Page 15 sur 65

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

Conditions générales services de communications électroniques

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

►► Frais d'Adduction

En cas de dépassement de la limite de 100ml de longueur et de 3,5m de hauteur en domaine privé, des frais d'adduction (FAD) pourront être demandés sur devis.

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.

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

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

BPE 2019									
Débit garanti	4Mbps	10Mbps	20Mbps	40Mbps	100Mbps	200Mbps	500Mbps	1Gbps	2Gbps à 10Gbps
Prix €HT	80	200	250	280	320	390	490	590	Sur étude et devis

►► 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 mois inclus dans l'offre

Option réduction de la durée d'engagement à 12 mois.

Tarif : majoration de +10% du prix de la redevance du service

Option prolongeant la durée d'engagement à 36 mois.

Tarif : remise de -10% du prix de la redevance du service

►► Option de sécurisation

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

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

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

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

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

Tarifications : sur devis

►► Frais de mise en service du tronc de collecte standard

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

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

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

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

►► Adresses IPv4

CREUSOT MONTCEAU NETWORKS

Siège social : 3-5-7 avenue de la Cristallerie, Immeuble Crisco Uno, 92310 SEVRES

SAS au capital de 40 000 € - RCS Nanterre 478 354 202 - code APE 6110Z - N° TVA Intracommunautaire FR 95 478 354 202

Page 17 sur 65

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

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

▶▶ Services Divers

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

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

ANNEXE 3

SPECIFICATIONS TECHNIQUES D'ACCES AUX SERVICES (STAS)

SOMMAIRE

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

3.	<u>INTERFACE DE LIVRAISON DE SERVICE DU DELEGATAIRE</u>	25
3.1.	Interface physique, électrique et optique	25
3.2.	Interface couche liaison de données	25
4.	<u>TOPOLOGIES</u>	26
4.1.	Topologie Point à Point	26
4.2.	Topologie en Etoile	26
4.3.	Topologie Full Mesh	27
5.	<u>SERVICE VPN ETHERNET</u>	28
5.1.	Architecture de Service « VPN Ethernet »	28
5.2.	Livraison de Service « VPN Ethernet »	28
5.3.	Caractéristiques du Service « VPN Ethernet »	28
a)	Encapsulation	28
b)	Transparence	28
c)	Contrôle d'accès	29
d)	Trafic non IP	29
e)	MTU	29
f)	QoS	29
6.	<u>OPTIONS DU SERVICE VPN ETHERNET</u>	29
6.1.	Option de livraison : « S-VLAN »	29
6.1.1.	Livraison du Service	30
6.1.2.	Caractéristiques du Service	30
a)	Encapsulation	30
b)	MTU	30
6.2.	Option de Livraison « C-VLAN »	30
6.2.1.	Livraison du Service	31
6.2.2.	Caractéristiques du Service	31
a)	Encapsulation	31
b)	Transparence	32
c)	MTU	32
6.3.	Option « Transparence C-VLAN »	32
6.3.1.	Livraison du Service	32
6.3.2.	Caractéristiques du Service	33
a)	Encapsulation	33
6.4.	Option de Sécurisation	33
6.4.1.	Sécurisation de la Collecte	33

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

a) Sécurisation Collecte Actif/Passif.....	34
b) Sécurisation Collecte Actif/Actif (sur 2 vlans)	35
6.4.2. Sécurisation du Site Client Final.....	35
6.5. Option « Transparence Protocoles Ethernet »	36
6.5.1. Livraison du Service.....	37
6.5.2. Caractéristiques du Service	37
a) Transparence	37
6.6. Option « Transparence champs DSCP ».....	37
6.6.1. Livraison du Service.....	38
6.6.2. Caractéristiques du Service	38
a) QoS.....	38
<u>1. DESCRIPTION DU SERVICE « IP TRANSIT »</u>	<u>39</u>
<u>2. DOMAINE DE RESPONSABILITE.....</u>	<u>39</u>
<u>3. ARCHITECTURES</u>	<u>40</u>
<u>4. INTERFACES DE LIVRAISON DE SERVICE DU DELEGATAIRE</u>	<u>40</u>
4.1. Interface physique, électrique et optique.....	40
4.2. Interface couche liaison de données.....	41
<u>5. SERVICE IP TRANSIT</u>	<u>41</u>
5.1. Architecture du Service « IP Transit»	41
5.2. Livraison de Service « IP Transit en natif ».....	42
5.3. Livraison de Service « IP Transit avec S-VLAN ».....	42
5.4. Caractéristiques du Service « IP Transit »	42
a) Encapsulation	42
b) MTU	42
c) Translation d'adresse	42
d) Trafic IP	42
e) Adressage IP.....	42
f) Protocole de routage	43
g) QoS.....	43
<u>1. DEFINITIONS</u>	<u>45</u>
<u>2. NIVEAUX DE SERVICE DE BANDE PASSANTE ENTREPRISE.....</u>	<u>45</u>

3.	<u>TEMPS DE RETABLISSEMENT EFFECTIF</u>	46
4.	<u>GARANTIE DE DISPONIBILITE DU SERVICE.....</u>	46
5.	<u>SIGNALEMENT D'INCIDENT.....</u>	47
1.	<u>CAS DES NOUVEAUX SERVICES SOUSCRITS</u>	48
2.	<u>CAS D'UNE MODIFICATION D'UN SERVICE.....</u>	49
3.	<u>DELAI DE LIVRAISON DU SERVICE</u>	50
1.	<u>PV DE RECETTE INITIALE.....</u>	51
2.	<u>PV DE RECETTE APRES MODIFICATION DE SERVICE.....</u>	53
1.	<u>CREATION DE COMPTE EXTRANET</u>	55
2.	<u>INVENTAIRE DES SERVICES ET SUIVI DE L'ACTIVATION D'UN SERVICE.....</u>	55
2.1.	<u>Inventaire des Services – Onglet « Services »</u>	56
2.2.	<u>Suivi de l'activation d'un Service – Onglet « Activations ».....</u>	57
3.	<u>LE TICKETING</u>	58
3.1.	<u>Ouverture de Ticket</u>	58
3.2.	<u>Consultation des Tickets</u>	59
	<u>A PROPOS</u>	61
	<u>ACCES</u>	62
	<u>Url pour s'authentifier</u>	62
	<u>PAGE PROFIL.....</u>	62
	<u>PAGE D'ELIGIBILITE.....</u>	63

Adresse de votre client ...

 Rechercher

..... 63

LISTING DEVIS 64

LISTING COMMANDE 64

Détails de la commande 65

Annulation d'une commande 65

 Commande rejetée par Covage 65

 Commande annulée par l'opérateur/usager 65

ANNEXE 3-7 : LES EQUIPEMENTS D'EXTREMITE DU DELEGATAIRE

**ANNEXE 3-8 : PERIMETRE GEOGRAPHIQUE DES OFFRES VPN ETHERNET, VPN IP ET IP
TRANSIT**

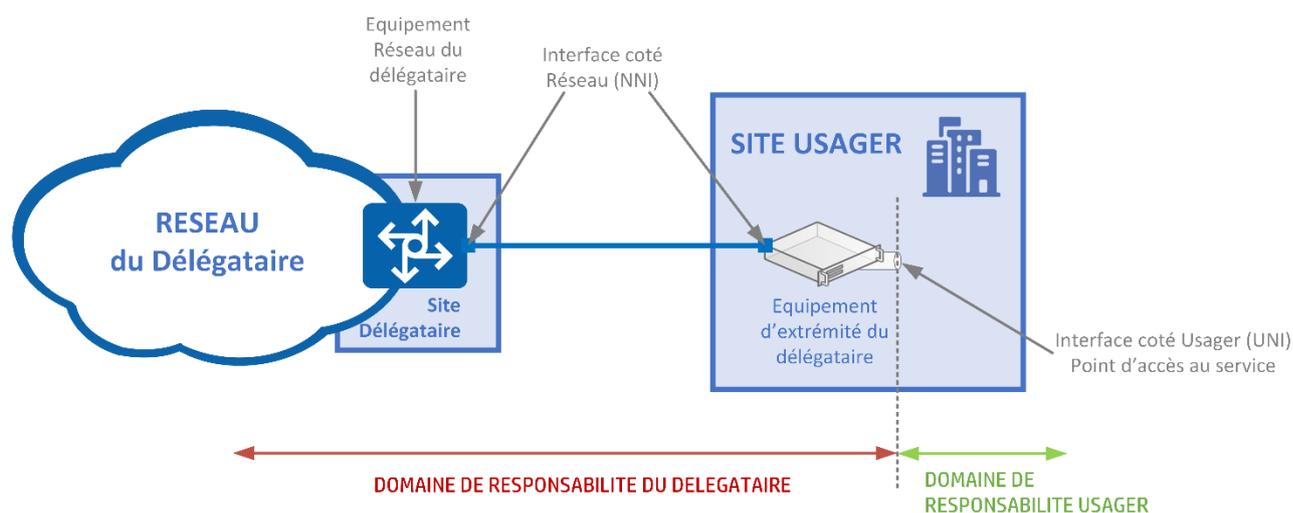
Annexe 3-1a : Les Spécifications techniques d'accès au Service VPN Ethernet

1. Description du Service « VPN Ethernet »

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

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

2. Domaine de responsabilité



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

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

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

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

3. Interface de livraison de Service du Délégué

3.1. Interface physique, électrique et optique

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

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

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

3.2. Interface couche liaison de données

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

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

4. Topologies

4.1. Topologie Point à Point

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

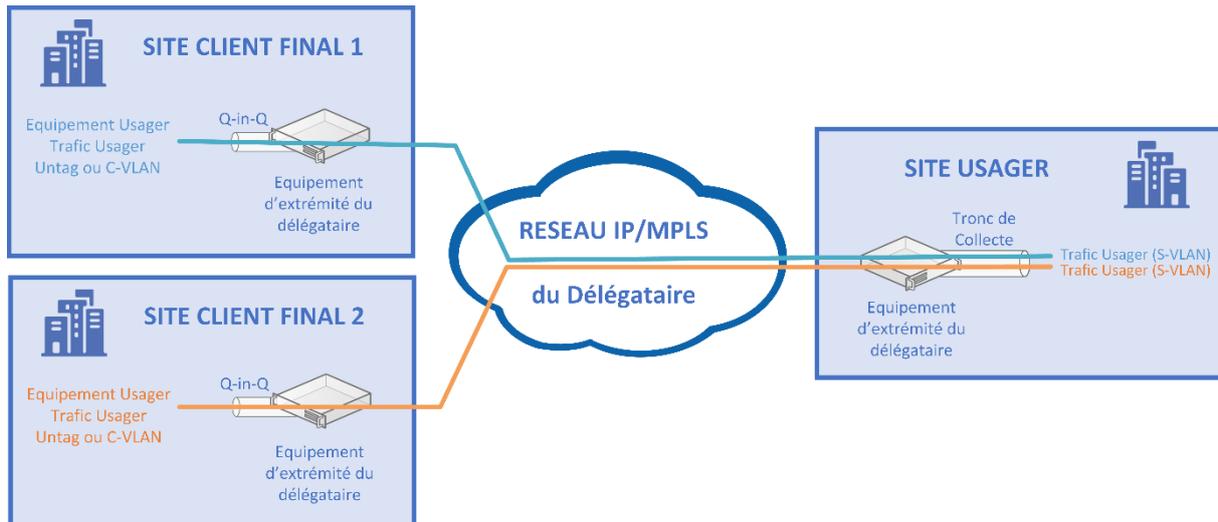


Les trames Ethernet de l'Usager sont transportées entre les deux sites Clients Finals au travers du réseau IP/MPLS du Délégué, suivant le débit et les SLA souscrits pour le Service.

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

4.2. Topologie en Etoile

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

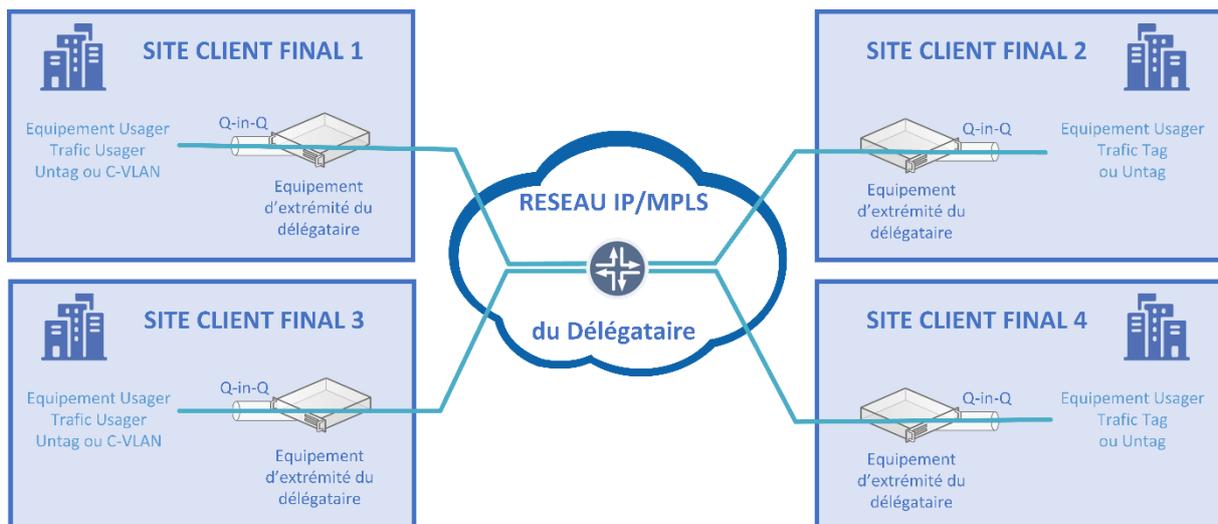


Les trames Ethernet de l'Usager sont transportées entre chaque site Client Final et le Tronc de Collecte au travers du réseau IP/MPLS du Délégateur, suivant le débit et les SLA souscrits pour chacun des Services.

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

4.3. Topologie Full Mesh

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



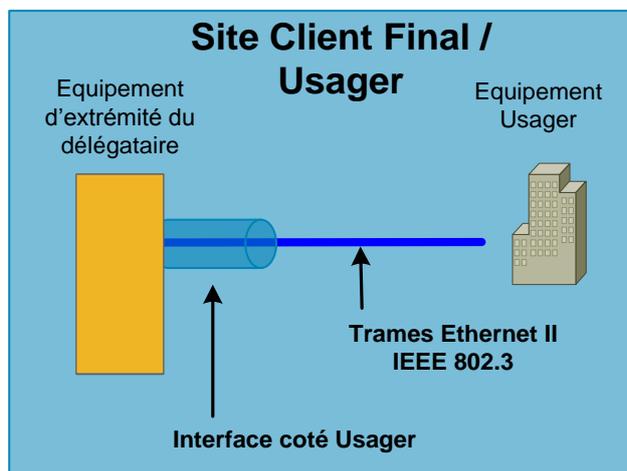
Les trames Ethernet de l'Usager sont transportées entre chacun des sites Clients Finaux au travers du réseau IP/MPLS du Délégateur, suivant le débit et les SLA souscrits pour le Service.

Les sites Clients Finaux communiquent directement entre eux.

5. Service VPN Ethernet

5.1. Architecture de Service « VPN Ethernet »

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



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

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

5.2. Livraison de Service « VPN Ethernet »

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



5.3. Caractéristiques du Service « VPN Ethernet »

a) Encapsulation

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

b) Transparence

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

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

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

c) Contrôle d'accès

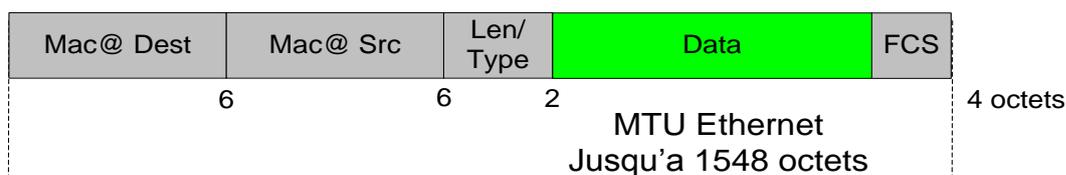
Un contrôle d'accès sur l'interface de l'équipement d'Extrémité du Délégateur limite à un maximum de 2000 adresses MAC le nombre d'adresses apprises par Site Client Final.

d) Trafic non IP

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

e) MTU

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



f) QoS

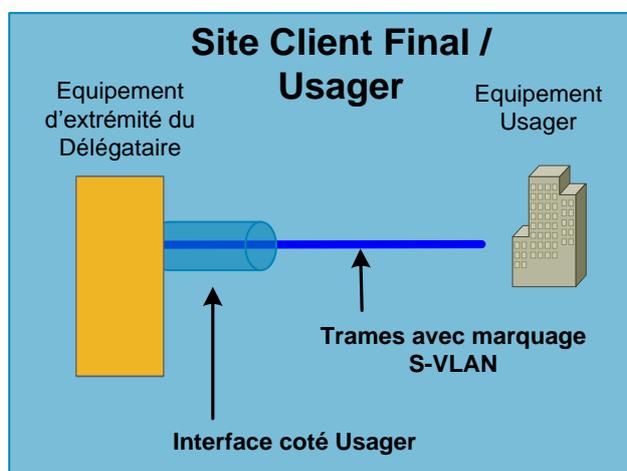
Le marquage CoS 802.1p de l'Usager ne sera pas supporté sur le réseau du Délégateur, une valeur par défaut sera attribuée automatiquement.

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

6. Options du Service VPN Ethernet

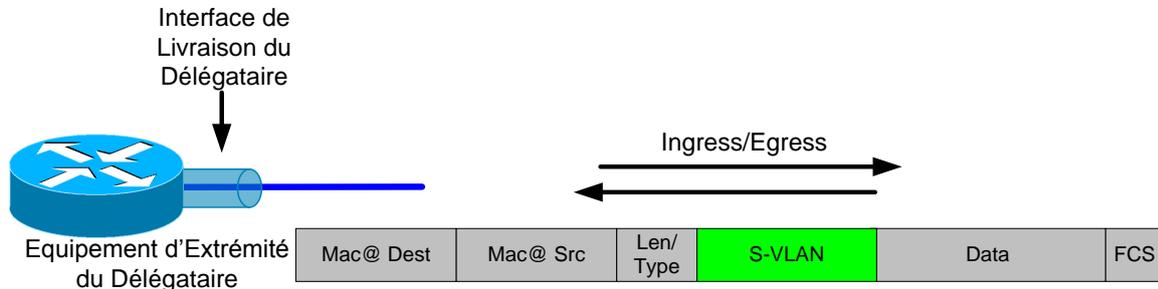
6.1. Option de livraison : « S-VLAN »

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



6.1.1. Livraison du Service

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



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

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

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

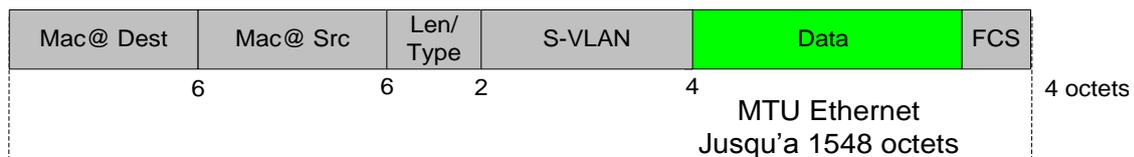
6.1.2. Caractéristiques du Service

a) Encapsulation

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

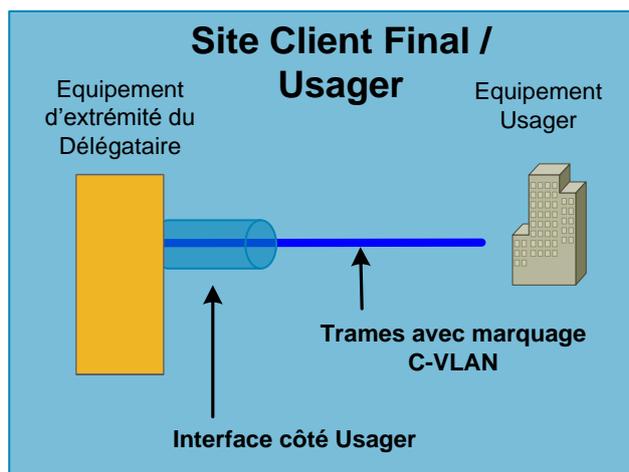
b) MTU

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



6.2. Option de Livraison « C-VLAN »

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



6.2.1. Livraison du Service

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

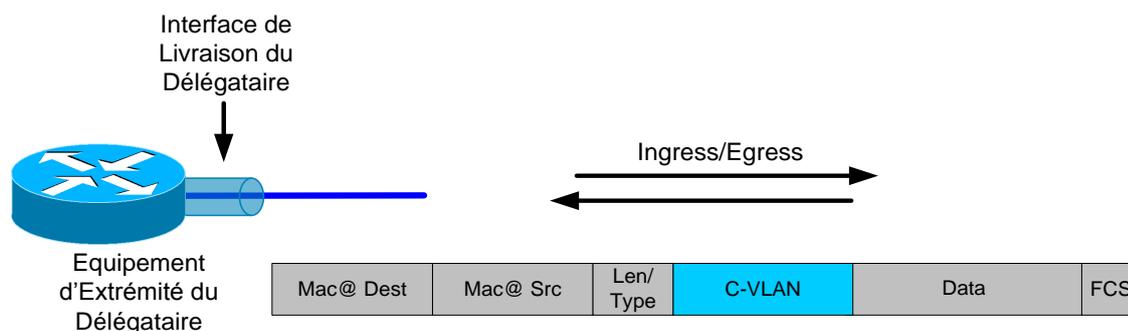
Pour la livraison sur un Tronc de Collecte, les trames envoyées par l'équipement de l'Usager vers l'Equipement d'Extrémité du Délégataire doivent être avec tag C-VLAN.

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

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

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

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



6.2.2. Caractéristiques du Service

a) Encapsulation

Trames avec C-VLAN ou sans C-VLAN.

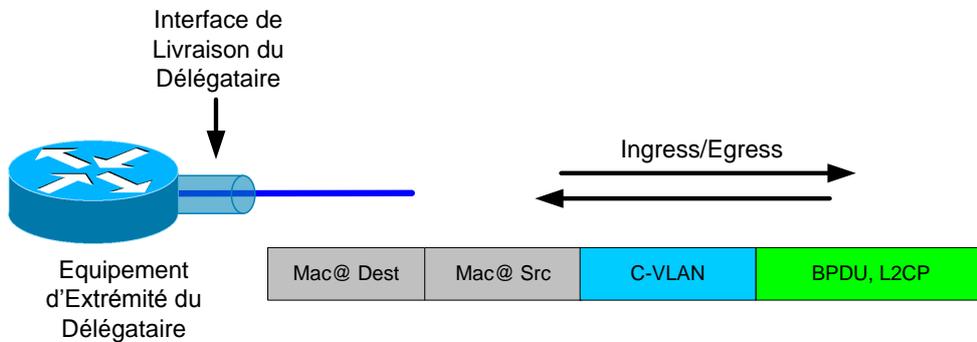
Le Service est transparent aux VLANs de l'Usager, et peut supporter plus d'un tag VLAN Usager « C-VLAN » ; le QinQ et le Stacking VLAN sont supportés.

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

b) Transparence

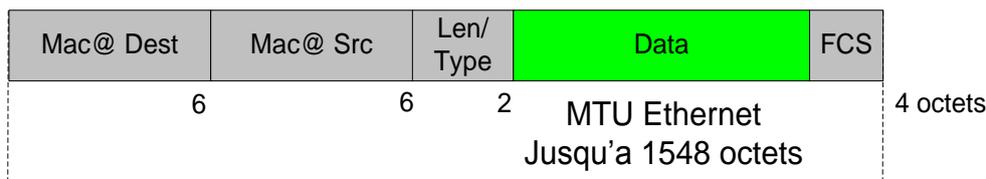
Au Tronc de Collecte, les trames de contrôle envoyées par l'Équipement de l'Usager vers l'Équipement d'Extrémité du Délégateur doivent être encapsulées avec un tag C-VLAN.

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



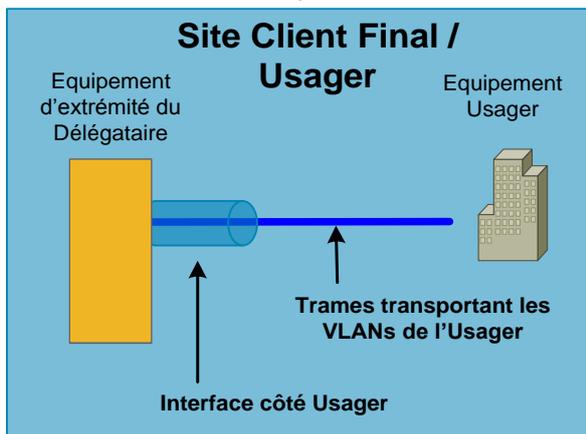
c) MTU

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



6.3. Option « Transparence C-VLAN »

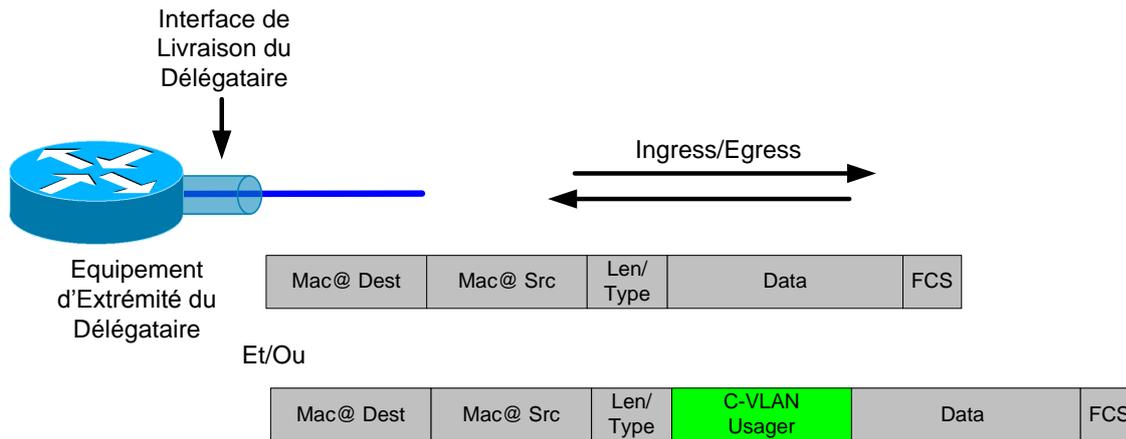
L'option « Transparence C-VLAN » permet de transporter sur le Service des trames Ethernet taguées avec les numéros de VLAN de l'Usager.



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

6.3.1. Livraison du Service

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



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

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

6.3.2. Caractéristiques du Service

a) Encapsulation

Trames avec C-VLAN ou sans C-VLAN.

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

6.4. Option de Sécurisation

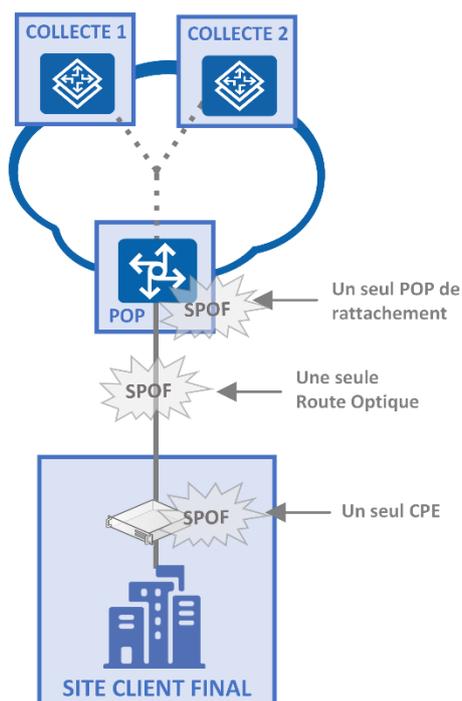
Le service initial ne propose qu'une sécurisation sur le cœur de réseau IP/MPLS du déléгатaire.

Plusieurs niveaux de sécurisation sont proposés en option.

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

6.4.1. Sécurisation de la Collecte

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



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

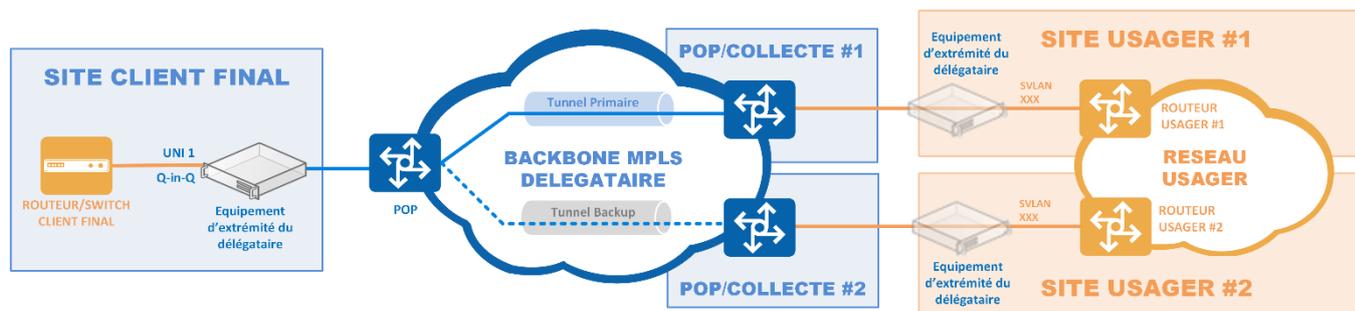
La liste des réseaux éligibles à ces 2 types de sécurisation peut être communiqué sur simple demande.

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

a) Sécurisation Collecte Actif/Passif

Cette option consiste à créer un tunnel de backup à destination d'une seconde collecte.

Le backup devient actif uniquement en cas de perte du tunnel primaire.



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

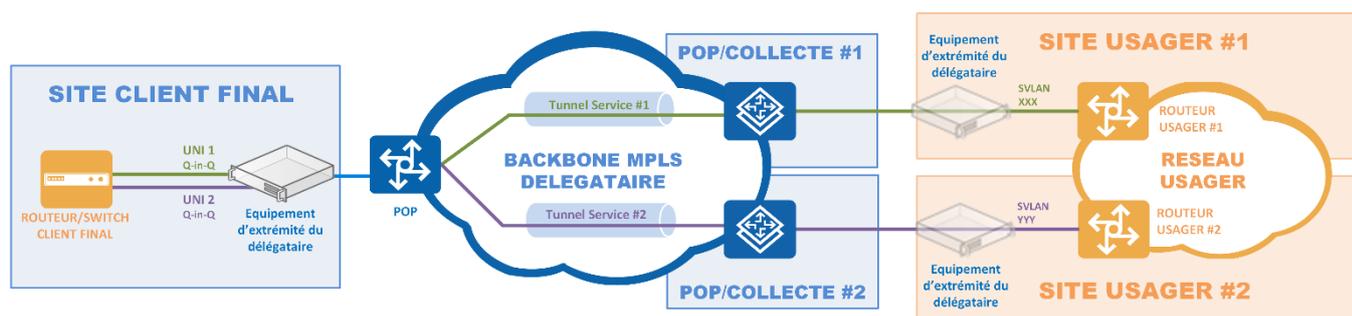
L'Usager n'a pas moyen de basculer manuellement sur la seconde collecte.

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

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

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

Cette option consiste à créer 2 tunnels distincts.



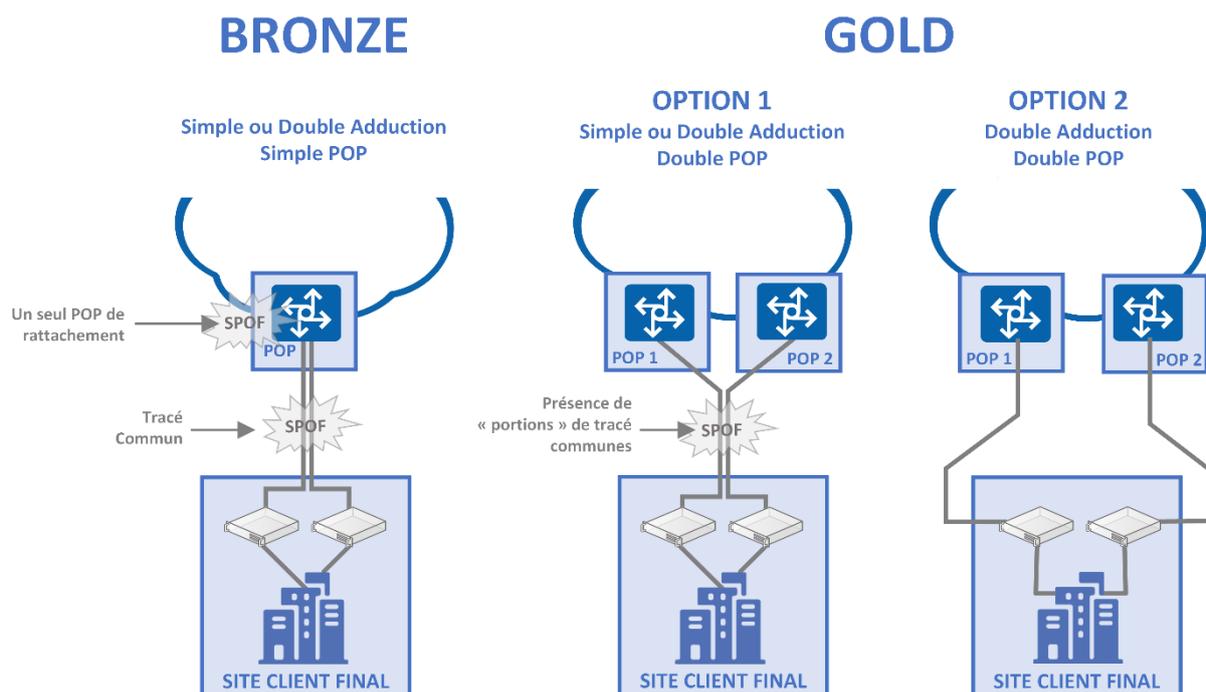
Sur le Site Client Final, les deux tunnels sont livrés sur deux interfaces physiques différentes.

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

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

6.4.2. Sécurisation du Site Client Final

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

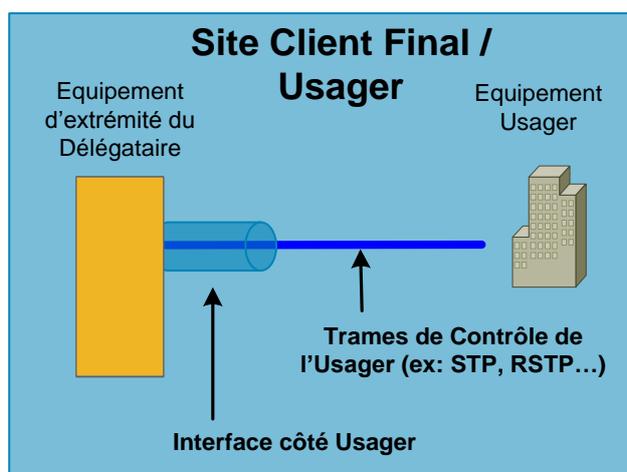


Nous recommandons que les CPE sur le Site Client Final soient sur deux réseaux électriques distincts et deux locaux techniques différents.

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

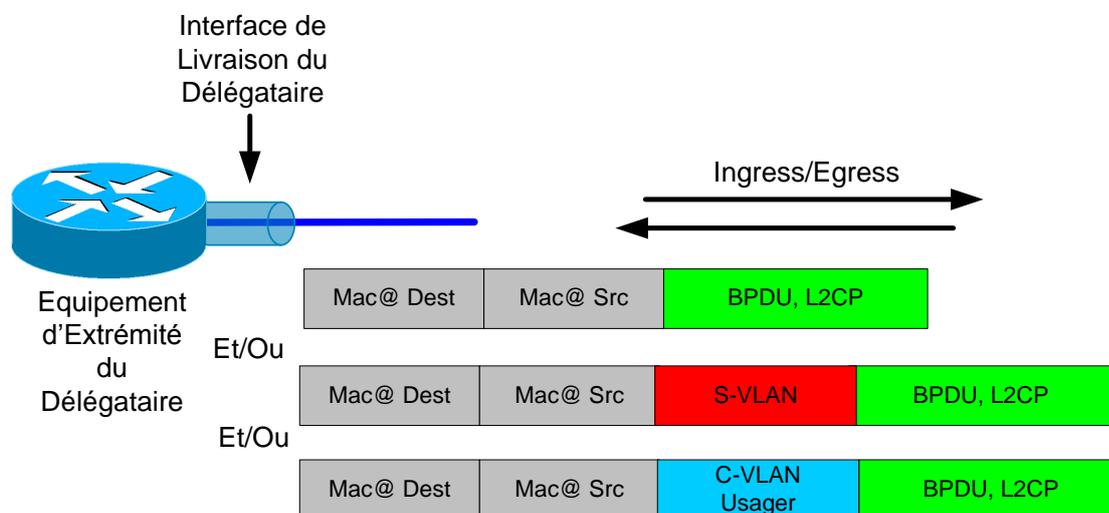
6.5. Option « Transparence Protocoles Ethernet »

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



6.5.1. Livraison du Service

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



6.5.2. Caractéristiques du Service

a) Transparence

Le Service est transparent aux protocoles Ethernet suivants :

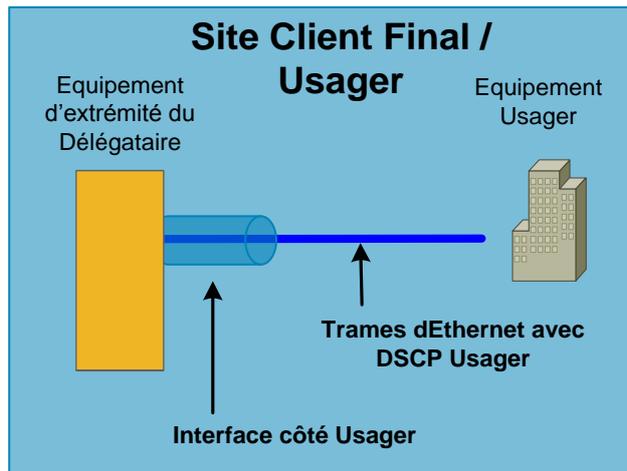
- STP (Spanning Tree Protocol)
- RSTP (Rapid Spanning Tree Protocol)
- PVST, PVST+ (Rapid Per Vlan Spanning Tree)
- MVST et MSTP (802.1s)
- CDP (Cisco Discovery Protocol)

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

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

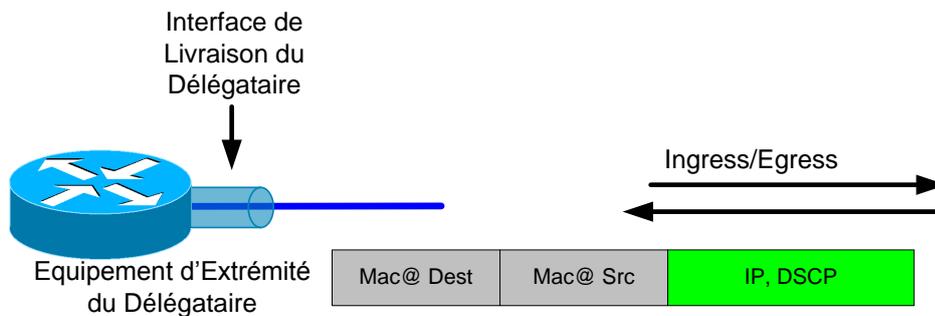
6.6. Option « Transparence champs DSCP »

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



6.6.1. Livraison du Service

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



6.6.2. Caractéristiques du Service

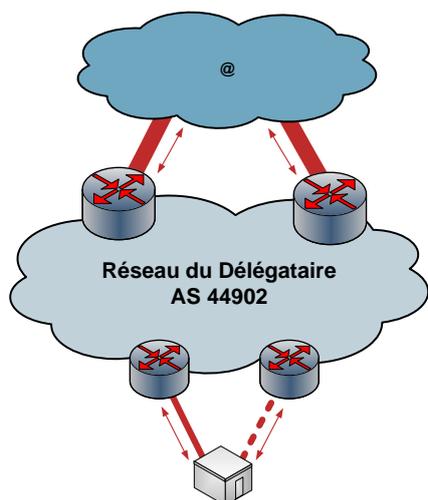
a) QoS

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

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

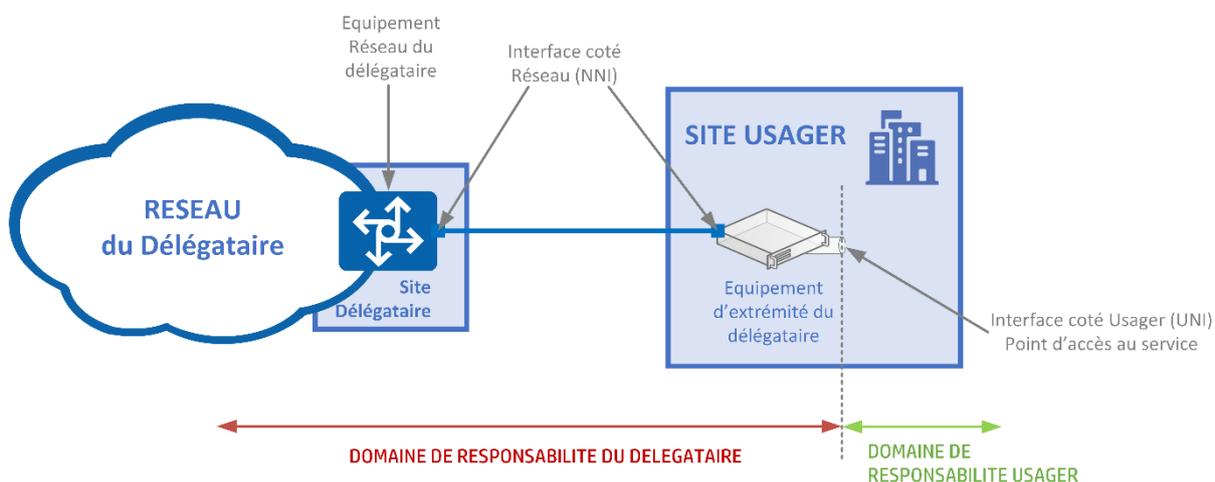
1. Description du Service « IP Transit »

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



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

2. Domaine de responsabilité



L'architecture physique est décomposée en deux parties :

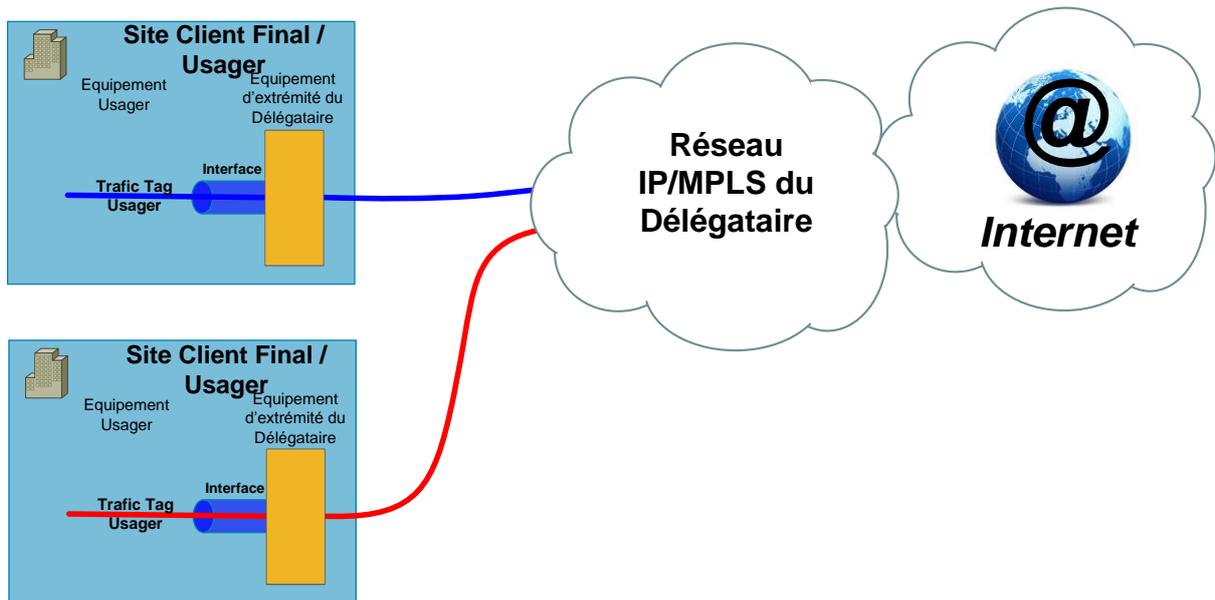
- Interconnexion du réseau du Délégué avec l'Equipement d'Extrémité du Délégué.
- Interconnexion de l'Equipement d'Extrémité du Délégué avec l'Equipement de l'Usager au point d'accès au Service.

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

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

3. Architectures

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



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

4. Interfaces de livraison de Service du Délégataire

4.1. Interface physique, électrique et optique

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

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

	1300nm, -9,5dBm Tx, -3 -20 dBm Rx		
10GBaseSR	Fibre Multimode	LC/PC	
10GBaseLR	Fibre Monomode	LC/PC	

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

4.2. Interface couche liaison de données

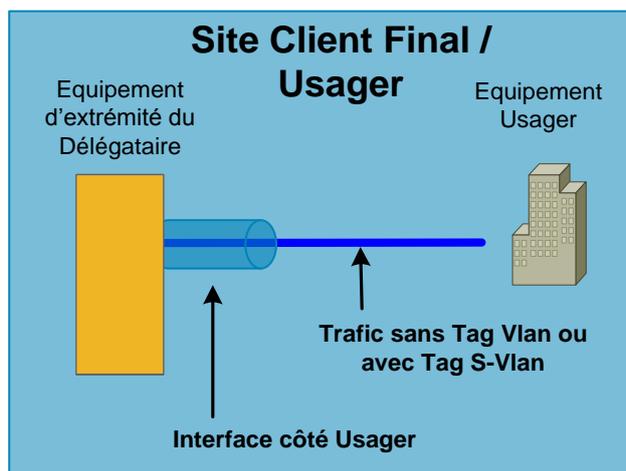
Les options de configuration de l'interface de livraison du Délégué sont les suivantes :

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

5. Service IP Transit

5.1. Architecture du Service « IP Transit »

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

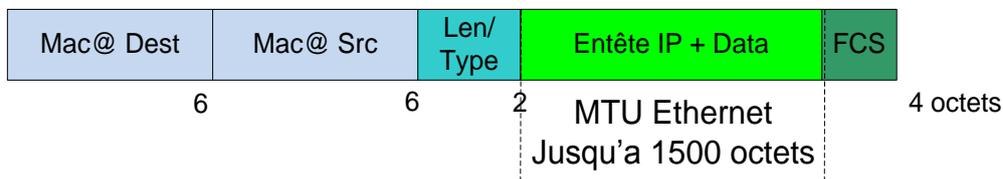


La collecte et livraison des paquets peut se faire avec ou sans le VLAN du Délégué selon le type d'architecture de Service.

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

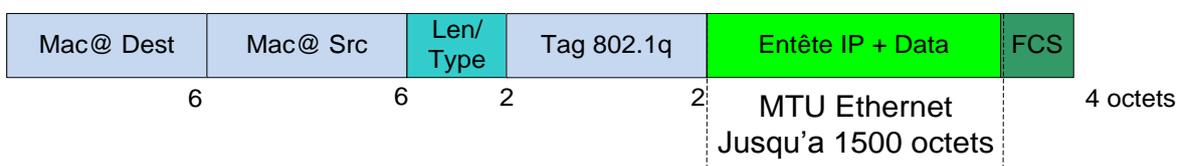
5.2. Livraison de Service « IP Transit en natif »

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



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

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



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

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

5.4. Caractéristiques du Service « IP Transit »

a) Encapsulation

Selon le type de livraison : avec ou sans VLAN.

b) MTU

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

c) Translation d'adresse

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

d) Trafic IP

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

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

e) Adressage IP

Adresses IP du Délégitaire

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

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

Adresses IP Usager

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

f) Protocole de routage

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

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

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

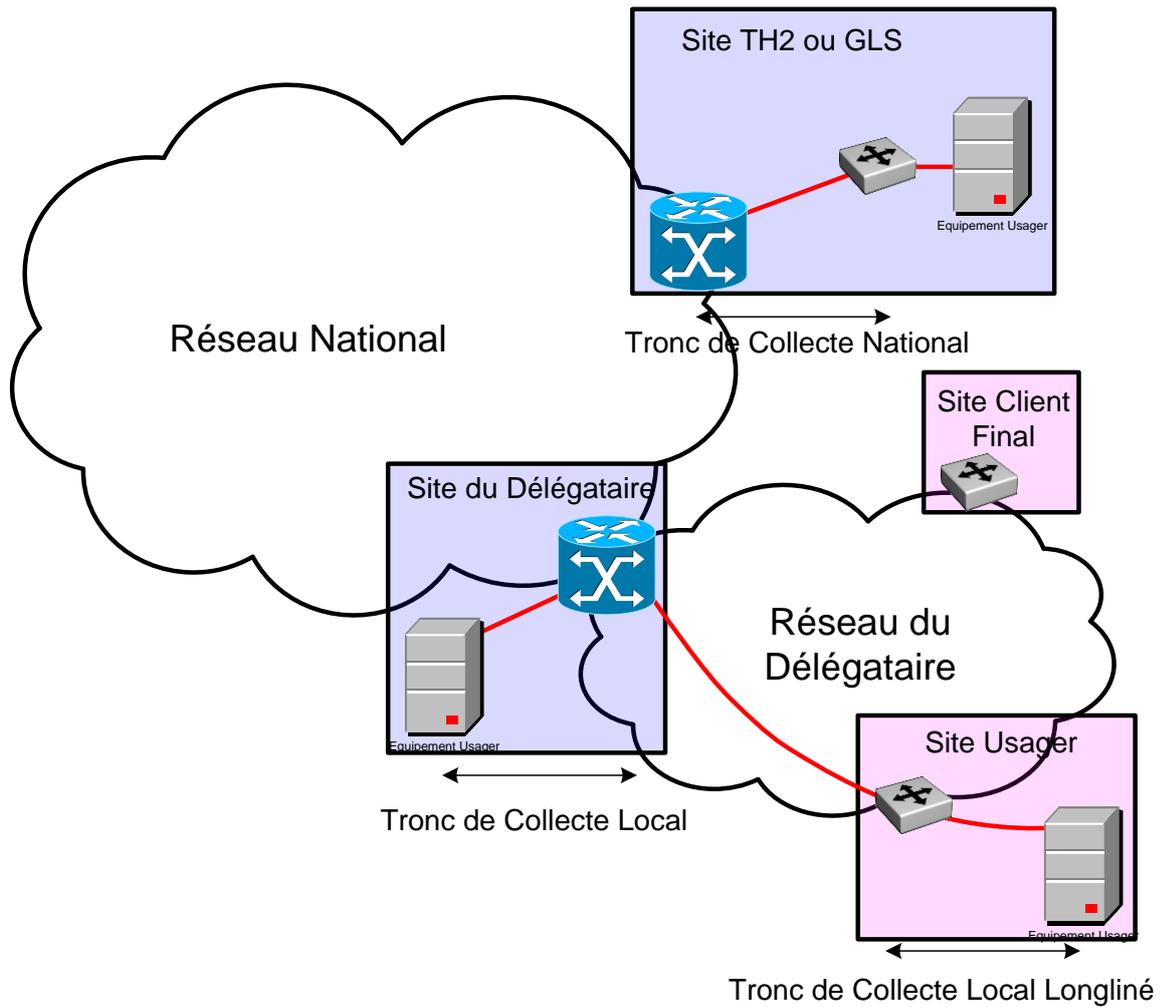
g) QoS

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

Annexe 3-2 : Tronc de Collecte

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

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



Annexe 3-3 : Niveaux de service

1. Définitions

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

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

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

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

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

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

2. Niveaux de Service de Bande Passante Entreprise

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

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

Taux de disponibilité du service : 99,85%

Latence : 10 ms en local et 25 ms en national

Gigue : 3ms

Taux de perte de paquets : 10⁻⁵

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

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

Les évènements ne pouvant constituer un incident sont les suivants :

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

3. Temps de rétablissement effectif

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

$$T = Fh - Dh - Gh$$

Où :

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

4. Garantie de disponibilité du Service

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

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

Etant donné que :

- « D » : signifie le taux de disponibilité effective, exprimée en pourcentage

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

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

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

5. Signalement d'incident

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

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

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

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

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

Le Délégué informe l'Usager que le Service est de nouveau disponible, par téléphone confirmé par courrier électronique valant rapport d'Incident. L'Usager sera réputé avoir été informé de la disponibilité du Service, si le Délégué n'est pas parvenu à contacter l'Usager par téléphone.

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

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

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

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

Définitions :

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

1. Cas des nouveaux Services souscrits

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

Ce Procès-verbal précise :

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

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

Service Bande Passante Entreprise	Extrémité collecte	Extrémité Client Final
-----------------------------------	--------------------	------------------------

Service ID	Client Final	Débit	Offre de niveau	Ref de Collecte	Vlan/Port livraison	Type CPE	Media livraison	Tag Vlan
FR00xxx x	xxxxxxx	xMbps	VPN Ethernet	COLLECTE xxxxx – TH2 (T0xxxxx)	xxxx	MC	Cuivre - 100 Full duplex	NON
MTU max : 1548 octets Les spécifications techniques du service VPN Ethernet sont accessibles sur notre site internet : http://www.covage.com/page/service-vpn-ethernet-30.html Utilisez notre Extranet pour le suivi des activations. La supervision et la déclaration d'incident seront également disponibles sur votre compte à J+1 : https://espace-client.covage.com/index.php								

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

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

2. Cas d'une modification d'un Service

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

Le Délégué 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 Délégué adresse à l'Usager, par courrier électronique, un Procès-verbal de mise en service opérationnelle du Service modifié conforme à l'Annexe 3-6.

Ce Procès-verbal précise :

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

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

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

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

3. Délai de Livraison du Service

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

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

60 jours calendaires sauf si délai supérieur indiqué par la Date de Début de Service prévisionnelle

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

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

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

- Lorsqu'il n'existe pas d'alimentation électrique adéquate dans les Sites d'Extrémité, ou qu'il existe une coupure d'électricité au moment de l'installation des équipements ;
- Lorsqu'il n'existe pas de prise Ethernet ou de câblage LAN exploitable à moins de 3 mètres des Sites d'Extrémité où l'Équipement IP ou Ethernet est demandé ;
- Lorsque les Équipements de l'Usager sont défectueux ou incompatibles avec le Service fourni par le Délégitaire ;
- Lorsque l'accès au Site d'Extrémité est refusé au Délégitaire;
- Lorsque les informations délivrées par l'Usager sont incorrectes et imputent un retard à la mise en 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 ;
- Lorsque le Service est délivré via une infrastructure gérée par un opérateur de communications électroniques tiers.

Annexe 3-5 : PV de Recette

1. PV de Recette initiale

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

PROCES-VERBAL DE MISE EN SERVICE

OPERATIONNEL

NOM DE L'USAGER

Nom Usager

DATE DE LA COMMANDE

xx-xx-xxxx

N° DE COMMANDE

xxx-xxx-xx-xxxx-x

OBJET DE LA COMMANDE

NOM DU DÉLÉGATAIRE

Nom DSP

DATE DE DÉBUT DE SERVICE

xx-xx-xxxx

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

Extrémité collecte	Extrémité client
--------------------	------------------

CREUSOT MONTCEAU NETWORKS

Siège social : 3-5-7 avenue de la Cristallerie, Immeuble Crisco Uno, 92310 SEVRES

SAS au capital de 40 000 € - RCS Nanterre 478 354 202 - code APE 6110Z - N° TVA Intracommunautaire FR 95 478 354 202

Page 51 sur 65

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

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

« Nom de la 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. PV de Recette après modification de Service

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

PROCES-VERBAL DE MISE EN SERVICE

OPERATIONNEL - MODIFICATION DE SERVICE

NOM DE L'USAGER

Nom Usager

DATE DE LA COMMANDE

xx-xx-xxxx

N° DE COMMANDE

xxx-xxx-xx-xxxx-x

OBJET DE LA COMMANDE

NOM DU DÉLÉGATAIRE

Nom DSP

DATE DE DÉBUT DE SERVICE

xx-xx-xxxx

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

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

CREUSOT MONTCEAU NETWORKS

Siège social : 3-5-7 avenue de la Cristallerie, Immeuble Crisco Uno, 92310 SEVRES

SAS au capital de 40 000 € - RCS Nanterre 478 354 202 - code APE 6110Z - N° TVA Intracommunautaire FR 95 478 354 202

Page 53 sur 65

MTU max : 1548 octets

Les spécifications techniques du service VPN Ethernet sont accessibles sur notre site internet : <http://www.covage.com/page/service-vpn-ethernet-30.html>

Utilisez notre Extranet pour le suivi des activations. La supervision et la déclaration d'incident seront également disponibles sur votre compte à J+1 : <https://espace-client.covage.com/index.php>

« Nom de la 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 3-6: L'extranet du Délégué

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 son rétablissement.
- La supervision et la consommation des Services IP.

1. Création de compte extranet

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

- Les coordonnées de la Hotline Usager
- Les coordonnées du contact Usager pour l'Administration du compte
- Le login souhaité
- Le mail générique à utiliser pour la notification des Tickets

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

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 « Activations ».

2.1. Inventaire des Services – Onglet « Services »

Dans la partie « Services », l'Usager aura accès à la page suivante :

COVAGE Extranet

Accueil Services **Activations** Tickets Procédures Rapports Déconnexion

Utilisateur : Profil Covage Identifiant ticket

Filtre courant
 → DSP : Toutes → Client opérateur : Tous → Site : N/A

Modifier le filtre
 → DSP : **Toutes** → Client opérateur : **Tous**
 → Site :
 → **Appliquer le filtre**

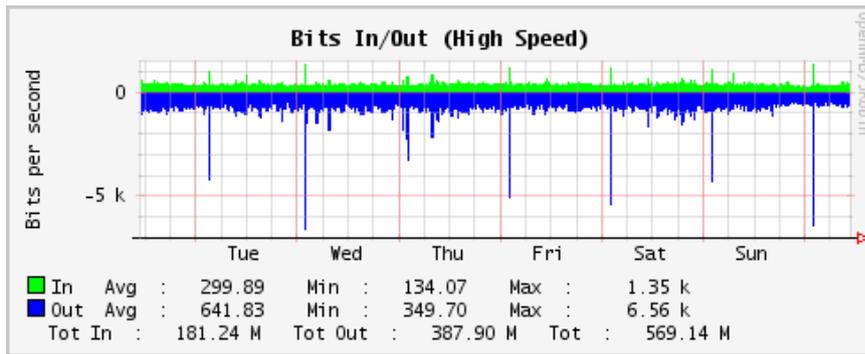
Bande Passante Fibre Noire Hébergement

→ DEMANDES BANDE PASSANTE

Reference	Type	Opérateur	DSP	Offre	Débit	Site A	Statut	Informations
CLE-090-12-0250	Activation		CLERMONT	VPN ETHERNET (Avec options)	100M	CRPSA MICHEL BARBAT	En cours de planification	Plus d'infos
HER-020-12-1099	Activation		HERAULT	VPN ETHERNET (Avec options)	10M	CAMERON	En préparation	Plus d'infos
CHA-090-12-1010	Activation		CHALON	VPN ETHERNET (Avec options)	6M	SARL DES HOTELS DE CHALON CHALON - HOTEL RECCURE	En cours de planification	Plus d'infos
SEM-002-12-1107	Activation		SEM@FOR77	VPN ETHERNET	20M	Internet d'Excellence de Saurun	En préparation	Plus d'infos
HER-109-12-0949	Activation		HERAULT	VPN ETHERNET	2M	camping mer & soleil	En cours de planification	Plus d'infos
ARR-015-12-1119	Activation		ARRAS	IP TRANSIT	5M	ATOO	Activée	Plus d'infos
ARR-034-12-1113	Modification		ARRAS	VPN IP	10M	DECIMA (RADIO)	Planifiée	Plus d'infos
CAZ-090-12-1118	Activation		CAEN	VPN ETHERNET (Avec options)	4M	EDF GET	En cours de planification	Plus d'infos
ARR-015-12-1120	Resiliation		ARRAS	VPN ETHERNET (Avec options)	5M	ATOO	Replanifiée	Plus d'infos
SEM-090-12-1101	Activation		SEM@FOR77	VPN ETHERNET (Avec options)	30M	SARCTEC ROISSIEU	En préparation	Plus d'infos

En cliquant sur « plus d'infos », l'Usager aura accès aux informations complémentaires pour son Service FR00xxxx :

- Le récapitulatif de son service
 - Service ID,
 - Usager
 - Site
 - Type de Service
 - Débit
 - Niveau de l'offre
 - Etat du service
 - Equipement de livraison
- Indicateurs de performance comme suit :



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

Dans la partie « Activations », l'Usager a la possibilité d'accéder aux documents de Site Survey et d'APD grâce à un espace de stockage.

Les informations auxquelles l'Usager a accès, sont les suivantes :

- Référence de la Commande,
- Nom de l'Usager
- Nom de la DSP
- Date de signature (T0)
- Date d'activation prévisionnelle
- Statut
- Un suivi sur les étapes d'activation :
 - Date de Site Survey
 - Date de fin de réalisation de l'APD
 - Date de début des travaux
 - Date de fin des travaux
 - Date d'activation
- Un suivi sur le temps de livraison et le type de site
 - Valeur du D60 : délai de livraison entre le T0 (« T0 » : Date d'intégration dans le système d'information suite à validation du délégataire donc d'acceptation de cette dite commande) et la Date de Début de Service
 - Type de site : Avec ou sans Génie-Civil ; avec ou sans besoin d'infrastructure tierce.
 - Cause de retard à la livraison s'il a lieu.
 - Accès fichier Site Survey
 - Accès fichier APD
- Adresse des Sites d'extrémités

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

Conditions générales services de communications électroniques



Covage Extranet

Accueil Services **Activations** Tickets Procédures Rapports Déconnexion

Utilisateur : Profil Covage

Identifiant ticket OK

Informations complémentaires sur la commande DUN-004-12-0264

→ BON DE COMMANDE ACTIVATION

Référence	Opérateur	DSP	Date de signature	Date d'activation prévisionnelle	Statut
DUN-004-12-0264	ADISTA / RMI	DUNKERQUE	2012-05-17	2012-07-24	Activée

Date Site Survey ¹	Date fin réalisation APD ²	Date début des travaux	Date fin des travaux	Date d'activation du service
2012-05-31	2012-06-05	2012-06-20	2012-07-15	2012-07-24

(1) : Début des actions administratives type autorisation de travaux

(2) : Fin des actions administratives

D60 ³	Type de site	Cause de retard	Fichier Site Survey	Fichier réalisation APD
60 jrs	Sans GC-Sans Infra Tiers	CLIENT-Batiment non disponible	[DUNKERQUE] 2012-05-10 11:06:14 - adel.csv	[DUNKERQUE] 2012-05-10 11:07:39 - Activation_FON.xls

(3) : délai en nombre de jours calendaires entre les dates de signature du contrat et d'activation du service

GC : Génie civil

Infra : Infrastructure

→ SITES D'EXTREMITÉS

Site A
ATI NORD 39 AVENUE DES BAINS 59379 DUNKERQUE

Il existe cinq (5) statuts d'évolution du traitement de la Commande:

- En préparation : Votre commande est saisie dans notre système d'information, le responsable d'exploitation du STC prend en charge votre Commande et lance les travaux de raccordement (si nécessaire).
- En cours de planification : Les travaux de raccordement sont lancés. Le responsable d'exploitation planifie l'installation du CPE sur le site client et l'intervention à distance du service delivery du STC, il attend la confirmation des différents intervenants.
- Activation planifiée : L'ensemble des intervenants confirment la date d'activation, l'activation (ou la modification) est planifiée.
- Activée : Le service delivery du STC se connecte à distance sur le CPE client, finalise la mise en service et la notifie par l'envoi d'un procès-verbal.
- Replanifiée : L'activation peut être replanifiée en cas de retard sur les travaux de raccordement, ou si le site Client Final est indisponible.

3. Le Ticketing

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

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 »

CREUSOT MONTCEAU NETWORKS

Siège social : 3-5-7 avenue de la Cristallerie, Immeuble Crisco Uno, 92310 SEVRES

SAS au capital de 40 000 € - RCS Nanterre 478 354 202 - code APE 6110Z - N° TVA Intracommunautaire FR 95 478 354 202

Page 58 sur 65

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

Conditions générales services de communications électroniques

- 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 choisissant son numéro de ticket.

Covage Extranet



AccueilServicesTicketsCréer un ticketDéconnexion

🇫🇷 🏠

Utilisateur : Profil Client

OK

Ouvrir un nouveau ticket Cacher les tickets fermés

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

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

Annexe 4 : Guide utilisateur plateforme de commande en ligne

A propos

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

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

Accès

Url pour s'authentifier

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

Votre compte étant au préalable créé par Covage Networks.

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

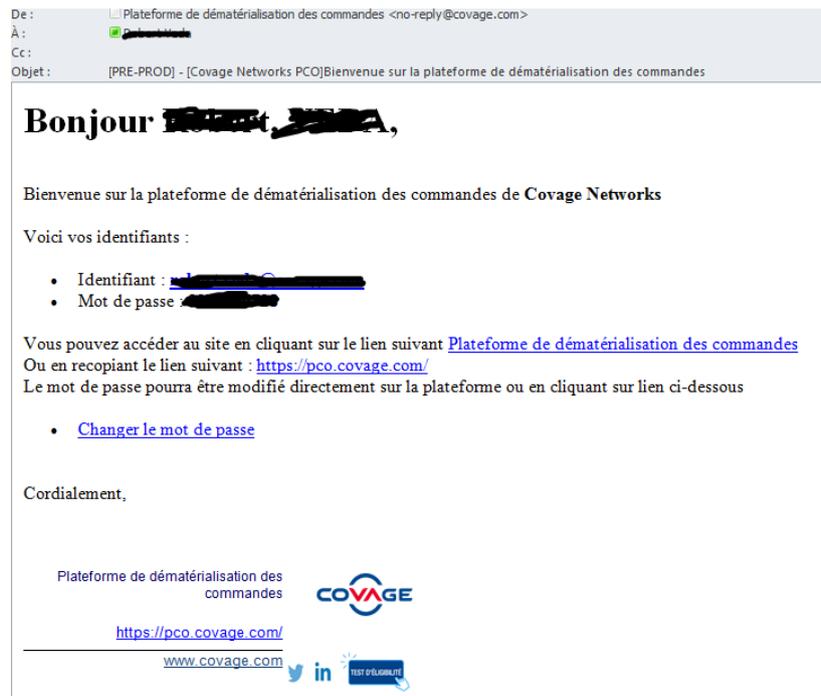


Figure 1 - Mail notification « création de compte »

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

- Nom et Prénom
- Société
- Adresse mail

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

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

Page Profil

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

Celle-ci restitue les informations suivantes

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

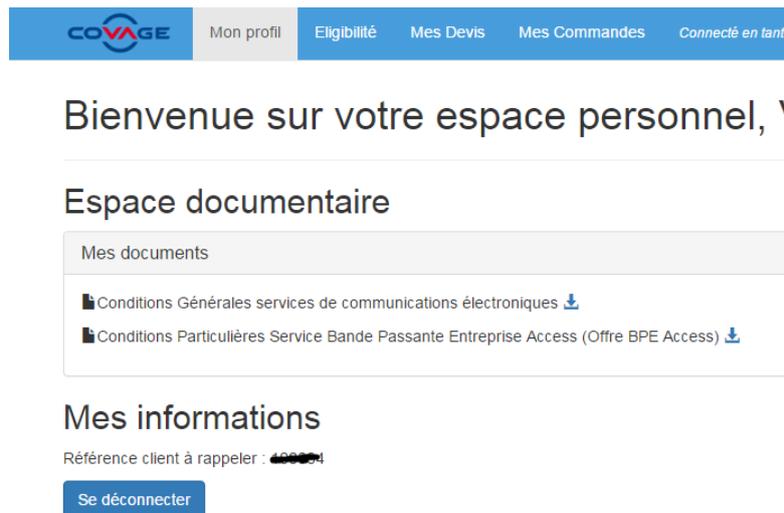


Figure 2 - Page de profil

Page d'éligibilité

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



Figure 3 - Moteur de recherche d'adresse

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

Pour une offre BPEA

- Réaliser un devis
- Réaliser une commande

Pour une offre BPE

- Envoyer un mail

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

Conditions générales services de communications électroniques

Offre BPEA

Disponible

- ✓ 100 Mbps crête
- ✓ 2 Mbps garantie
- ✓ GTR J+1

Frais d'accès au service : 360 €

Frais d'adduction : 0 €

Frais d'accès au réseau : 0 €

Redevance (mensuel) : 75 €

Devis

Commander

Offre BPE

Contactez-nous

- ✓ Débit symétrique garantie
- ✓ De 2 Mbps à 1 Gbps
- ✓ GTR 4h 27/7

Contact

Figure 4 - Offres disponibles

Listing Devis

Liste l'ensemble des devis réalisés.

N° Devis	Date création	Date validité(+3mois)	Date Livraison souhaitée	Adresse	Offre	Type Service	Modifier	Imprimer	Suppr
22	23/03/2017	23/06/2017	01/03/2017	80 R Faubourg de Paris 80200 Péronne	BPEA	VPN ETHERNET			
23	23/03/2017	23/06/2017	23/03/2017	80 R Faubourg de Paris 80200 Péronne	BPEA	VPN ETHERNET			

Figure 5 - Historique des devis

Les devis ont une durée de validité de 3 mois.

Les actions possibles sont les suivantes :

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

Listing Commande

Liste l'ensemble des commandes passées avec leurs statuts.

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

Figure 6 - Liste de commandes

Détails de la commande

Il est possible de consulter

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

Annulation d'une commande

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

Commande rejetée par Covage

Pour une annulation effectuée par Covage,

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

Commande annulée par l'opérateur/usager

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

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

CONDITIONS PARTICULIERES SERVICE BANDE PASSANTE ENTREPRISE ACCESS 2019

ANNEXE 5 – Avenant 13



SOMMAIRE

<u>ARTICLE 1 -</u>	<u>DEFINITIONS</u>	<u>3</u>
<u>ARTICLE 2 -</u>	<u>OBJET</u>	<u>3</u>
<u>ARTICLE 3 -</u>	<u>DESCRIPTION DU SERVICE</u>	<u>3</u>
<u>ARTICLE 4 -</u>	<u>PROCEDURE DE SOUSCRIPTION DU SERVICE BPE ACCESS.....</u>	<u>3</u>
<u>ARTICLE 5 -</u>	<u>PROCEDURE DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE BPE ACCESS.....</u>	<u>3</u>
<u>ARTICLE 6 -</u>	<u>DETERMINATION DES REDEVANCES.....</u>	<u>4</u>
<u>ARTICLE 7 -</u>	<u>TRAVAUX, INSTALLATION DES EQUIPEMENTS ET MATERIELS.....</u>	<u>4</u>
<u>ARTICLE 8 -</u>	<u>PENALITES FORFAITAIRES.....</u>	<u>4</u>
<u>ARTICLE 9 -</u>	<u>RESILIATION</u>	<u>5</u>
<u>ARTICLE 10 -</u>	<u>ANNEXES.....</u>	<u>5</u>

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

- « **BPE Access 2019** » : désigne le Service de Bande Passante Entreprise Access
- « **Incident** » : désigne un événement défini en Annexe 3.3.

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

ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels l'Usager pourra bénéficier du Service BPE Access 2019 dès lors qu'il aura souscrit une Commande pour un Service BPE Access 2019. Elles constituent, avec les Conditions Générales et la Commande, le Contrat.

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service BPE Access 2019 est défini en Annexe 3.

Le Service BPE Access 2019 ne comprend pas :

- L'hébergement des équipements de l'Usager dans le Site du Délégué, ou dans les Sites de Collecte Nationaux
- Le transport entre le Site du Délégué et le Site de l'Usager ou les Sites de Collecte Nationaux

Ces prestations peuvent être fournies dans le cadre d'autres offres de service.

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

Par dérogation à l'article 4.2 des Conditions Générales, le Service BPE Access 2019 est conclu pour une durée minimale ferme de vingt-quatre (24) mois.

La durée minimale ferme applicable à la Commande est désignée dans le Bon de Commande.

ARTICLE 4 - PROCEDURE DE SOUSCRIPTION DU SERVICE BPE ACCESS 2019

Pour bénéficier d'un Service BPE Access 2019, l'Usager doit signer un Bon de Commande établi par le Délégué sur la base du modèle joint en **Annexe 1** ou établir une commande via la Plateforme de Commande Opérateur en ligne (ci après, « **PCO** »), conformément au guide détaillé à l'Annexe 3 des présentes CP.

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

Il est précisé que le Délégué peut refuser tout Bon de Commande ou toute Commande via PCO non conforme au Contrat.

ARTICLE 5 - PROCEDURE DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE BPE ACCESS 2019

La procédure de mise à disposition du Service BPE Access 2019 est décrite en **Annexe 3**. Cette procédure permet de déterminer la Date de Début de Service.

ARTICLE 6 - DETERMINATION DES TARIFS

6.1 Frais d'accès aux Services (FAS), Frais d'accès au réseau (FAR) et Frais d'adduction (FAD)

Chaque Service BPE Access 2019 peut donner lieu au paiement de FAS, FAR et/ou FAD.

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

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 Délégitaire est précisé dans chaque Commande.

Des frais de mise en service de tronc de collecte seront facturés à la Date de Début de Service selon le choix de l'équipement d'extrémité de l'usager et selon les tarifs indiqués en Annexe 3.

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

6.2 Redevance forfaitaire mensuelle

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

ARTICLE 7 - TRAVAUX, INSTALLATION DES EQUIPEMENTS ET MATERIELS

Les domaines de responsabilité pour le Service sont indiqués en Annexe 3. Chaque Commande précise les travaux et prestations à la charge du Délégitaire et ceux à la charge de l'Usager.

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

ARTICLE 8 - PENALITES FORFAITAIRES

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

8.1.1 GTR Standard

En cas de dépassement de la GTR standard 4H Heures ouvrées (8H – 18H) définie à l'Annexe 3 l'Usager est en droit de demander au Délégitaire une pénalité forfaitaire de 5% du montant de la redevance mensuelle du Service souscrit par heure ouvrée de retard.

Ces pénalités sont plafonnées à la valeur du montant de la dernière redevance mensuelle du Service souscrit.

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

8.2 OPTION GTR 4h 24/7

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

Conditions générales services de communications électroniques

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

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.

ARTICLE 9 - RESILIATION

En complément des stipulations de l'article 14 des Conditions Générales et en cas de résiliation consécutive à un manquement de l'Usager, le Délégitaire 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.

ARTICLE 10 - ANNEXES

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

- Annexe 1 : Modèle de Commande
- Annexe 2 : Grille tarifaire
- Annexe 3 : Spécifications Techniques d'Accès aux Services (STAS)
 - 3.1 : Spécifications Techniques du Service BPE Access 2019
 - 3.2 : Spécifications Tronc de collecte
 - 3.3 : Niveaux de service
 - 3.4 : Procédure de mise à disposition des Services BPE Access
 - 3.5 : PV de Recette
 - 3.6 : L'extranet du Délégitaire
 - 3.7 : Les Equipements d'extrémité du Délégitaire
 - 3.8 : Périmètre géographique de l'offre BPE Access 2019
- Annexe 4 : Guide Utilisateur Plateforme de Dématérialisation des Commandes (PCO)

ANNEXE 1

EXEMPLE DE MODELE DE BON DE COMMANDE

COMMANDE N° DSP-xxx-xx-xxxx

TYPE D'OFFRE : Bande Passante Entreprise Access

NOM_DSP,

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

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

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

D'UNE PART,

ET

NOM_USAGER,

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

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

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 PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIIT :

Les Parties ont donc convenu de conclure la présente Commande. La présente Commande est régie par le contrat de services de communication électronique qui se compose des Conditions Générales version XX, des Conditions Particulières du Service Bande Passante Entreprise Access version XX 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 :

CREUSOT MONTCEAU NETWORKS

Siège social : 3-5-7 avenue de la Cristallerie, Immeuble Crisco Uno, 92310 SEVRES

SAS au capital de 40 000 € - RCS Nanterre 478 354 202 - code APE 6110Z - N° TVA Intracommunautaire FR 95 478 354 202

Page 6 sur 43

1. SITE D'EXTREMITÉ

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

2. SERVICES SOUSCRITS

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

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

N° Service	Option Livraison du Délégué	Commentaires
1		

3. TRAVAUX DE RACCORDEMENT ET DE MISE EN SERVICE

Au titre de la présente Commande, le Délégué pourra être amené à réaliser tout ou partie des travaux suivants : (EXEMPLE)

- Fourniture et pose d'un tiroir optique dans la baie du Client Final
- Fourniture et pose d'une Fibre Optique dans l'infrastructure du Client Final dans la limite de 100ml et hors travaux en hauteur
- Réalisation des travaux de raccordement entre la chambre " xxxxx " et le tiroir optique
- Test de réflectométrie de la Fibre Optique
- Fourniture et pose d'un CPE (point de livraison du Service)
- Mise en service du Service Bande Passante Entreprise Access.

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

- Mise à disposition de locaux conformes au bon fonctionnement du matériel actif (emplacement baie, courant électrique)
- Mise à disposition des fourreaux en partie privative avec la continuité prévue vers les infrastructures présentes du domaine public

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

Les Services de Bande Passante Entreprise Access sont fournis à compter de la Date de Début de Service, déterminée à partir de la procédure de recette décrite en Annexe 3 des Conditions Particulières du Service BPE Access 2019.

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

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

5. REDEVANCES ET FRAIS

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

6. COORDONNEES ET ADRESSE DE FACTURATION

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

Le Délégué

Nom :

Qualité :

Service Comptabilité

3-5-7 avenue de la Cristallerie, immeuble
Crisco Uno92319 SEVRES

L'Usager

Nom :

Qualité :

Service Comptabilité

.....
.....

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.

Les contacts et la procédure d'escalade sont applicables :

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

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

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

Niveau de contact	Contact
Niveau 0 (9h-18h)	STC Delivery https://espace-client.covage.com/index.php
Niveau 1 (HO 9h-18h)	Delivery COVAGE +33(0) 147 148 642 par email en HO uniquement : delivery@covage.com
Niveau 2 (HO 9h-18h)	Responsable Production DELIVERY +33(0) 147 148 662 par email en HO uniquement : noc_manager.notify@covage.com
Niveau 3 7/7 - 24/24	Direction des Réseaux +33 (0)147 148 641 par email en HO uniquement : DIROP@covage.com
Niveau 4 7/7 - 24/24	Direction Générale +33 (0)170 962 288 par email en HO uniquement : DG.notify@covage.com

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

Niveau de contact	Contact
Niveau 0 (ouverture ticket, mise en relation support technique) 7/7 - 24/24	Extranet NOC https://espace-client.covage.com/index.php Hotline +33 (0)825 005 900
Niveau 1 (HO 8h-18h / HNO 18h-8h)	Support COVAGE FTTO +33 (0)147 148 643 (HO)

	<p>+33 (0)619 782 696 (HNO)</p> <p>par email en HO uniquement : support@covage.com</p>
Niveau 2 7/7 - 24/24	<p>Manager de Crise +33 (0)147 148 640</p> <p>par email en HO uniquement : noc_manager.notify@covage.com</p>
Niveau 3 7/7 - 24/24	<p>Direction des Réseaux +33 (0)147 148 641</p> <p>par email en HO uniquement : DIROP@covage.com</p>
Niveau 4 7/7 - 24/24	<p>Direction Générale +33 (0)170 962 288</p> <p>par email en HO uniquement : DG.notify@covage.com</p>

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

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

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

8. DATE D'ENTREE EN VIGUEUR

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

Fait en deux exemplaires originaux,

Pour l'usager

Pour le Délégué

Fait à Date d'acceptation de la Commande

CREUSOT MONTCEAU NETWORKS

Siège social : 3-5-7 avenue de la Cristallerie, Immeuble Crisco Uno, 92310 SEVRES

SAS au capital de 40 000 € - RCS Nanterre 478 354 202 - code APE 6110Z - N° TVA Intracommunautaire FR 95 478 354 202

Page 10 sur 43

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

Conditions générales services de communications électroniques

Le Le

Nom : Nom :

Qualité : Qualité :

Signature et cachet

Signature et cachet

ANNEXE 2

GRILLE TARIFAIRE

BANDE PASSANTE ENTREPRISE ACCESS 2019

1. Frais d'accès au service

Les frais d'accès au service (FAS) et les frais d'accès au réseau (FAR) varient en fonction de la zone tarifaire du site client et du débit.

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

	FAS	
	2 /100 Mbps	10/100 Mbps
THD ZONE 1	360	360
THD ZONE 2 > 100 ML < 350 ML	360	360
THD ZONE 3 > 350 ML < 500 ML	360	360
THD ZONE 4 > 500 ML < 700 ML	360	360
ZONE HORS FORFAIT >700 ML	sur devis	sur devis

	FAR	
	2/100 Mbps	10/100 Mbps
THD ZONE 1 < 100 ML	0	0
THD ZONE 2 > 100 ML < 350 ML	1 140	1 140
THD ZONE 3 > 350 ML < 500 ML	3 540	2640
THD ZONE 4 > 500 ML < 700 ML	5 140	4 140
ZONE HORS FORFAIT >700 ML	sur devis	sur devis

Les Frais d'accès par site sont indiqués sous réserve d'une infrastructure existante disponible entre la boîte de raccordement du Délégitaire et le local technique du site Client Final. Les frais

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

Conditions générales services de communications électroniques

d'accès comprennent la pose d'un câble de moins de 100m et d'une hauteur inférieure à 3,5m en domaine privé. Ils ne comprennent pas la réparation ou la création de conduites.

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

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.

En cas de dépassement de la limite de 100m de longueur et de 3,5m de hauteur en domaine privé, des frais d'adduction (FAD) pourront être demandés sur devis.

2. Redevance d'usage et de maintenance

Service	Débit Garanti	Débit Maximum	Redevance mensuelle
BPE Access 2019 2/100 Mbps	2 Mbps	100 Mbps	75 € HT
BPE Access 2019 10/100 Mbps	10 Mbps	100 Mbps	200 € HT

La redevance comprend la redevance d'usage et de maintenance.

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

3. Frais 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.

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

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

CREUSOT MONTCEAU NETWORKS

Siège social : 3-5-7 avenue de la Cristallerie, Immeuble Crisco Uno, 92310 SEVRES

SAS au capital de 40 000 € - RCS Nanterre 478 354 202 - code APE 6110Z - N° TVA Intracommunautaire FR 95 478 354 202

Page 13 sur 43

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

Conditions générales services de communications électroniques

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

ANNEXE 3

SPECIFICATIONS TECHNIQUES D'ACCES AUX SERVICES (STAS)

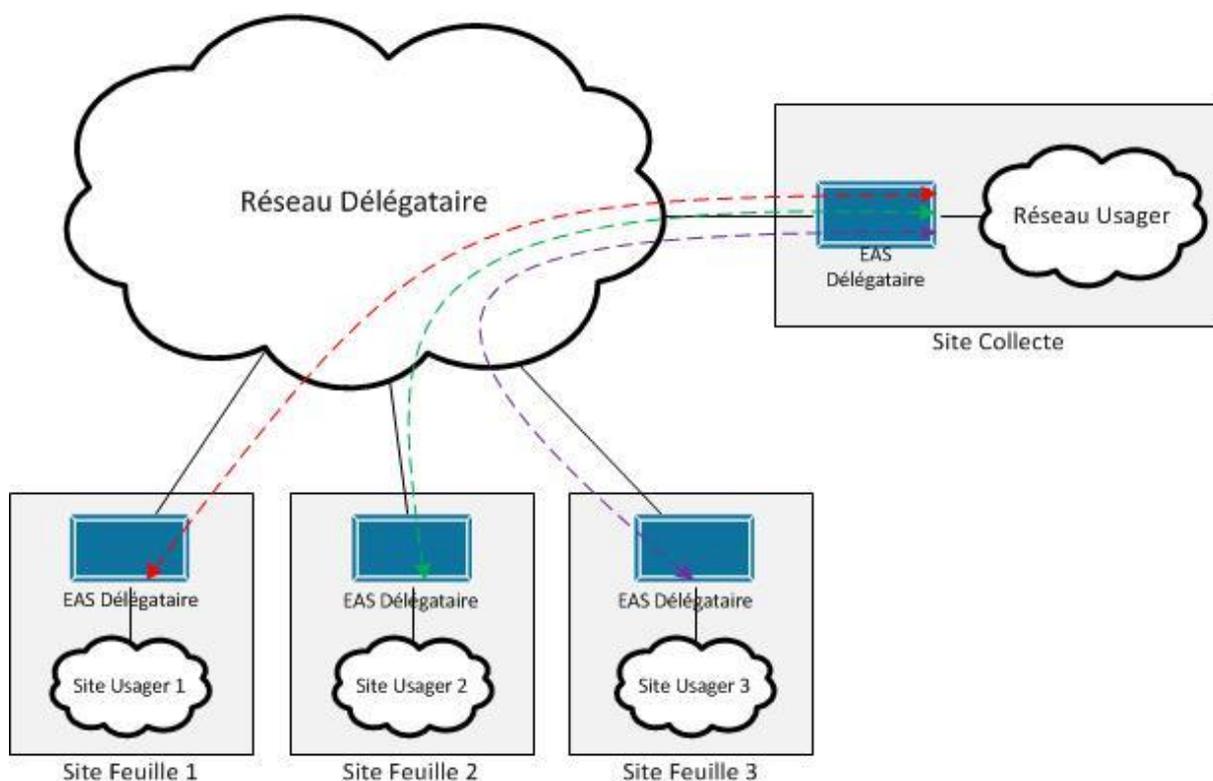
SOMMAIRE

<u>ANNEXE 3-1 : LES SPECIFICATIONS TECHNIQUES D'ACCES AU SERVICE BPE ACCESS 2019</u>	16
<u>ANNEXE 3-2 : N/A</u>	
<u>ANNEXE 3-3 : NIVEAUX DE SERVICE</u>	22
<u>ANNEXE 3-4 : PROCEDURE DE MISE A DISPOSITION DES SERVICES BANDE PASSANTE ENTREPRISE ACCESS</u>	25
<u>ANNEXE 3-5 : PV DE RECETTE</u>	28
<u>ANNEXE 3-6: L'EXTRANET DU DELEGATAIRE.....</u>	30
<u>ANNEXE 3-7: LES EQUIPEMENTS D'EXTREMITÉ DU DELEGATAIRE</u>	35
<u>ANNEXE 3-8: PERIMETRE GEOGRAPHIQUE DE L'OFFRE BPE ACCESS 2019</u>	36

ANNEXE 3-1 : Les Spécifications techniques d'accès au Service BPE Access 2019

PRESENTATION DE L'OFFRE

Le Service est une offre de transport VPN Ethernet sur support fibre optique entre un site éligible, ci-après « le Site Feuille » et un point de collecte mutualisé, ci-après « la Collecte ». Le Service met à disposition de l'utilisateur, ci-après « l'Usager », un tunnel Ethernet avec des caractéristiques de débit minimum et maximum dépendant de la variante de l'offre BPEA choisie.



TECHNOLOGIES

Pour le Service, Le Délégateur fournit une connectivité Ethernet à un ensemble de sites raccordés au réseau. Le Service supporte le transport de trames Ethernet de type Ethernet II côté Site Feuille et de type IEEE 802.1Q uniquement côté Collecte.

Le Délégateur s'appuie sur la création de réseaux privés virtuels pour la livraison du Service, comme défini dans la norme IEEE 802.1Q. Un tag de service (VLAN ID) de 4 octets est apposé au trafic de l'Usager pour toute la traversée du réseau du Délégateur.

Il ne peut y avoir de communication que lorsque le VLAN ID correspond entre plusieurs interlocuteurs. Les flux de chaque sites feuilles sont cloisonnés via l'attribution, pour chaque service, d'un vlan différent.

Cette technique permet la création de réseaux privés virtuels étanches entre eux. Il est ainsi possible de créer un service dédié à chacun des Usagers tout en gardant une infrastructure de transport mutualisée.

ARCHITECTURE

Réseau de support de l'offre

Au niveau national, Covage Networks, société du groupe Covage, comme le Délégitaire, propriétaire de son propre réseau et prestataire de service technique du Délégitaire, s'appuie sur une solution de transmission et de multiplexage en longueur d'onde en propre qui supporte un cœur du réseau MPLS. Le MPLS est une technologie éprouvée dans le transport de données basée sur la commutation de paquets.

Le Service est proposé selon une architecture Site Feuille / Collecte. Le trafic de tout Site Feuille est livré sur un Tronc de Collecte dédié que l'Usager aura préalablement commandé. Les Troncs de Collecte disponibles sont détaillés ci-après.

Le point de livraison d'une collecte BPE Access 2019 doit correspondre par défaut à un point de présence du Délégitaire ou à un point de présence Covage Networks dans le cadre d'une offre Collecte Nationale Entreprise (CNE).

Une collecte BPE Access 2019 peut être livrée sur un site Usager après étude au cas par cas et sous réserve de validation par le Délégitaire.

Une Collecte BPE Access 2019 est nécessairement sur un port physique dédié. Elle supporte exclusivement la livraison de services BPE Access 2019.

Types de Collecte

Il existe deux types de troncs de collecte :

- Tronc de collecte standard

Ce type de tronc de collecte est installé sur le Réseau du Délégitaire et permet la collecte de Services Locaux uniquement.

- Tronc de collecte CNE (Collecte Nationale Entreprise)

Ce type de tronc est installé sur un point de présence du réseau national Covage Networks.

La liste des points de présence nationaux Covage Networks est disponible sur demande.

Un Service Local peut être livré soit sur une collecte standard, soit sur une collecte CNE.

Les Collectes sont disponibles en 1Gbps ou 10Gbps. La version 10Gbps est soumise à étude et validation par les services techniques du Délégataire

Option de QoS : Standard ou DSCP

- Fonctionnement par défaut : QoS standard

En fonctionnement standard, le réseau du Délégataire ou de Covage Networks le cas échéant marque à ses extrémités les paquets qui entrent en fonction du débit minimum souscrit par l'Usager. En cas de congestion dans un point du Réseau, le trafic excédentaire est détruit.

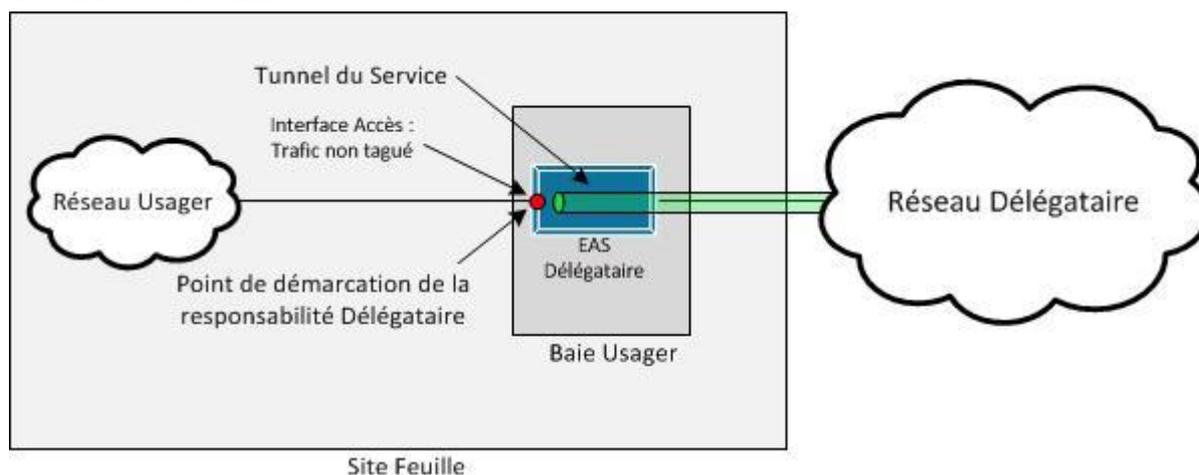
- Option DSCP : Marquage par l'Usager de son trafic prioritaire

Avec l'option DSCP, l'Usager a la possibilité de marquer lui-même le trafic qu'il souhaite prioriser. Cette option doit être choisie à la commande de la Collecte et le mode de fonctionnement affectera tout Service livré sur cette Collecte.

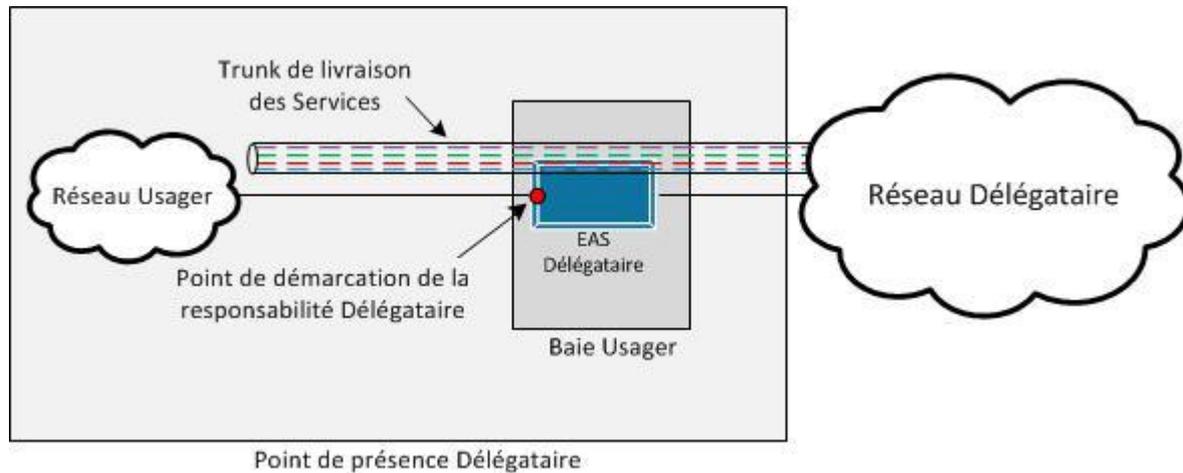
Le Réseau du Délégataire ou de Covage Networks, le cas échéant, analysera les champs DSCP du trafic IP entrant sur le réseau. Tout trafic marqué en DSCP 46 (EF) sera priorisé, à hauteur de la bande passante minimum souscrite par l'Usager. Le trafic excédentaire ainsi que le trafic qui sera marqué différemment pourra être supprimé en cas de congestion.

Le champ DSCP est spécifique au protocole IP. Cette option n'est donc pas compatible avec du trafic non-IP.

Détail Site Feuille



Détail Collecte



Équipement d'Accès au Service (EAS)

La livraison du Service nécessite la pose d'un Equipement d'Accès au Service (EAS) dans les locaux de l'Usager. Les spécifications techniques des EAS utilisés par le Délégateur sont disponibles sur demande.

Débits disponibles

Le Service est proposé en plusieurs déclinaisons de débits minimum/maximum (dans les deux sens) :

- Offre 2/100 : jusqu'à 100Mbps de bande passante dont 2Mbps symétriques minimum
- Offre 10/100 : jusqu'à 100Mbps de bande passante dont 10Mbps symétriques minimum

Chacune des offres pour le Service propose un débit minimum et un débit maximal utilisable. Le Délégateur s'assure que l'Usager bénéficiera toujours au moins du débit minimum de son lien. Le débit maximum est atteignable en fonction de la disponibilité en bande passante dans le cœur de réseau.

Domaine de responsabilité

Le Délégateur est responsable du bon fonctionnement du Service sur l'ensemble de son domaine de responsabilité. Le domaine de responsabilité du Délégateur est délimité par le port de livraison du dernier équipement actif géré par le Délégateur.

CARACTERISTIQUES TECHNIQUES

QoS

Le marquage CoS 802.1p de l'Usager n'est pas supporté sur le réseau du Délégateur, une valeur par défaut sera attribuée automatiquement. Le marquage DSCP est maintenu ; le marquage CoS de l'Usager ne l'est pas.

VLAN

La livraison du Service de chaque Site Feuille sur le Tronc de Collecte de l'Usager se fait par VLAN. Un VLAN sera affecté par le Délégué et communiqué à l'Usager pour chaque Service.

Cette offre n'inclut pas de solution de VLAN mapping ou de transparence aux VLANs de l'Usager.

MTU

Pour l'objet de ce document, la MTU est définie comme étant la taille maximale d'une trame Ethernet pouvant transiter sur le réseau du Délégué sans être fragmentée.

Au niveau d'un Site Feuille, cette taille maximale transmissible est de 1548 octets. Côté Collecte, la taille maximale transmissible est de 1552 octets, en tenant compte des 4 octets supplémentaires consommés par le tag 802.1Q.



Limitations dans le nombre d'adresses MAC apprises

Les équipements du réseau du Délégué sont en mesure d'apprendre jusqu'à 1000 adresses MAC au maximum par extrémité.

Trunk côté collecte

La collecte est configurée en trunk Ethernet 802.1Q, tel que défini dans par l'IEEE.

Transparence aux protocoles de contrôle

Le Service n'est pas transparent aux trames de contrôle de protocoles Ethernet telles que STP, RSTP, MSTP, LACP, CDP, VTP, PVST, PVST+, RPVST, PAgP, etc. Les adresses MAC multicast, telles que « 01:00:0C:CD:CD:D0 » et « 01:80:C2:00:00:08 » sont filtrées.

Interfaces de livraison (Site feuille & collecte)

Les interfaces de livraison disponibles sont les suivantes :

	1000Base-TX	1000Base-LX	10GBase-LR
Collecte		✓	✓
Site Feuille	✓	✓	

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

Conditions générales services de communications électroniques

ANNEXE 3-3 : NIVEAUX DE SERVICE

1. Définitions

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

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

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

2. Niveaux de Service de Bande Passante Entreprise Access

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. Ci-dessous les niveaux de Service du Délégué :

Garantie de temps de rétablissement de service (GTR) :	4h (8h/18h) en standard
	4h en option 24/24h 7/7j

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 Délégué 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 Délégué 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 Délégué.
- Demande de l'Usager au Délégué d'effectuer un test, à la suite duquel le Délégué ne trouve pas d'erreur.
- Demande de modification d'un Service, conformément au Contrat.
- Suspension du Service par le Délégué, conformément au Contrat.
- Panne des Equipements et /ou applications appartenant à l'Usager.

- Manquements de l'Usager 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.
- Fonctionnement du Service par l'Usager non conforme au Contrat, ainsi qu'aux normes et règles techniques en vigueur.
- Panne ou défaillance dont l'origine est le fait de l'Usager, de son personnel, de ses agents ou sous-traitants ou de ses Clients Finals.

3. Temps de rétablissement effectif

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

$$T = Fh - Dh - Gh$$

Où :

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

4. Signalement d'incident

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

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

En cas d'Incident, l'Usager doit le signaler en priorité via l'Extranet du Délégitaire conformément à l'Annexe 3-6. L'usager peut signaler un incident par appel téléphonique, recevable tous les jours et 24h/24, aux numéros indiqués en Commande. En cas d'ouverture du ticket par téléphone, l'usager ne 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 de l'appel par l'Usager marque l'ouverture du ticket d'Incident et par conséquent constitue le point de départ du calcul de la durée d'un Incident.

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

Le Délégataire informe l'Usager que le Service est de nouveau disponible, par téléphone confirmé par courrier électronique valant rapport d'Incident. L'Usager sera réputé avoir été informé de la disponibilité du Service, si le Délégataire n'est pas parvenu à contacter l'Usager par téléphone.

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.

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

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

Cette procédure s'applique à la livraison des services BPE Access 2019.

Les Commandes, ayant pour objet une souscription aux offres 2/100 et 10/100 dans les THD Zone et THD Zone 2 doivent obligatoirement être passées par l'Usager dans l'outil de commande en ligne du Délégitaire (PCO). La procédure d'utilisation de cet outil est décrite en Annexe 4 des présentes conditions particulières.

Définitions :

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

1. Cas des nouveaux Services souscrits

Dès qu'un nouveau Service souscrit est prêt à être recetté et mis à disposition de l'Usager conformément aux Spécifications Techniques, le Délégitaire adressera à l'Usager, par courrier électronique, un Procès-verbal de mise en service opérationnelle conforme à l'Annexe 3-5.

Ce Procès-verbal précise :

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

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

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

2. Cas d'une modification d'un Service

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

Le Délégué 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 Délégué adresse à l'Usager, par courrier électronique, un Procès-verbal de mise en service opérationnelle du Service modifié conforme à l'Annexe 3-5.

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.

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

3. Délai de Livraison du Service

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

Le Délégué s'engage à livrer le Service souscrit dans les délais définis ci-dessous: 60 jours calendaires sauf si délai supérieur indiqué par la date de début de service prévisionnelle

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

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

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

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

Conditions générales services de communications électroniques

- Lorsqu'il n'existe pas d'alimentation électrique adéquate dans les Sites d'Extrémité, ou qu'il existe une coupure d'électricité au moment de l'installation des équipements ;
- Lorsqu'il n'existe pas de prise Ethernet ou de câblage LAN exploitable à moins de 3 mètres des Sites d'Extrémité où l'Équipement IP ou Ethernet est demandé ;
- Lorsque les Équipements de l'Usager sont défectueux ou incompatibles avec le Service fourni par le Délégué ;
- Lorsque l'accès au Site d'Extrémité est refusé au Délégué ;
- Lorsque les informations délivrées par l'Usager sont incorrectes et imputent un retard à la mise en service ;
- Lorsque le Délégué 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 ;
- Lorsque le Service est délivré via une infrastructure gérée par un opérateur de communications électroniques tiers.

ANNEXE 3-5 : PV DE RECETTE

1. PV de Recette initiale

Nom DSP SAS au capital de : xxxx Euros RCS : xxx R.C.S. NANTERRE TYPE D'OFFRE : Bande Passante Siège Social : xxx	Logo DSP Une société de xxx			
PROCES-VERBAL DE MISE EN SERVICE OPERATIONNEL				
NOM DE L'USAGER	NOM DU DÉLÉGATAIRE			
Nom Usager	Nom DSP			
DATE DE LA COMMANDE	DATE DE DÉBUT DE SERVICE			
xx-xx-xxxx	xx-xx-xxxx			
N° DE COMMANDE				
xxx-xxx-xx-xxxx-x				
OBJET DE LA COMMANDE				
ServiceID	Site d'extrémité	Description service	Débit	
FR00xxxx	Nom site Client Final	Distante - VPN ETHERNET	XXMbps	
Extrémité collecte		Extrémité client		
Ref de Collecte	Vlan/Port livraison	Type CPE	Media livraison	Tag Vlan
COLLECTE xxxxx – TH2 (T0xxxxx)	Xxxx	MC	Cuivre - 100 Full duplex	NON
MTU max : 1548 octets Les spécifications techniques du service sont accessibles sur notre site internet : http://www.covage.com/page/service-vpn-ethernet-30.html Utilisez notre Extranet pour le suivi des activations. La supervision et la déclaration d'incident seront également disponibles sur votre compte à J+1 : https://espace-client.covage.com/index.php				
« Nom de la 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 Responsable NOC » Date : xx-xx-xxxx Signature :				

2. PV de Recette après modification de Service

Nom DSP SAS au capital de : xxxx Euros RCS : xxx R.C.S. NANTERRE TYPE D'OFFRE : Bande Passante Siège Social : xxx	Logo DSP Une société de xxx																						
PROCES-VERBAL DE MISE EN SERVICE OPERATIONNEL - MODIFICATION DE SERVICE																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 2px;">NOM DE L'USAGER</td> <td style="width: 50%; padding: 2px;">NOM DU DÉLÉGATAIRE</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Nom Usager</td> <td style="padding: 2px;">Nom DSP</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">DATE DE LA COMMANDE</td> <td style="padding: 2px;">DATE DE DÉBUT DE SERVICE</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">xx-xx-xxxx</td> <td style="padding: 2px;">xx-xx-xxxx</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">N° DE COMMANDE</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">xxx-xxx-xx-xxxx-x</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">OBJET DE LA COMMANDE</td> </tr> </table>	NOM DE L'USAGER	NOM DU DÉLÉGATAIRE	Nom Usager	Nom DSP	DATE DE LA COMMANDE	DATE DE DÉBUT DE SERVICE	xx-xx-xxxx	xx-xx-xxxx	N° DE COMMANDE		xxx-xxx-xx-xxxx-x		OBJET DE LA COMMANDE		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #4F81BD; color: white;"> <th style="width: 25%;">ServiceID</th> <th style="width: 25%;">Site d'extrémité</th> <th style="width: 40%;">Description service</th> <th style="width: 10%;">Débit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 2px;">FR00xxxx</td> <td style="padding: 2px;">Nom site Client Final</td> <td style="padding: 2px;">Distante - VPN ETHERNET (Avec options)</td> <td style="padding: 2px;">3XXMbps</td> </tr> </tbody> </table>	ServiceID	Site d'extrémité	Description service	Débit	FR00xxxx	Nom site Client Final	Distante - VPN ETHERNET (Avec options)	3XXMbps
NOM DE L'USAGER	NOM DU DÉLÉGATAIRE																						
Nom Usager	Nom DSP																						
DATE DE LA COMMANDE	DATE DE DÉBUT DE SERVICE																						
xx-xx-xxxx	xx-xx-xxxx																						
N° DE COMMANDE																							
xxx-xxx-xx-xxxx-x																							
OBJET DE LA COMMANDE																							
ServiceID	Site d'extrémité	Description service	Débit																				
FR00xxxx	Nom site Client Final	Distante - VPN ETHERNET (Avec options)	3XXMbps																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #4F81BD; color: white;"> <th colspan="2">Extrémité collecte</th> <th colspan="3">Extrémité client</th> </tr> <tr style="background-color: #4F81BD; color: white;"> <th style="width: 25%;">Ref de Collecte</th> <th style="width: 25%;">Vlan/Port livraison</th> <th style="width: 15%;">Type CPE</th> <th style="width: 15%;">Media livraison</th> <th style="width: 20%;">Tag Vlan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 2px;">COLLECTE xxxxx – TH2 (T0xxxxx)</td> <td style="padding: 2px;">Xxxx</td> <td style="padding: 2px;">MC</td> <td style="padding: 2px;">Cuivre - 100 Full duplex</td> <td style="padding: 2px;">NON</td> </tr> </tbody> </table>	Extrémité collecte		Extrémité client			Ref de Collecte	Vlan/Port livraison	Type CPE	Media livraison	Tag Vlan	COLLECTE xxxxx – TH2 (T0xxxxx)	Xxxx	MC	Cuivre - 100 Full duplex	NON	<p>MTU max : 1548 octets</p> <p>Les spécifications techniques du service VPN Ethernet sont accessibles sur notre site internet : http://www.covage.com/page/service-vpn-ethernet-30.html</p> <p>Utilisez notre Extranet pour le suivi des activations. La supervision et la déclaration d'incident seront également disponibles sur votre compte à J+1 : https://espace-client.covage.com/index.php</p>							
Extrémité collecte		Extrémité client																					
Ref de Collecte	Vlan/Port livraison	Type CPE	Media livraison	Tag Vlan																			
COLLECTE xxxxx – TH2 (T0xxxxx)	Xxxx	MC	Cuivre - 100 Full duplex	NON																			
<p>« 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).</p> <p>Pour la société : « Nom de la DSP »</p> <p>Nom du représentant : « Nom Responsable NOC »</p> <p>Date : xx-xx-xxxx</p> <p>Signature :</p>																							

ANNEXE 3-6: 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 des services souscrits, ouvrir un ticket, suivre son rétablissement.
- La supervision et la consommation des Services IP.

1. Création de compte extranet

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

- Les coordonnées de la Hotline Usager
- Les coordonnées du contact Usager pour l'Administration du compte
- Le login souhaité
- Le mail générique à utiliser pour la notification des Tickets

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

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 « Activations ».

2.1 Inventaire des Services – Onglet « Services »

Dans la partie « Services », l'Usager aura accès à la page suivante :

COVAGE
Accueil Services **Activations** Tickets Procédures Rapports Déconnexion
Utilisateur : Profil Covage Identifiant ticket

Covage Extranet

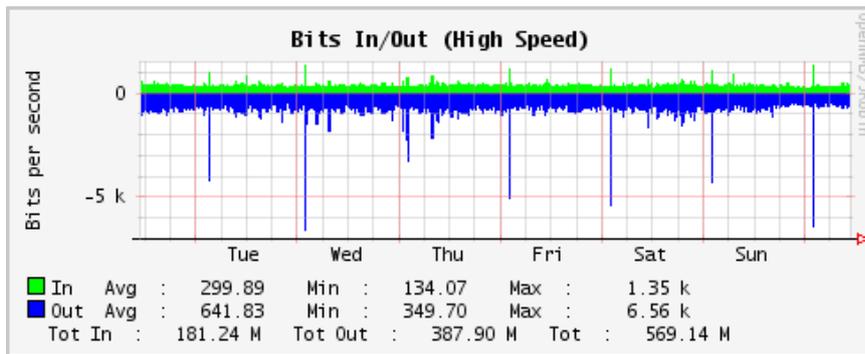
Filtre courant
-> DSP : Toutes -> Client opérateur : Tous -> Site : N/A
Modifier le filtre
-> DSP : Toutes -> Client opérateur : Tous
-> Site :
=> Appliquer le filtre

Bande Passante - Fibre Noire - Hébergement
-> DEMANDES BANDE PASSANTE

Reference	Type	Opérateur	DSP	Offre	Débit	Site A	Statut	Informations
CLE-090-12-0250	Activation		CLERMONT	VPN ETHERNET (Avec options)	100M	CRFDA MICHEL BARBAT	En cours de planification	Plus d'infos
HER-026-12-1098	Activation		HERAULT	VPN ETHERNET (Avec options)	10M	CAMERON	En préparation	Plus d'infos
CHA-090-12-1010	Activation		CHALON	VPN ETHERNET (Avec options)	6M	SARL DES HOTELS DE CHALON CHALON - HOTEL MERCURE	En cours de planification	Plus d'infos
SEM-001-12-1107	Activation		SEM@FOR77	VPN ETHERNET	20M	Intemat d'Excellence de Sauréon	En préparation	Plus d'infos
HER-189-12-0949	Activation		HERAULT	VPN ETHERNET	2M	camping mer & soleil	En cours de planification	Plus d'infos
ARR-015-12-1119	Activation		ARRAS	IP TRANSIT	5M	ATOO	Activée	Plus d'infos
ARR-034-12-1113	Modification		ARRAS	VPN IP	10M	DECIMA (RADIO)	Planifiée	Plus d'infos
CAE-090-12-1118	Activation		CAEN	VPN ETHERNET (Avec options)	4M	EDF GET	En cours de planification	Plus d'infos
ARR-015-12-1120	Resiliation		ARRAS	VPN ETHERNET (Avec options)	5M	ATOO	Replanifiée	Plus d'infos
SEM-090-12-1101	Activation		SEM@FOR77	VPN ETHERNET (Avec options)	30M	SAWTEC ROISSIEU	En préparation	Plus d'infos

En cliquant sur « plus d'infos », l'Usager aura accès aux informations complémentaires pour son Service FR00xxxx :

- Le récapitulatif de son service
 - Service ID
 - Usager
 - Site
 - Type de Service
 - Débit
 - Niveau de l'offre
 - Etat du service
 - Equipement de livraison
- Indicateurs de performance comme suit :



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

Dans la partie « Activations », l'Usager a la possibilité d'accéder aux documents de Site Survey et d'APD grâce à un espace de stockage.

Les informations auxquelles l'Usager a accès, sont les suivantes :

- Référence de la Commande,
- Nom de l'Usager
- Nom de la DSP
- Date de signature (T0)
- Date d'activation prévisionnelle
- Statut
- Un suivi sur les étapes d'activation :
 - Date de Site Survey
 - Date de fin de réalisation de l'APD
 - Date de début des travaux
 - Date de fin des travaux
 - Date d'activation
- Un suivi sur le temps de livraison et le type de site
 - Valeur du D60 : délai de livraison entre le T0 (« T0 » : Date d'intégration dans le système d'information suite à validation du délégataire donc d'acceptation de cette dite commande) et la Date de Début de Service
 - Type de site : Avec ou sans Génie-Civil ; avec ou sans besoin d'infrastructure tiers.
 - Cause de retard à la livraison s'il a lieu.
 - Accès fichier Site Survey
 - Accès fichier APD
- Adresse des Sites d'extrémités

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

Conditions générales services de communications électroniques



Informations complémentaires sur la commande DUN-004-12-0264

→ BON DE COMMANDE ACTIVATION

Référence	Opérateur	DSP	Date de signature	Date d'activation prévisionnelle	Statut
DUN-004-12-0264	ADISTA / RMI	DUNKERQUE	2012-05-17	2012-07-24	Activée

Date Site Survey ¹	Date fin réalisation APD ²	Date début des travaux	Date fin des travaux	Date d'activation du service
2012-05-31	2012-06-05	2012-06-20	2012-07-15	2012-07-24

(1) : Début des actions administratives type autorisation de travaux

(2) : Fin des actions administratives

D60 ³	Type de site	Cause de retard	Fichier Site Survey	Fichier réalisation APD
68 jrs	Sans GC-Sans Infra Tiers	CLIENT-Batiment non disponible	[DUNKERQUE] 2012-05-10 11:06:14 - adel.csv	[DUNKERQUE] 2012-05-10 11:07:39 - Activation_FON.xls

(3) : délai en nombre de jours calendaires entre les dates de signature du contrat et d'activation du service

GC : Génie civil

Infra : Infrastructure

→ SITES D'EXTREMITÉS

Site A
ATI NORD 39 AVENUE DES BAINS 59379 DUNKERQUE

Il existe 5 statuts d'évolution du traitement de la Commande:

- En préparation : Votre commande est saisie dans notre système d'information, le responsable d'exploitation du STC prend en charge votre Commande et lance les travaux de raccordement (si nécessaire).
- En cours de planification : Les travaux de raccordement sont lancés. Le responsable d'exploitation planifie l'installation du CPE sur le site client et l'intervention à distance du delivery, il attend la confirmation des différents intervenants.
- Activation planifiée : L'ensemble des intervenants confirment la date d'activation, l'activation (ou la modification) est planifiée.
- Activée : Le service delivery du STC se connecte à distance sur le CPE client, finalise la mise en service et la notifie par l'envoi d'un procès-verbal.
- Replanifiée : L'activation peut être replanifiée en cas de retard sur les travaux de raccordement, ou si le site Client Final est indisponible.

3. Le Ticketing

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

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 »

CREUSOT MONTCEAU NETWORKS

Siège social : 3-5-7 avenue de la Cristallerie, Immeuble Crisco Uno, 92310 SEVRES

SAS au capital de 40 000 € - RCS Nanterre 478 354 202 - code APE 6110Z - N° TVA Intracommunautaire FR 95 478 354 202

Page 33 sur 43

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

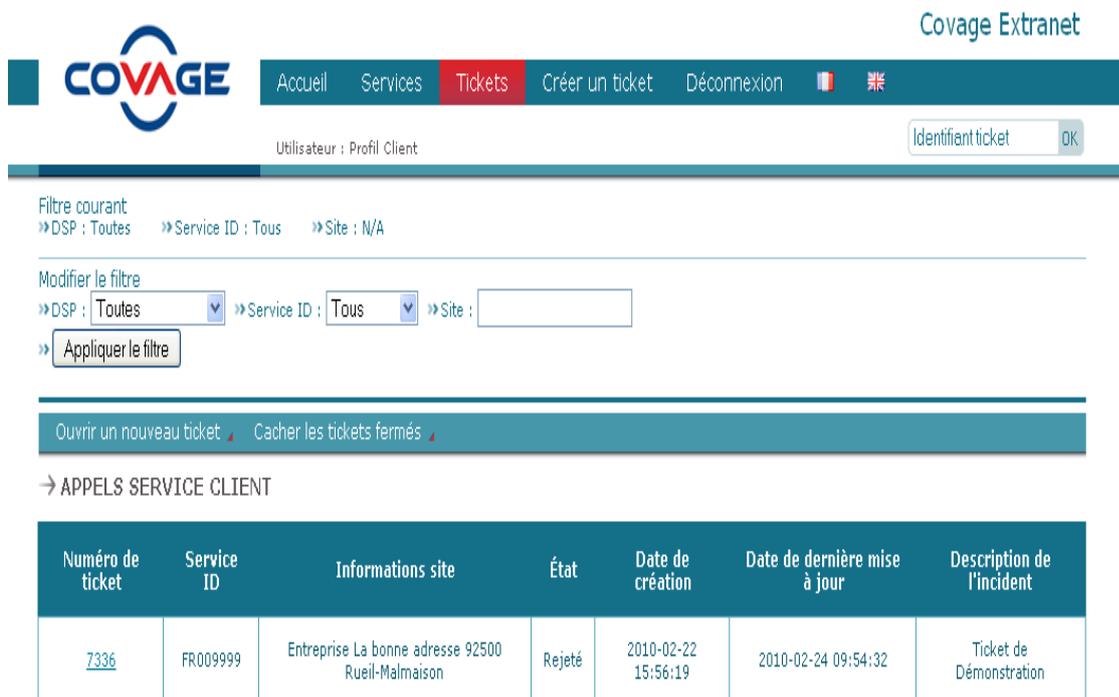
Conditions générales services de communications électroniques

- 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 choisissant son numéro de ticket.



Covage Extranet

Accueil Services **Tickets** Créer un ticket Déconnexion

Utilisateur : Profil Client Identifiant ticket OK

Filtre courant
» DSP : Toutes » Service ID : Tous » Site : N/A

Modifier le filtre
» DSP : Toutes » Service ID : Tous » Site :
» Appliquer le filtre

Ouvrir un nouveau ticket Cacher les tickets fermés

→ APPELS SERVICE CLIENT

Numéro de ticket	Service ID	Informations site	État	Date de création	Date de dernière mise à jour	Description de l'incident
7336	FR009999	Entreprise La bonne adresse 92500 Rueil-Malmaison	Rejeté	2010-02-22 15:56:19	2010-02-24 09:54:32	Ticket de Démonstration

ANNEXE 3-7: LES EQUIPEMENTS D'EXTREMITE DU DELEGATAIRE

Les caractéristiques techniques des équipements d'extrémité du délégataire sont disponibles sur demande.

ANNEXE 3-8: PERIMETRE GEOGRAPHIQUE DE L'OFFRE BPE ACCESS 2019

Le Service BPE Access 2019 est disponible sur le périmètre défini par le Délégué.

ANNEXE 4

GUIDE UTILISATEUR PLATEFORME DE COMMANDE EN LIGNE

A propos

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

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

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

Conditions générales services de communications électroniques

Accès

Url pour s'authentifier

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

Votre compte étant au préalable créé par Covage Networks.

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

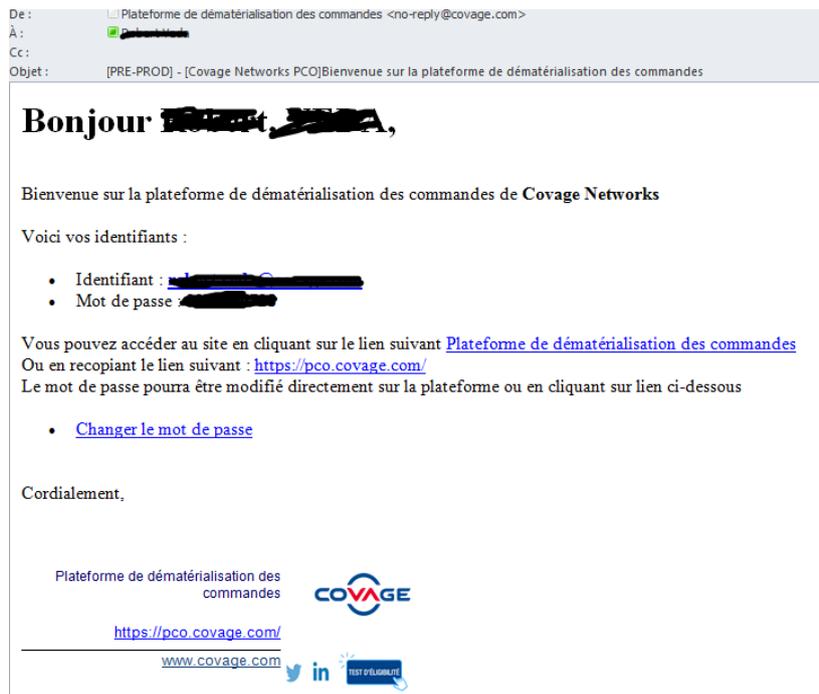


Figure 1 - Mail notification « création de compte »

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

- Nom et Prénom
- Société
- Adresse mail

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

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

Page Profil

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

Celle-ci restitue les informations suivantes

- Votre espace documentaire (conditions générales et particulières de ventes)

CREUSOT MONTCEAU NETWORKS

Siège social : 3-5-7 avenue de la Cristallerie, Immeuble Crisco Uno, 92310 SEVRES

SAS au capital de 40 000 € - RCS Nanterre 478 354 202 - code APE 6110Z - N° TVA Intracommunautaire FR 95 478 354 202

Page 38 sur 43

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

Conditions générales services de communications électroniques

- Référence Client → **qui est un prérequis pour toutes autres actions**

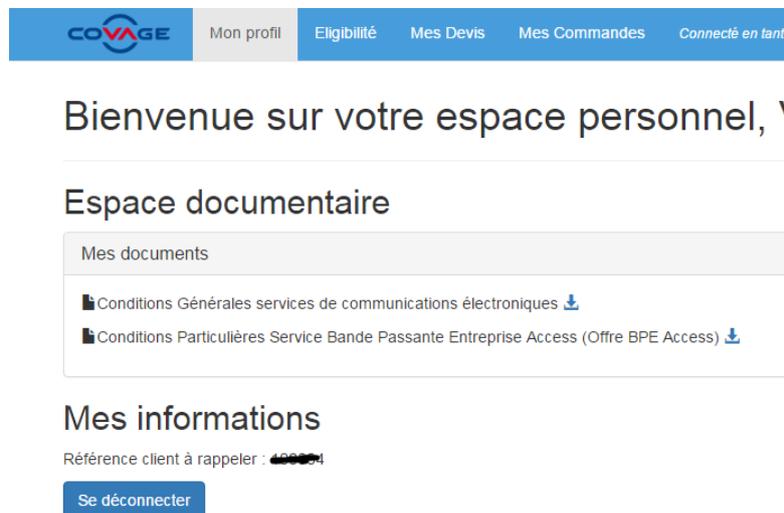


Figure 2 - Page de profil

Page d'éligibilité

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



Figure 3 - Moteur de recherche d'adresse

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

Pour une offre BPEA

- Réaliser un devis
- Réaliser une commande

Pour une offre BPE

- Envoyer un mail

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

Conditions générales services de communications électroniques

Offre	Statut	Caractéristiques	Prix	Actions
Offre BPEA	Disponible	100 Mbps crête 2 Mbps garantie GTR J+1	Frais d'accès au service : 360 € Frais d'adduction : 0 € Frais d'accès au réseau : 0 € Redevance (mensuel) : 75 €	Devis Commander
Offre BPE	Contactez-nous	Débit symétrique garantie De 2 Mbps à 1 Gbps GTR 4h 27/7		Contact

Figure 4 - Offres disponibles

Listing Devis

Liste l'ensemble des devis réalisés.

N° Devis	Date création	Date validité(+3mois)	Date Livraison souhaitée	Adresse	Offre	Type Service	Modifier	Imprimer	Suppr
22	23/03/2017	23/06/2017	01/03/2017	80 R Faubourg de Paris 80200 Péronne	BPEA	VPN ETHERNET			
23	23/03/2017	23/06/2017	23/03/2017	80 R Faubourg de Paris 80200 Péronne	BPEA	VPN ETHERNET			

Figure 5 - Historique des devis

Les devis ont une durée de validité de 3 mois.

Les actions possibles sont les suivantes :

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

Listing Commande

Liste l'ensemble des commandes passées avec leurs statuts.

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

Figure 6 - Liste de commandes

CREUSOT MONTCEAU NETWORKS

Siège social : 3-5-7 avenue de la Cristallerie, Immeuble Crisco Uno, 92310 SEVRES

SAS au capital de 40 000 € - RCS Nanterre 478 354 202 - code APE 6110Z - N° TVA Intracommunautaire FR 95 478 354 202

Page 40 sur 43

Détails de la commande

Il est possible de consulter

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

Annulation d'une commande

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

Commande rejetée par Covage

Pour une annulation effectuée par Covage,

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

Commande annulée par l'opérateur/usager

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

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

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

Conditions générales services de communications électroniques

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

Conditions générales services de communications électroniques