

## Table des matières

<b>Article I. OBJET DU CONTRAT</b> .....	<b>2</b>
Section 1.01 Descriptif de l'offre FTTO .....	2
Section 1.02 Période d'engagement .....	2
Section 1.03 Éligibilité géographique .....	2
<b>Article II. TARIFICATION</b> .....	<b>2</b>
Section 2.01 Tarifs mensuels .....	2
Section 2.02 Frais d'installation .....	2
Section 2.03 Frais de location de matériel.....	2
Section 2.04 Frais de résiliation anticipée .....	2
Section 2.05 Frais de déménagement.....	2
Section 2.06 Frais supplémentaires .....	2
(a) Phase de déploiement.....	2
(b) Phase d'exploitation .....	3
<b>Article III. SERVICES INCLUS ET OPTIONS</b> .....	<b>3</b>
Section 3.01 Services inclus .....	3
Section 3.02 Options .....	3
<b>Article IV. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)</b> .....	<b>3</b>
Section 4.01 DÉFINITIONS .....	3
Section 4.02 Livraison du service .....	4
(a) Tableau A : Engagement de délai de livraison du Service .....	4
(b) Tableau B : Pénalités prévues en cas de non-respect de l'engagement de livraison du Service 4	
Section 4.03 Gestion des pannes .....	5
(a) Tableau C : Objectifs de temps d'Intervention .....	5
(b) Tableau D : Pénalités prévues par la GTI.....	5
(c) Tableau E : Objectifs de temps de rétablissement.....	5
(d) Tableau F : Pénalités prévues par la GTR .....	5
Section 4.04 Disponibilité du service .....	5
(a) Tableau G : Objectifs de disponibilité du Service.....	6
(b) Tableau H : Pénalités prévues pour l'engagement de Disponibilité du Service .....	6
Section 4.05 Performances Ethernet.....	6
(a) Performances mesurées par le taux de perte de trame.....	6
(b) Conditions suspensives à l'engagement de qualité de service.....	6

## **Article I. OBJET DU CONTRAT**

### **Section 1.01 Descriptif de l'offre FTTO**

Le présent contrat a pour objet de définir les termes et conditions relatifs à l'offre FTTO (Fiber To The Office), ci-après désignée comme "l'Offre", fournie par ENTELA CONNECT (ci-après désigné comme "le FSI").

L'Offre FTTO comprend la fourniture d'une connexion Internet à haut débit basée sur la technologie de la fibre optique, ainsi que les services associés tels que décrits ci-après dans l'Article III des présentes Conditions Particulières.

### **Section 1.02 Période d'engagement**

Le client reconnaît et accepte que l'Offre est soumise à une période d'engagement spécifiée dans le contrat.

La période d'engagement standard, sauf mention contraire dans le bon de commande, est de 36 mois. La période d'engagement commence à la date de mise en service de la connexion FTTO. Le client s'engage à utiliser les services du FSI conformément aux termes et conditions du contrat pendant toute la durée de l'engagement.

Le service est un service à durée déterminée avec tacite reconduction, sauf mention contraire dans le Bon de commande. La durée de la reconduction est de **1 mois**.

Des frais de résiliation anticipée peut s'appliquer en cas de résiliation avant la fin de la période d'engagement, conformément aux dispositions de la Section 2.04.

### **Section 1.03 Éligibilité géographique**

L'éligibilité géographique à l'Offre FTTO est déterminée par le FSI en fonction de la disponibilité de l'infrastructure de fibre optique à l'emplacement du client. Le client reconnaît que l'Offre FTTO peut ne pas être disponible dans toutes les régions et que l'accès à la fibre optique dépend de la couverture de la zone géographique. Le FSI s'efforcera de fournir au client des informations sur l'éligibilité géographique au moment de la souscription du contrat.

En cas de difficulté exceptionnelle empêchant le déploiement, l'engagement du service FTTO sera rendu caduque, sans frais ni pour le CLIENT, ni pour le FSI.

## **Article II. TARIFICATION**

### **Section 2.01 Tarifs mensuels**

Service FTTO : Abonnement mensuel : sur devis

### **Section 2.02 Frais d'installation**

Frais d'installation : sur devis

Accompagnement installation à distance : 2x THS005 à 88€ soit 176€ HT

### **Section 2.03 Frais de location de matériel**

Routeur : Abonnement mensuel :

- 10€ HT/mois (fibre débit ≤ à 100Mbs)
- Sur devis pour tout débit supérieur à 100Mbs

### **Section 2.04 Frais de résiliation anticipée**

En cas de résiliation anticipée du CLIENT, quelle qu'en soit la cause, le CLIENT est redevable de l'intégralité des mensualités restantes du service et des options liées pour la période contractuelle en cours et ce jusqu'au terme initialement convenu.

Des frais administratifs de traitement d'une valeur de 150€ HT lui seront également facturés.

### **Section 2.05 Frais de déménagement**

En cas de déménagement, le CLIENT est redevable de l'intégralité des mensualités restantes du service pour la période contractuelle en cours et ce jusqu'au terme initialement convenu.

Le CLIENT souscrit un nouveau bon de commande pour le déménagement de son site.

### **Section 2.06 Frais supplémentaires**

#### **(a) Phase de déploiement**

Déplacement à tort/refus d'intervention : 200€

Les rendez-vous d'installation peuvent être reportés par le CLIENT 2 fois maximum pour chaque commande (1<sup>ère</sup> fois gratuitement, 2<sup>ème</sup> fois facturée le montant d'un déplacement à tort). Les demandes de report doivent être effectuées au plus tard 48 heures ouvrées avant le rendez-vous. Le déplacement à tort correspond au déplacement sur site d'un technicien n'ayant pas pu accéder au site du CLIENT.

Commande non conforme, rejetée par le fournisseur : 150€

Une commande est considérée comme "non conforme" lorsque les informations données par le CLIENT sont erronées : adresse, etc.

### (b) Phase d'exploitation

Intervention à tort - pas de défaut constaté : 150€

Intervention à tort - absence client ou refus d'accès au site : 250€

Intervention à tort - pas de défaut constaté lors de l'Expertise : 250€

Prêt d'un routeur 4G :

- Mise en service d'un routeur 4G en cas de panne :
  - Envoi par courrier : 90€
  - Installation sur site : 250€
    - Déplacement inclus : 50 km
    - Au-delà du 50<sup>ème</sup> Km : sur devis
  - Au-delà d'un mois : 50€/mois
  - Si routeur à récupérer : 100€
    - Déplacement inclus : 50 km
    - Au-delà du 50<sup>ème</sup> Km : sur devis
  - Recharge : Recharge active par mois calendaire

Volume de la recharge	5GO	10GO	20GO	50GO	100GO	200GO	300GO	500GO	1T0
<b>Prix HT</b>	18,00 €	25,00 €	33,00 €	60,00 €	100,00 €	190,00 €	275,00 €	445,00 €	875,00 €

Changement du titulaire du contrat : 100€

Demande de duplicata de facture : 20€/facture

## Article III. SERVICES INCLUS ET OPTIONS

### Section 3.01 Services inclus

Accès internet avec débit garanti selon bon de commande CLIENT

Adresse IP fixe : 1 Incluse

### Section 3.02 Options

- Installation sur site : Sur devis
- Adresse IP Fixe : 10€
- Back-up 4G : 45€/mois
- GTR HNO : sur devis

## Article IV. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

### Section 4.01 DÉFINITIONS

**Date d'Acceptation de la Commande** est la date à laquelle ENTELA CONNECT accuse réception de la Commande et la notifie dans son système d'information afin de permettre le suivi de la production des Services.

**Difficultés Exceptionnelles de Construction** désignent les cas où la construction du Service est difficile du fait de l'environnement du Point de Terminaison. Voici une liste non exhaustive de ces cas :

- Absence de local pour abriter le Point de Terminaison ;
- Absence d'alimentation électrique adéquate à proximité du Point de Terminaison ;
- Absence de prise Ethernet ou de câblage LAN de moins de 3 mètres du Point de Terminaison ;
- Lorsque l'accès au Site d'Extrémité est refusé à ENTELA CONNECT ou à ces sous-traitants ;
- Lorsque les informations délivrées par le Client sont incorrectes et imputent un retard à la mise en service ;
- Existence de contraintes géographiques particulières, comme par exemple :
  - Accès réglementé ou interdiction de passage ;
  - Site protégé (parcs naturels par exemple) ;
  - Site isolé, c'est à dire Site qui ne fait pas partie d'un lotissement et dont l'éloignement au plus proche point physique d'accès au réseau (point de concentration) est supérieur à 600 mètres à vol d'oiseau. Ou à 50 mètres en longueur réelle si les conditions d'environnement imposent le passage en souterrain ;
  - Obstacles naturels à traverser ou à contourner (accidents de terrain ou cours d'eau par exemple) ;
  - Configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers, phares ou usines par exemples) ;
- Absence de moyens d'accès par la route pour la construction ou la maintenance.
- Nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux, comme par exemple :
  - Transport aérien (hélicoptage essentiellement), maritime, fluvial, (utilisation de bateaux) ou terrestre de grande ampleur (utilisation de convois exceptionnels) ;
  - Élargissement de la chaussée, déboisement, assèchement, dynamitage ;
  - Desserte de grottes ou de sous-sols profonds (mines par exemple) ;
  - Démolition d'ouvrage de plus de 40 cm d'épaisseur, ou de plus de 15 cm dans le cas d'un ouvrage en béton ;

- Consolidation ou construction d'ouvrages.

**Frais d'Accès au Service (FAS)** désigne l'ensemble des frais non récurrents facturés par ENTELA CONNECT pour la mise en œuvre initiale du Service, par opposition aux Frais Mensuel Récurrents du Service facturés pendant la durée du contrat.

**Infrastructure du Client** signifie l'ensemble de ressources réseaux, logicielles et matérielles mises en œuvre au sein des locaux ou des moyens d'exploitation du Client, appelés à se connecter ou fonctionner en relation avec tout ou partie de la Plateforme ENTELA CONNECT et des Services, notamment tous réseaux locaux du Client, câblages et prises réseau, équipements réseau, switchs, serveurs, logiciels, postes informatiques, terminaux de communication, notamment terminaux IP, câbles entre la tête de ligne opérateur et le routeur (desserte interne), câbles et branchement du routeur vers le réseau local du client, etc., et dont le Client est responsable de la mise en œuvre et du bon fonctionnement, conformément à l'état de l'art, à l'Annexe de Description des Services et à toute documentation éventuellement fournie.

**Panne affectant le Service** signifie toute défaillance de l'accès, de la transmission ou de l'équipement de terminaison engendrant la perte des signaux pour le Service dans l'une des directions de transmission ou les deux.

**Panne n'affectant pas le Service** signifie toute autre panne que celle définie ci-dessus, notamment la dégradation ou l'affaiblissement du Service.

**Période de mesure** désigne la période d'un an à compter de chaque anniversaire de la date de Mise en service.

**Point de Livraison du Service** désigne l'Équipement Terminal à partir duquel le Service est délivré. Le domaine au-delà du point de livraison demeure sous la responsabilité du client. Généralement, le Point de Livraison est situé dans une baie.

**Point de Terminaison** désigne le point d'arrivée physique des accès télécoms du Site. Dans le cas des lignes cuivre, le Point de Terminaison est la tête de ligne historiquement France Telecom. Dans le cas de la Fibre Optique le Point de Terminaison se trouve être le point de pénétration des câbles Fibre Optique entre la voie publique et le bâtiment (généralement situé au niveau -1, caves ou parkings).

#### Section 4.02 Livraison du service

Les engagements de délai de livraison constituent une estimation du temps qu'il est nécessaire à ENTELA CONNECT pour fournir le Service à compter de la Date d'Acceptation de la Commande par ENTELA CONNECT. Les engagements de délai de livraison sur les sites Clients sont définis dans le tableau A ci-dessous. En cas de Difficultés Exceptionnelles de Construction, les engagements de délai de livraison ne sont applicables.

Dans le cas où les travaux nécessitent une autorisation du Client, ce dernier fait son affaire de l'obtention de l'autorisation à la date qui lui sera communiquée par ENTELA CONNECT. À défaut, ENTELA CONNECT ne sera pas tenu des délais indiqués ci-dessous et dans le Bon de Commande.

En cas de non-respect des délais par ENTELA CONNECT, des pénalités peuvent être réclamées par le Client en fonction de la grille présentée au Tableau B.

#### (a) Tableau A : Engagement de délai de livraison du Service

Service	Engagement de délai de livraison (Jours ouvrés)
Opérateur de Boucle Locale Fibre optique Pro (type FTTO)	Engagement selon devis propre

#### (b) Tableau B : Pénalités prévues en cas de non-respect de l'engagement de livraison du Service

Retard en jours par rapport à l'engagement de livraison du Service	Pénalités exprimées en pourcentage des Frais d'Accès au Service (FAS)
$\geq 1 \text{ \& } \leq 5$	5 %
$> 5 \text{ \& } \leq 10$	15 %
$> 10 \text{ \& } \leq 20$	25 %
$> 20$	100 %

### Section 4.03 Gestion des pannes

ENTECLA CONNECT s'engage sur une Garantie de Temps d'Intervention (GTI) lorsque des pannes affectent le Service. La GTI est définie dans le tableau C ci-dessous. Le temps d'intervention est la période qui court du moment où la panne signalée est enregistrée (création d'un ticket d'incident) jusqu'à la prise en compte de l'incident. En cas de non-respect de la GTI pour les Pannes affectant un Service particulier, des pénalités peuvent être réclamées, telle que définies dans le tableau D ci-dessous.

GTI Standard : GTI en heures ouvrées du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures.

#### (a) Tableau C : Objectifs de temps d'Intervention

Services	Garantie de temps d'intervention des pannes affectant le Service (en heures)
	GTI Standard HO
FTTO	GTI 2 Heures

#### (b) Tableau D : Pénalités prévues par la GTI

Nombre d'heures au-delà de la GTI	Pénalités exprimées en pourcentage des Frais Mensuels Récurrents du Service affecté
> 0 & ≤ 3	5 %
> 3 & ≤ 4	10 %
> 4 & ≤ 6	15 %
> 6	25 %

ENTECLA CONNECT s'engage sur une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) lorsque des pannes affectent le Service. La GTR est définie dans le tableau ci-dessous. Le temps de rétablissement est la période qui court du moment où la panne signalée est enregistrée (création d'un ticket d'incident) jusqu'à la résolution de la panne. En cas de non-respect de la GTR pour les Pannes affectant un Service particulier, des pénalités peuvent être réclamées, telle que définies dans le tableau ci-dessous.

GTR Standard : GTR en heures ouvrées du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures.

GTR Premium : GTR 24/24 7/7.

#### (c) Tableau E : Objectifs de temps de rétablissement

Services	Garantie de temps de rétablissement des pannes affectant le Service (en heures)	
	GTR Standard HO	GTR Premium HNO
FTTO	4 Heures	4 Heures

#### (d) Tableau F : Pénalités prévues par la GTR

Nombre d'heures au-delà de la GTR	Pénalités exprimées en pourcentage des Frais Mensuels Récurrents du Service affecté
> 0 & ≤ 3	5 %
> 3 & ≤ 4	10 %
> 4 & ≤ 6	15 %
> 6	25 %

### Section 4.04 Disponibilité du service

ENTECLA CONNECT s'engage sur la Disponibilité du Service de bout en bout. La disponibilité du Service se mesure se mesure par le taux résultant de la division de la durée des Pannes affectant le Service,

calculées en heures puis converties en jours, enregistrées par chaque Service particulier pendant la Période de Mesure par 365 jours. Si le Taux de disponibilité du Service descend sous les seuils définis dans le Tableau G ci-dessous, vous êtes en droit de réclamer une contrepartie sous forme de pénalités pour le Service affecté dont la valeur est définie dans le Tableau H ci-dessous.

**(a) Tableau G : Objectifs de disponibilité du Service**

Service	Engagement de Taux de disponibilité du Service (%)
FTTO	99,98%

**(b) Tableau H : Pénalités prévues pour l'engagement de Disponibilité du Service**

Pourcentage en-dessous de L'engagement de Disponibilité du Service	Pénalités exprimées en pourcentage des Frais Mensuel Récurrent du Service affecté
> 0,0 & ≤ 0,5	50 %
> 0,5 & ≤ 1,0	100 %
> 1.0 & ≤ 1,5	150 %
> 1,5	200 %

**Section 4.05 Performances Ethernet**

Les chiffres cités dans la présente section fournissent une indication des performances des services Ethernet de ENTELA CONNECT dans des conditions normales et avec un profil de trafic mixte, tant en termes de débit que de taille de paquet.

**(a) Performances mesurées par le taux de perte de trame**

Le calcul du taux de perte de trames est la division du nombre de trames qui correspondent au profil de service adéquat et sortent du Point de Livraison par le nombre de trames de service initialement arrivées au Point de Livraison.

Les trames de service du protocole de contrôle de couche 2 qui sont dûment commutées ou rejetées au Point de Livraison ne sont pas comptabilisées puisqu'il ne s'agit pas de trames perdues. ENTELA CONNECT se fixe un taux de perte de trames inférieur à 0,01 %.

**(b) Conditions suspensives à l'engagement de qualité de service**

ENTE LA CONNECT ne pourra pas prendre d'engagement de qualité de service dans les cas suivants, comme par exemple :

- Interruption de service planifiée ;
- Impossibilité technique résultant de la configuration Client, comme entre autres :
  - Alimentation électrique inappropriée ou panne d'alimentation sur votre site ;
  - Défectuosité de l'Infrastructure du Client ;
  - Inaccessibilité du Site aux employés de ENTE LA CONNECT ou à ces agents et sous-traitants ;
  - Panne résultant des actions ou omissions du Client ou de ces agents et sous-traitants ;
  - etc. ...

L'engagement de qualité de service se mesure pour chaque Site. Les engagements sont évalués pour chaque accès au Service et sur chaque site.

Le montant total de l'ensemble des pénalités attribuables par an dans le cadre du présent Engagement de qualité de service est plafonné à 200 % des Frais Mensuels Récurrents.