

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE ASP VPN MPLS

1 OBJET

L'objet de la présente annexe est de définir, en complément des Conditions Particulières, le Service fourni par ASP SERVEUR au Client.

2 ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE

2.1 Débits Garantis

Chaque Prise à Débit Garanti dispose d'un débit garanti correspondant à 100% du débit IP. Le niveau de débit garanti est indiqué dans les spécifications techniques du Service disponibles sur simple demande.

Le Client pourra apporter la preuve, quatre (4) fois par an, sur une ou plusieurs Prises, que ASP SERVEUR ne respecte pas ses engagements. Dans ce cas, ASP SERVEUR se réserve le droit de procéder à une contre-expertise. En cas de non-respect des débits garantis, le Client pourra demander à ASP SERVEUR le versement d'une indemnité équivalente à 5 % de l'abonnement mensuel de la Prise considérée.

2.2 Délais de Mise en Service

2.2.1 Pour un réseau de moins de vingt (20) Sites

Sauf accord contraire, le délai maximum de Mise en Service du premier Site est de quarante (40) Jours Ouvrés à compter de la date à laquelle le dossier du Client (Bulletin de Souscription, informations techniques, ...) est parvenu complet et signé à ASP SERVEUR. Pour les Sites suivants, le rythme de déploiement sera de un (1) Site par Jour Ouvré.

Pour un Site raccordé via une Prise THD, le délai maximum de Mise en Service dépendra des résultats de l'étude d'éligibilité mentionnée à l'Article « Eligibilité » des Conditions Particulières, et fera l'objet d'un planning établi par ASP SERVEUR conformément aux conditions définies au paragraphe « Pour un réseau de plus de vingt (20) Sites » ci-dessous.

2.2.2 Pour un réseau de plus de vingt (20) Sites

Un planning de Mise en Service sera défini d'un commun accord entre les Parties. Ce planning deviendra, dès sa signature par les Parties, une annexe au Contrat ASP SERVEUR. A défaut d'accord des Parties dans un délai de vingt et un (21) jours suivant la signature du Bulletin de Souscription concerné, le planning proposé par ASP SERVEUR s'appliquera.

Le délai de Mise en Service de chaque Site défini dans le planning court à compter de la date à laquelle le dossier du Site concerné (Bulletin de Souscription, informations techniques, ...) est parvenu complet et signé à ASP SERVEUR.

2.2.3 Pour les Options

Sauf indication contraire, le délai maximum de Mise en Service d'une Option est de quarante (40) Jours Ouvrés dans le cas d'une option ne nécessitant pas de procédures administratives (fourniture d'adresses IP...) et de soixante (60) jours dans le cas d'une option nécessitant des procédures administratives, ces délais étant décomptés à partir de la date à laquelle le dossier du Client (Bulletin de Souscription, informations techniques, ...) est parvenu complet et signé à ASP SERVEUR.

2.2.4 En cas de non-respect du délai de Mise en Service sur un Site ou sur une Option, une pénalité équivalente à 5 % de l'abonnement mensuel de la Prise ou de l'Option non mis en service à l'issue de ce délai par Jour Ouvré de retard sera applicable. Cette pénalité est plafonnée à 50% de l'abonnement mensuel de ladite Prise ou de ladite Option.

2.3 Délais de modification

Sauf accord contraire, le délai de réalisation d'une modification sur une Prise Standard, Premium, LS, Eco, ou RNIS est de quarante (40) Jours Ouvrés à compter de la réception par ASP SERVEUR du dossier de la demande de modification complet et signé.

Pour un Site raccordé via une Prise THD, toute demande d'évolution fera l'objet d'une étude de faisabilité et d'un planning établi par ASP SERVEUR conformément aux conditions définies au paragraphe « Pour un réseau de plus de vingt (20) Sites » ci-dessus..

Par dérogation aux paragraphes ci-dessus, le délai de modification du débit d'une Prise munie d'un accès produit par ASP SERVEUR ne changeant pas de technologie d'Accès et ne nécessitant pas de déplacement d'un technicien sur Site est de quinze (15) Jours Ouvrés à compter de la réception par ASP SERVEUR du dossier de demande de modification complet et signé.

Les délais de modification applicables à des changements mineurs de configuration d'une Prise sont indiqués dans le Bulletin de Demande de Changement Technique Data annexé au Bulletin de Souscription.

Les autres demandes de modifications feront l'objet d'un délai planifié entre les Parties.

En cas de non-respect de ces délais de modification, une pénalité équivalente à 5 % des frais de mise en service de la modification par jour ouvré de retard sera applicable. Cette pénalité est plafonnée à 100% des frais de mise en service de la modification.

2.4 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

Pour tout Site muni d'une Prise à Débit Garanti en France métropolitaine, ASP SERVEUR s'engage sur un Temps de Rétablissement maximal du Service en cas d'Interruption :

de quatre (4) Heures Ouvrées, l'intervention pour la réparation de l'Interruption ayant lieu pendant les Heures Ouvrées, pour les Sites bénéficiant d'une maintenance 5j/7 standard.

de quatre (4) Heures Ouvrables, l'intervention pour la réparation de l'Interruption ayant lieu pendant les Heures Ouvrables, pour les Sites sur lesquels le Client a souscrit à l'option maintenance Heures Ouvrables

de quatre (4) heures, l'intervention pour la réparation de l'Interruption ayant lieu 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour les Sites sur lesquels le Client a souscrit à l'option maintenance 7j/7 et 24h/24.

Le « temps de rétablissement du Service » est défini comme l'intervalle de temps entre l'ouverture d'un ticket d'incident par le Client auprès du Service Client et le moment où l'incident est résolu, validé par le Client.

En cas de dépassement de la durée maximale de rétablissement, les pénalités suivantes seront applicables

Dépassement de la durée maximale de rétablissement en Heures Ouvrées ou en Heures Ouvrables ou en heures en fonction de la plage de maintenance souscrite par le Client pour le Site.	Indemnité (en % de la redevance mensuelle du Site concerné)
De 0 à 4	20
De 4 à 8	50
Plus de 8	100

2.5 Indisponibilité maximale du Service sur un Site

Pour tout Site muni d'une Prise à Débit Garanti en France métropolitaine, ASP SERVEUR s'engage à assurer une indisponibilité annuelle maximale du Service de treize (13) Heures Ouvrées ou Heures Ouvrables ou en heures en fonction de la plage de maintenance souscrite par le Client pour le Site.

La durée d'indisponibilité annuelle du Service correspond au cumul des durées d'Interruption du Service sur le Site sur la période d'une année calendaire (ou au prorata de l'année calendaire pour l'année de la Mise en Service).

En cas de dépassement de la durée d'indisponibilité annuelle maximale du Service sur un Site, les pénalités suivantes seront applicables :

Dépassement de la durée annuelle d'indisponibilité du Service en Heures Ouvrées ou en Heures Ouvrables ou en heures en fonction de la plage de maintenance souscrite par le Client pour le Site.	Indemnité (en % de la redevance mensuelle du Site concerné)
de 0 à 5	20
de 5 à 10	50
Supérieur à 10	100

2.6 Calcul des temps d'Interruption

Les Interruptions et les temps de rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à ASP SERVEUR pendant les heures couvertes par la GTR, conformément à la procédure décrite à l'Article « Gestion des incidents » ci-après, et l'heure à laquelle ASP SERVEUR notifie au Client le rétablissement du Service sur le Site concerné, conformément à l'Article « Clôture des incidents » ci-après.

2.7 Mesures de performance

Le nombre de Couples testés sera au plus égal à 10 % du nombre de Prises à Débit Garanti avec un minimum de cinq (5) Couples.

Chaque Couple doit comporter deux Prises à Débit Garanti, dont au moins une Prise Premium ou LS de débit supérieur ou égal à 512Kb/s, et disposant d'un Pack Données ou d'un Pack Multimédia.

La participation d'une même Prise à plusieurs Couples est limitée :

- à 2 Couples pour les Prises Standard ou pour les Prises LS de débit inférieur à 512Kb/s
- à 5 Couples pour les Prises Premium ou pour les Prises LS de débit supérieur ou égal à 512Kb/s et inférieur à 2Mb/s
- à 10 Couples pour les autres Prises

Au cours du déploiement, ASP SERVEUR définira avec le Client les Couples pour les mesures de performance.

Toute indemnité liée aux mesures de performance ne sera pas exigible si, en moyenne sur le mois considéré, le taux de charge de l'une des deux Prises du Couple est supérieur à 50%.

Dépassement des temps de réponse (en millisecondes)	Indemnité (en % de la redevance mensuelle totale des deux Sites du Couple concerné)
De 0 à 20	2,5
Supérieur ou égal à 20	5

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE ASP VPN MPLS

2.7.1 Temps de réponse

Le « taux de délivrance » est défini comme le ratio entre le nombre de réponses reçues par l'Équipement Terminal source et le nombre de requêtes émises par l'Équipement Terminal source.

La mesure du taux de délivrance est réalisée par le comptage du nombre de réponses émises par l'Équipement Terminal destination suite à la sollicitation par l'envoi de requêtes par l'Équipement Terminal source.

ASP SERVEUR s'engage sur un « taux de délivrance aller-retour » moyen mensuel minimum de 99,9% pour chacune des classes « données critiques » ou « temps réel ».

En cas de non-respect du « taux de délivrance » sur le mois considéré sur un

Couple, les pénalités suivantes seront applicables :

Taux de délivrance	Indemnité (en % de la redevance mensuelle totale des deux Sites du Couple concerné)
Entre 99,8 et 99,9%	2,5
Inférieure à 99,8 %	5

2.8 Modalités de versement des pénalités

Les pénalités mentionnées au présent Article constitueront la seule obligation et indemnisation due par ASP SERVEUR, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

Le montant cumulé des pénalités sur un Site relatives à une année donnée ne pourra excéder 100 % du montant d'une redevance mensuelle du Service pour le Site concerné. Le montant cumulé des pénalités, pour l'ensemble des Sites, relatives à une année calendaire donnée ne pourra excéder 10% des factures réglées par le Client au cours de ladite année pour le Service.

Les éventuelles pénalités applicables à ASP SERVEUR au titre du Service ne sont pas cumulables. En cas d'interruption affectant plusieurs engagements de qualité de service sur un Site ou en cas d'interruption sur un Site affectant les engagements de qualité de service sur plusieurs Sites, un seul engagement sera pris en compte pour déterminer les pénalités applicables, étant entendu que sera retenu l'engagement le plus avantageux pour le Client.

La responsabilité de ASP SERVEUR ne pourra être engagée et aucune indemnité ne sera due lorsque le non-respect des engagements définis ci-dessus résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné dans l'Article « Force Majeure » des Conditions Générales ASP SERVEUR ,
- du fait d'un tiers ou du fait du Client et, en particulier, du non-respect par le Client de ses obligations préalables à la mise en oeuvre du Service ou d'un élément non installé et exploité par ASP SERVEUR,
- de l'absence de communication ou de communication incomplète ou erronée à ASP SERVEUR,
- de l'absence de contact Client lors de l'installation, la mise en service ou la modification (ASP SERVEUR ayant auparavant communiqué au Client les dates et horaires de rendez-vous),
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en oeuvre des moyens spéciaux (tels que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à ASP SERVEUR, de travaux immeubles imprévus (arrivée optique saturée, rocade ou desserte à construire),
- d'un cas cité à l'Article « Suspension » des Conditions Générales,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de ASP SERVEUR, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à ASP SERVEUR par les autorités réglementaires ou les autorités publiques.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire et dans un délai maximal d'un (1) an, demander à ASP SERVEUR le montant des pénalités correspondantes.

2.9 Notification des incidents

ASP SERVEUR fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications des incidents. Ce service est accessible 7 jours sur 7 pour les interlocuteurs désignés du Client.

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera qu'il ne se situe pas sur ses Équipements et/ou sur ses Sites.

Le Client fournira à ASP SERVEUR toutes les informations requises par cette dernière. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'incident
- type de Service impacté
- description, localisation et conséquences de l'incident

- coordonnées d'une personne à tenir informée.

Dès réception d'un appel du Client, ASP SERVEUR qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat ASP SERVEUR et du niveau de service souscrit,
- identification des sites impactés (pré localisation de l'incident).

Une fois la qualification effectuée, ASP SERVEUR ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'incident. L'heure mentionnée sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'un incident, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

2.10 Gestion des incidents

ASP SERVEUR réalisera l'identification et la qualification de l'incident et confirmera par téléphone au Client qu'il constitue bien une Anomalie.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par ASP SERVEUR, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de ASP SERVEUR et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à facturation.

Une fois l'origine de l'Anomalie identifiée, ASP SERVEUR réalisera les actions visant à la corriger.

Dès lors que ASP SERVEUR a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux sites nécessaires à la résolution d'une Anomalie, le décompte du temps de l'Anomalie est gelé jusqu'à ce que ASP SERVEUR obtienne l'accès physique auxdits sites et à ses Équipements. De même, le décompte du temps de l'Anomalie sera pendant toute période où le Client ne peut assister ASP SERVEUR notamment pour répondre à des questions ou réaliser des tests.

2.11 Clôture des incidents

La clôture d'une signalisation d'incident sera faite par ASP SERVEUR comme suit :

- Information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- Détermination de la durée de l'interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.