

1. DEFINITIONS

En complément des définitions de la Convention Cadre, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Particulières auront la signification qui suit :

"**Circuit**" désigne une capacité de transmission entre deux Points de Terminaison.

"**Equipements du Client**" désigne tout équipement dont le Client est propriétaire ou dont le Client a le contrôle et qu'il utilise pour bénéficier du Service.

"**Equipements de Vivaction**" désigne les équipements de télécommunications, dont Vivaction est propriétaire ou dont elle a le contrôle, faisant partie du Réseau de Vivaction et devant être installés par Vivaction afin de fournir le Service.

"**Heures Ouvrables**" désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrables France.

"**Heures Ouvrées**" désigne la tranche horaire, entre 9:00 et 18:00, des Jours Ouvrés France.

"**Interruption**" désigne une période pendant laquelle un Défaut Majeur survient sur un Service.

"**Interruption Planifiée**" désigne une Interruption dont la survenance a été prévue par avance par les Parties ou dont le Client a été averti.

"**Jour Ouvrable**" désigne tout jour à l'exception du dimanche ou de tout autre jour férié en France.

"**Jour Ouvré**" désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche ou de tout autre jour férié en France.

"**Point de Terminaison**" désigne le point de démarcation entre le Réseau du Client et le Réseau de Vivaction, marquant la limite de responsabilité de Vivaction vis à vis du Service.

"**POP Vivaction**" désigne un site technique du Réseau de Vivaction. "**Portes**" désigne les interfaces d'accès au Service. Elles sont caractérisées par le type d'interface utilisé et par leur débit. Les Circuits peuvent être établis dans la limite de la capacité des Portes.

"**Réseau du Client**" désigne l'infrastructure de télécommunications que le Client contrôle ou exploite, ou dont il est propriétaire, incluant les Equipements du Client.

"**Réseau de Vivaction**" désigne les Equipements de Vivaction et toute autre infrastructure utilisée par Vivaction pour fournir le Service.

"**Site**" désigne les sites identifiés dans les Commandes, en ce inclus les Sites du Client dans lesquels se trouvent les Points de Terminaison.

"**Site du Client**" désigne les Sites dont le Client est propriétaire ou a le contrôle.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

2.1. Le Service Interconnexion Optique consiste en la mise à disposition par Vivaction au Client de Circuits point à point sur un réseau fibre optique de type metro-ethernet sécurité.

2.2. Les Circuits sont établis à un débit de transmission donné entre deux Portes. Les caractéristiques techniques des Circuits et des Portes sont décrites à l'article 9 des présentes Conditions Particulières.

2.3. Interfaces disponibles pour les Portes

Interconnexion Optique
Ethernet

2.4. Débits disponibles pour les Circuits

Interconnexion Optique
100 Mbps

2.5. La responsabilité de Vivaction dans le cadre de la fourniture d'un Circuit est limitée au Réseau de Vivaction localisé entre les Points de Terminaison, lesquels sont situés aux niveaux des Portes. A ce titre, les Niveaux de Service ne s'appliquent pas aux Raccordements Distants.

3. PRIX

3.1. Les Prix pour chaque Circuit seront indiqués par Vivaction dans chaque Commande.

Les Prix se décomposent généralement en :

- Des frais d'installation ("les Frais d'Installation")
- Une redevance mensuelle d'un montant forfaitaire ("la Redevance Mensuelle").

3.2. La Redevance Mensuelle sera facturée d'avance par mois sous la forme d'une ou plusieurs factures consolidées. La première facture sera émise à la Date de Début du Service et couvrira la période s'étendant entre cette dernière et le début du mois suivant, prorata temporis. Le dernier paiement sera facturé à la date de dernière échéance et couvrira la période s'étendant entre cette dernière et la fin de la Commande, prorata temporis.

Les Frais d'Installation liés à un Service seront facturés à la signature de la Commande concernée.

4. LIVRAISON DU SERVICE

Pour les Circuits livrés dans les POP Vivaction et sauf mention contraire dans la Commande, la Date de Début du Service aura lieu dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la signature de la commande successive concernée par les Parties pour les débits Ethernet.

Pour les Circuits livrés dans un Site du Client, la Date de Début du Service sera déterminée par les Parties au moment de la commande successive.

5. CONNEXION AUX SITES DU CLIENT

5.1. Le présent Article s'applique dans l'hypothèse où un Point de Terminaison est situé sur un Site du Client.

5.2. Dans l'hypothèse où la préparation d'un (des) Site(s) du Client n'est pas conforme aux instructions communiquées en temps utile par Vivaction au Client et à la date demandée par celui-ci, un constat sera émis par Vivaction. Le retard du Client d'effectuer ces travaux aura pour effet de retarder l'exécution par Vivaction de ses obligations sans que Vivaction ne puisse être tenu responsable d'un tel retard.

5.2.1. Afin que Vivaction exécute ses obligations conformément à chaque Commande/commande successive, le Client devra obtenir et maintenir à ses frais pendant toute la durée de chaque Commande/commande successive les consentements, autorisations, licences ou agréments (collectivement les "**Autorisations**") pouvant être requis par Vivaction afin de pénétrer dans le(s) Site(s) du Client et permettre à Vivaction d'installer et de faire fonctionner les Equipements de Vivaction et de réaliser tous travaux nécessaires sur ou dans le(s)

Site(s) du Client ainsi que d'accéder, apporter, installer, garder, utiliser, maintenir et effectuer toute prestation de service sur les Equipements de Vivaction sur le(s) Site(s) du Client. Vivaction devra avoir un accès au(x) Site(s) du Client dans les vingt-quatre (24) heures de sa demande ou en cas d'urgence sous une (1) heure.

Les obligations de Vivaction aux termes de chaque Commande/commande successive sont sujettes aux termes et conditions des Autorisations. En particulier, les Parties conviennent que, dans l'hypothèse où la Date de Début du Service serait retardée du fait de retards dans l'obtention des Autorisations ou dans l'hypothèse où les Autorisations limiteraient, à tout moment, l'accès de Vivaction à un Site du Client ou en cas de perte des Autorisations, la responsabilité de cette dernière ne pourra être engagée à quelque titre que ce soit. En tout état de cause, lorsque Vivaction a accès au Site du Client, celle-ci, s'engage à respecter et à faire respecter toute personne mandatée par elle, les conditions d'accès audit Site.

5.3. Le cas échéant le Client garantit qu'il :

- hébergera les Equipements de Vivaction en respectant les instructions raisonnables données par Vivaction ;
- ne déplacera, ni ne modifiera, ni ne délocalisera, ni n'interférera d'aucune manière avec les Equipements de Vivaction ;
- fera en sorte qu'aucune personne autre qu'un représentant autorisé de Vivaction ne puisse réparer, entretenir ou plus généralement s'occuper des Equipements de Vivaction ;
- ne louera pas, ni ne vendra ou transférera aucun Equipement de Vivaction, ni ne créera ou permettra la création d'une hypothèque, gage, nantissement ou autre servitude ou sûreté devant être placé sur un Equipement de Vivaction.

5.4. Le cas échéant, le Client aura la garde, tel que ce terme est défini notamment aux articles 1915 et 1927 du Code civil français, des Equipements de Vivaction pendant toute la durée de chaque Commande.

6. RACCORDEMENTS DISTANTS

6.1. Description du Service

Le Raccordement Distant est une offre de raccordement entre le POP Vivaction et le Point de Termination, lorsque celui-ci est sur un Site différent. Ce raccordement peut être effectué par fibres optiques comme décrit aux présentes Conditions Particulières ou par tout autre moyen technique selon les Conditions Particulières du moyen technique concerné.

Lorsque le Point de Termination se situe sur un Site du Client, le Raccordement Optique Distant se terminera à chaque extrémité au niveau d'une tête optique installée par Vivaction.

Lorsqu'un aboutement des Réseaux de Vivaction et du Client est fait au niveau d'une chambre de raccordement ("in span"), le raccordement sera effectué par le propriétaire de ladite chambre de raccordement, selon les cas Vivaction ou le Client.

6.2. Livraison du Service

La Date de Début du Service de Raccordement Distant interviendra après vérification, conformément à l'Article 6 de la Convention Cadre.

6.3. Spécifications techniques du raccordement optique distant Pour la livraison du Service Interconnexion Optique,

une paire de fibres optiques est nécessaire par Porte.

Les Raccordements Optiques Distants fournis sont conformes à la recommandation G.652.

L'atténuation optique des Raccordements Optiques Distants sera au plus de 12dB lorsque le Point de Termination se situe sur un Site du Client et, fonction de la longueur du Raccordement Optique Distant, de 0,4dB/km de distance optique lorsque le Point de Termination se situe au niveau d'une chambre de raccordement.

7. RELATIONS ENTRE LES PARTIES

Vivaction met à la disposition du Client un Service Clients qui agit en tant que point de contact avec le Client et est responsable de la coordination de la gestion du Service pour l'ensemble de l'organisation. Cela inclut le fait de présenter des réponses aux questions relatives au paiement et de fournir une aide à la facturation.

De même, le Client désignera à Vivaction un interlocuteur agissant en tant que point de contact unique de Vivaction pour la gestion des Commandes.

8. NIVEAUX DE SERVICES

Les engagements de qualité du Service sont décrits ci-dessous.

8.1. Garantie de Disponibilité

8.1.1. Calcul de la Disponibilité

La disponibilité du Service sera mesurée pour chaque Circuit et sera calculée sur la période considérée à compter de la Date de Début du Service pour le Circuit concerné et dans les conditions suivantes :

$$\frac{\text{(Durée totale de la période - somme des Interruptions)} \times 100}{\text{Durée totale de la période (ci-après "la Disponibilité ")}}$$

8.1.2. En cas de non-respect des taux de Disponibilité ci-dessous, les pénalités suivantes seront appliquées par Circuit concerné.

Circuit livré sur un Point de Termination en Fibre Optique dans un POP Vivaction

Disponibilité annuelle	Pénalité : pourcentage de la Redevance Annuelle
Entre 99.80% et 100%	0%
Entre 99.75% et 99.79%	1%
Entre 99.65% et 99.74%	2%
Entre 99.35% et 99.64%	6%
En dessous de 99.35%	16%

Circuit livré sur un Point de Termination en Fibre Optique dans un Site Client

Disponibilité annuelle	Pénalité : pourcentage de la Redevance Annuelle
Entre 99.75% et 100%	0%
Entre 99.65% et 99.74%	1%
Entre 99.45% et 99.64%	2%
Entre 99.15% et 99.44%	6%
En dessous de 99.15%	16%

Circuit livré sur un Point de Terminaison en Fibre Optique dans un POP Vivaction

Disponibilité annuelle	Pénalité : pourcentage de la Redevance Annuelle
Entre 99.90% et 100%	0%
Entre 99.85% et 99.89%	1%
Entre 99.75% et 99.84%	2%
Entre 99.45% et 99.74%	6%
En dessous de 99.45%	16%

Circuit livré sur un Point de Terminaison en Fibre Optique dans un Site Client

Disponibilité annuelle	Pénalité : pourcentage de la Redevance Annuelle
Entre 99.85% et 100%	0%
Entre 99.75% et 99.84%	1%
Entre 99.55% et 99.74%	2%
Entre 99.25% et 99.54%	6%
En dessous de 99.25%	16%

8.2. Garantie de Temps de Remise en Service

L'objectif de remise en service en cas d'Interruption d'un Circuit est de quatre (4) heures ("le Temps de Rétablissement").

En cas de non respect du Temps de Rétablissement, les pénalités suivantes seront applicables par Circuit ne respectant pas le Temps de Rétablissement :

Temps de rétablissement	Pénalité : Pourcentage de la Redevance annuelle
4 à 6 heures	0,10%
6 à 8 heures	0,15%
Au delà de 8 heures	0,20%

Les pénalités dues chaque année au titre de la Garantie de Temps de Rétablissement ne pourront pas dépasser 10% de l'ensemble des Redevances Annuelles versées par le Client au cours de l'année concernée pour le Circuit concerné.

8.3. Délais de Livraison

En cas de retard par Vivaction dans la Date de Début du Service d'un Circuit, les pénalités suivantes seront applicables par Circuit :

Retard	Pénalité
1 jour ouvrable	10% des Frais d'Installation du Circuit concerné
Pour chaque jour ouvrable au delà	2% des Frais d'Installation du Circuit concerné

Les pénalités sont limitées à 100 % des Frais d'Installation du Circuit retardé.

8.4. Modalités de calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à Vivaction, conformément à la procédure décrite à l'article 8.6 ci-après, et l'heure à laquelle Vivaction notifie au Client le rétablissement du Circuit, conformément à l'article 8.8 ci-après.

8.5. Modalités de versement des pénalités

Les différentes pénalités mentionnées ci-dessus sont cumulables. Elles constitueront la seule obligation et indemnisation due par Vivaction, et l'unique compensation et recours du Client, au titre du Service.

La responsabilité de Vivaction ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non respect des engagements de niveau service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification du Service demandée par le client,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 9 de la Convention Cadre,
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client,
- d'un élément non installé et exploité par Vivaction,
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels, etc.).

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra demander à Vivaction le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par Vivaction de la prochaine facture au Client pour le Circuit concerné.

8.6. Procédure de notification des Interruptions

Vivaction fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions, le Centre de Support Client dont les coordonnées seront confirmées au Client à la Date de Début du Service de chaque Circuit.

Ce service est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel du Client, Vivaction vérifiera et qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service souscrit,
- identification des sites impactés (pré localisation de l'incident). Une fois l'appel qualifié, Vivaction 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'Interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une d'Interruption, 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.

Le Client fournira à Vivaction toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- Nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption
- Type de service impacté
- Description, localisation et conséquences de l'Interruption
- Si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

8.7. Gestion des Interruptions

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements et/ou sur

ses Sites. A l'ouverture d'un ticket, Vivaction réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone au Client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par Vivaction s'avèrera ne pas constituer une Interruption ou constituer une Interruption due à un usage anormal par le Client du Circuit et/ou des Equipements de Vivaction donnera lieu à une facturation.

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, Vivaction réalisera les actions visant à corriger ladite Interruption. Dès lors que Vivaction a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que Vivaction obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements. Vivaction tiendra le Client régulièrement informé de l'état d'avancement de la résolution de l'Interruption.

8.8. Clôture de l'incident

La clôture d'une signalisation sera faite par Vivaction comme suit :

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

Dans un délai de dix (10) jours suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par télécopie par Vivaction au Client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

8.9. Maintenance préventive

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, Vivaction peut être amenée à réaliser des travaux susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement du Service délivrés à ses clients.

Les Interruptions Planifiées ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus.

La notification des Interruptions Planifiées par Vivaction devra intervenir au moins sept (7) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un fax contenant les indications suivantes :

- Date et heure prévue de début de perturbation,
- Durée prévue,
- Impact sur le service,
- Motif de la perturbation,
- Interlocuteur en charge.

8.10. Procédure d'escalade hiérarchique

L'activation de cette procédure se fait lorsqu'une Interruption n'est pas réparée selon les engagements de Niveau de Service définis ci-dessus.

Dans ce cas, le Client peut activer la hiérarchie de Vivaction pour escalader l'incident aux contacts suivants selon les délais indiqués :

Niveau d'escalade	Délais d'escalade	Contact
1	T0 + GTR	Responsable du NOC
2	T0 + GTR +4H	Directeur Technique

3	T0 + GTR+ 8H	Directeur du Développement
---	--------------	----------------------------

Les coordonnées des interlocuteurs Client et Vivaction seront communiquées à la signature de la première Commande et mises à jour dès que nécessaire. La notification d'une modification des coordonnées des interlocuteurs se fera par tout moyen.

9. DUREE

9.1. Le service est souscrit pour une période initiale de deux (2) ans ou 3 ans (voir contrat). A l'issue de cette période initiale, le service est tacitement reconduit par période de douze (12) mois.

9.2. Résiliation

À l'issue de ladite période initiale, le Client pourra résilier le service souscrit auprès de VIVACTION par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis de (2) mois.

Pour toute résiliation, VIVACTION facturera un montant de 50€ par lien résilié.

Toute résiliation d'une Commande par le Client après la Date de Début de Service du Lien d'Accès concerné mais avant le terme de la période initiale définie à l'Article 3.7 Ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants correspondant à la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale et de 50€ par lien résilié.

9.3 Retour des équipements

Le client devra retourner, à sa charge, l'ensemble des équipements fournis à l'adresse suivante : Vivaction, 2/6 rue des Bourets 92150 Suresnes. Sans retour 30 jours après la date de résiliation, les équipements seront facturés sur la base des tarifs suivants :

Routeur ADSL 50€/unitaire, routeur SDSL 200€/unitaire, routeur 4G 140€/unitaire, routeur Fibre 350€/unitaire, passerelle T2 Vivaction 1200€/unitaire, passerelle One Access 800€/unitaire, Célix 300€/unitaire, poste téléphonique 50€/unitaire.

10. FRAIS D'EXPEDITION

Chaque équipement expédié, nouveau ou faisant l'objet d'un remplacement, sera facturé de la manière suivantes :

Petit colis 20€, moyen colis 40€, grand colis 60€

11. SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Les interfaces physiques des Portes sont conformes aux spécifications suivantes :

Interface Ethernet 100 Mbps

12. LIMITE DE RESPONSABILITE

La limitation de responsabilité est régie par les dispositions de la Convention cadre.