

ANNEXE 1 b

Conditions Particulières Service FON



SOMMAIRE

ARTICLE 1 -	DEFINITIONS.....	3
ARTICLE 2 -	OBJET	3
ARTICLE 3 -	SPECIFICATIONS TECHNIQUES.....	3
ARTICLE 4 -	SPECIFICATIONS TECHNIQUES.....	3
ARTICLE 5 -	ACCES AU RESEAU	3
ARTICLE 6 -	PROCEDURE DE SOUSCRIPTION DU SERVICE FON	4
ARTICLE 7 -	PROCEDURE DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE FON.....	4
ARTICLE 8 -	DETERMINATION DES REDEVANCES	4
ARTICLE 9 -	TRAVAUX, INSTALLATION DES EQUIPEMENTS ET MATERIELS ..	5
ARTICLE 10 -	MODIFICATIONS DU TRACE D'UN CIRCUIT OPTIQUE.....	5
ARTICLE 11 -	PENALITES FORFAITAIRES	6
ARTICLE 12 -	RESILIATION.....	6
ARTICLE 13 -	ANNEXES	6



ARTICLE 1 - DEFINITIONS

- « **Fibre Optique** » ou « **Fibre noire** » ou « **FON** »: désigne les câbles de fibre optique du Réseau non allumés par le Délégitaire ;
- « **Incident** » : désigne toute interruption de service, toute dégradation, coupure des Circuits Optiques telles que définies ci-après affectant un Circuit Optique ;
- « **Interruption de Service** » : désigne toute interruption programmée du service sur un Circuit Optique ;
- « **IRU** » : désigne la mise à disposition par le Délégitaire du Service Fibres Optiques Noires pendant une durée irrévocable de 10 au moins selon la date indiquée dans la Commande ;
- « **GTI** » : désigne le temps d'intervention du Délégitaire suite à l'ouverture d'un ticket client ;
- « **GTR** » : désigne le temps de rétablissement du service et la fermeture du ticket incident.

ARTICLE 2 - OBJET

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

ARTICLE 3 - SPECIFICATIONS TECHNIQUES

3.1 DESCRIPTION DU SERVICE IRU FON

Le Service IRU FON consiste en :

- la mise à disposition de Circuits Optiques entre un ou plusieurs Points de Raccordement ;
- la maintenance de ces Circuits Optiques.

Et ce, pour une longue durée ferme, ne pouvant être inférieure à 10 ans, indiquée dans chaque Commande et pour laquelle la redevance d'usage est payée au début de la Commande.

3.2 DESCRIPTION DU SERVICE LOCATION FON

Le Service de Location FON consiste en :

- la mise à disposition de Circuits Optiques entre un ou plusieurs Points de Raccordement ;
- la maintenance de ces Circuits Optiques.

3.3 GENERALITES

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

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

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

ARTICLE 4 - SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Les Spécifications Techniques des Fibres Optiques Noires sont indiquées en **Annexe 3**.

ARTICLE 5 - ACCES AU RESEAU

Les conditions d'intervention de l'Usager sur les Fibres Optiques Noires, mises à sa disposition, sont indiquées en **Annexe 3**.



ARTICLE 6 - PROCEDURE DE SOUSCRIPTION DU SERVICE FON

Pour bénéficier d'un Service IRU FON, ou Location FON, l'Usager doit signer un Bon de Commande établi par le Délégué conformément au modèle joint en **Annexe 1** des présentes.

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 7 - PROCEDURE DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE FON

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

ARTICLE 8 - DETERMINATION DES REDEVANCES

8.1 FRAIS D'ACCES AUX SERVICES (FAS), FRAIS D'ACCES AU RESEAU (FAR) ET FRAIS D'ADDUCTION (FAD)

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

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 Délégué est précisé dans chaque Commande.

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

8.2 REDEVANCE DU SERVICE IRU FON

8.2.1 REDEVANCE GLOBALE ET FORFAITAIRE D'USAGE

En contrepartie de la mise à disposition exclusive des Circuits Optiques indiqués dans chaque Commande, l'Usager devra verser au Délégué une Redevance globale et forfaitaire unique d'usage pour chaque Circuit Optique mis à disposition. Cette Redevance globale et forfaitaire est irrévocablement acquise au Délégué.

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

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

8.2.2 REDEVANCE ANNUELLE FORFAITAIRE DE MAINTENANCE

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

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

La première Redevance annuelle forfaitaire de maintenance est calculée *pro rata temporis* de la Date de Début de Service de chaque Circuit Optique au 31 décembre de l'année en cours.

La dernière Redevance annuelle forfaitaire de maintenance est calculée *pro rata temporis* du 1er janvier de la dernière année à la date d'échéance de la de Commande.

Elle est due tous les ans pendant toute la durée de fourniture du Service.

8.3 REDEVANCE DU SERVICE LOCATION FON

L'Usager devra verser au Délégué :

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

Le montant de ces Redevances et leur périodicité est indiqué dans chaque Commande et est établi à partir de la Grille Tarifaire indiquée en **Annexe 2**.

La première Redevance est calculée au *pro rata temporis*, de la Date de Début de Service au dernier jour de la période en cours.

8.4 INDEXATION

Chaque redevance de la Grille Tarifaire figurant en Annexe 2 pourra être révisée conformément à l'article 10.4 des Conditions Générales chaque année de la façon suivante :

$$P = P_0 \times \left[0,5 \frac{S}{S_0} + 0,5 \frac{FSD2}{FSD2_0} \right]$$

Dans laquelle :

- P est le prix après actualisation ;
- P₀ est le prix de référence ;
- S est la dernière valeur de l'indice ICHT-IME du coût horaire du travail tous salariés (industries mécaniques et électriques) publiée par l'INSEE à la date d'actualisation ;
- S₀ est la valeur de S publiée à la date de signature de la Convention de DSP ou de l'avenant à la Convention de DSP ayant approuvé la révision de la Grille Tarifaire ;
- 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'actualisation ;
- FSD2₀ est la dernière valeur de FSD2 publiée à la date de signature de la Convention de DSP ou de l'avenant à la Convention de DSP ayant approuvé la révision de la Grille Tarifaire.

ARTICLE 9 - TRAVAUX, INSTALLATION DES EQUIPEMENTS ET MATERIELS

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

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

ARTICLE 10 - MODIFICATIONS DU TRACÉ D'UN CIRCUIT OPTIQUE

Si le Délégué doit modifier le tracé d'un Circuit Optique par suite d'une décision de l'Autorité déléguée ou de toute autre personne publique ou privée, il en avertira l'Usager dès qu'il en aura été informé par l'Autorité déléguée ou lesdites personnes, par Lettre RAR.

Le Délégué s'engage à proposer à l'Usager, sous réserve des disponibilités, un Circuit Optique de rechange afin d'éviter toute Interruption du Service ou suspension du Service de Mise à disposition de Fibres Noires.

En cas d'accord des Parties sur ce nouveau tracé de Circuit Optique, une nouvelle Commande pourra être établie dans les conditions définies ci-dessus.

La Commande relative au Circuit Optique concerné par le dévoiement sera alors résiliée. La résiliation de la Commande relative au(x) Circuits Optiques concernés par le dévoiement sera notifiée par la Partie la plus diligente à l'autre Partie.

Cette résiliation ne donnera lieu à aucune indemnité pour l'une et l'autre des Parties. Le Délégué devra rembourser les sommes payées d'avance par l'Usager au titre de la mise à disposition du ou des Circuits Optiques concernés par le dévoiement *pro rata temporis* à compter de la date de la résiliation.

Dans le cadre du Service IRU FON et avant de modifier le tracé d'un Circuit Optique, le Délégué fournira à l'Usager une estimation des frais et coûts de ce déplacement et, si le tiers effectuant la demande de modification ne rembourse pas les frais générés au Délégué, l'Usager s'engage à payer sa quote-part des frais de modification. Cette quote-part repose sur l'ensemble des frais et coûts de déplacement au prorata du nombre d'Usagers occupant des Circuits Optiques, au sein des Equipements déplacés.



ARTICLE 11 - PENALITES FORFAITAIRES

11.1 PENALITES RELATIVES AUX OBLIGATIONS DE MAINTENANCE DU DELEGATAIRE

Sauf survenance d'un cas de Force majeure ou d'une cause légitime de suspension tel que défini dans le Contrat ou dans l'un des cas visés à l'Annexe 3 D « Conditions de Maintenance », le non-rétablissement d'un Circuit Optique à l'expiration du délai garanti indiqué dans la Commande en application de ladite annexe, ouvrira droit, pour l'Usager, à une pénalité forfaitaire et libératoire, à titre de réparation pour le préjudice subi, à l'exclusion de toute autre indemnité.

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

Dépassement du Temps de Rétablissement	Pénalité
$T \leq GTR$	$P = 0 \text{ €}$
$GTR < T \leq GTR + 4 \text{ heures}$	$P = 10 \% \times m$
$GTR + 4 \text{ heures} < T \leq GTR + 8 \text{ heures}$	$P = 20 \% \times m$
$GTR + 8 \text{ heures} < T \leq GTR + 10 \text{ heures}$	$P = 40 \% \times m$
$GTR + 10 \text{ heures} < T$	$P = 50 \% \times m$

P = montant de la pénalité

$m = 1/12^{\text{ème}}$ du montant de la Redevance annuelle forfaitaire de maintenance ou de la Redevance de location FON cumulée sur une année.

Le montant cumulé de cette pénalité forfaitaire est plafonné, par Circuit Optique, à 20% du montant de la Redevance annuelle forfaitaire de maintenance ou de 3% de la Redevance de location FON cumulée sur une année due au titre du Circuit Optique affecté.

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

ARTICLE 12 - 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 13 - ANNEXES

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

- Annexe 1 : Modèle de Commande
- Annexe 2 : Grille tarifaire
- Annexe 3 : Cahier des Charges Techniques
 - 3 A : Spécifications Techniques ;
 - 3 B : Procédure de Mise à Disposition du Circuit Optique ;
 - 3 C : Cahier des charges de recettes optiques ;
 - 3 D : Conditions de maintenance ;
 - 3 E : L'Extranet du Délégué.



Annexe 1

MODELE DE BON de COMMANDE

COMMANDE N° xxx

TYPE DE SERVICE : IRU Fibres Optiques Noires (FON)

ENTRE LES SOUSSIGNES :

Xxx,

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

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

**CI-APRES LE DELEGATAIRE,
D'UNE PART**

ET

Xxx,

XXX, au capital de xxxx €, 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 xxx, en sa qualité de xxx, ayant tout pouvoir à l'effet de la présente Commande,

**CI-APRES L'USAGER,
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 Novembre 2012, des Conditions Particulières du Service IRU FON version janvier 2016 et de
la présente Commande.

L'Usager reconnaît avoir reçu l'ensemble de ces documents et les avoir acceptés.

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

1. SERVICES COMMANDES

L'Usager commande au Délégitaire, qui accepte, le Service IRU Fibres Optiques Noires indiqués ci-après, dans les conditions définies au Contrat.

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

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

Ces éléments sont indiqués ci-après.

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

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

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

2. TRAVAUX ET INSTALLATIONS REALISES PAR LE DELAGATAIRE / USAGER.

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

Le Service de IRU FON est fourni 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 FON.

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

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

La Date de début et de fin de Service de chaque fibre optique sera déterminée dans le cadre de la procédure de Mise en Service prévue dans le Cahier des Charges Techniques joint en Annexe 3 des Conditions Particulières du Service IRU FON.

A cette fin, la date sera précisée par le Prestataire dans le procès-verbal de Mise en Service prévu audit Cahier des Charges Techniques en Annexe 3 des conditions Particulières du Service FON.



4. REDEVANCES ET FRAIS

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

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

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

5. COORDONNEES ET ADRESSE DE FACTURATION

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

Le Déléataire

...
Service Comptabilité
30 Avenue Edouard Belin
92500 RUEIL-MALMAISON

L'Usager

[.]

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

6. GRILLE DE CONTACTS ET D'ESCALADE

Les Parties s'engagent à respecter les contacts et la procédure d'escalade selon les grilles figurant ci-dessous dûment complétées par les Parties.

- a. Pour la maintenance corrective (en cas d'incident)

DELEGATAIRE	USAGER
Hotline Code Référence : Communiqué lors de la mise en service Tel : 0 825 00 59 00 E-mail : support@covage.com	



b. Pour l'escalade de la maintenance corrective

	DELEGATAIRE	USAGER
Niveau 1	<p align="center">Astreinte Tel : +33 (0)6 19 78 26 96 Courriel : SupportEscalade1@covage.com</p>	
Niveau 2	<p align="center">Directeur NOC Tel : +33 (0)1 47 14 86 40 Courriel : noc-manager@covage.com</p>	
Niveau 3	<p align="center">Directeur des Opérations Tel : +33 (0)1 47 14 86 41 Courriel : DIROP@covage.com</p>	

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

	DELEGATAIRE	USAGER
Travaux Programmés	<p align="center">Travaux-Programmes@covage.com</p>	

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

7. DATE D'ENTREE EN VIGUEUR

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

Fait en deux exemplaires originaux, à :

Pour l'UsagerPour le Délégué.....

Date d'acceptation du Délégué.....

NomNom.....

QualitéQualité.....

Signature et cachetSignature et cachet



COMMANDE N° xxx

TYPE DE SERVICE : LOCATION Fibres Optiques Noires (FON)

ENTRE LES SOUSSIGNES :

Nantes Networks,

SASU, au capital de 200.000,00 €, dont le siège social est situé 30 avenue Edouard Belin 92500 Rueil Malmaison, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de NANTERRE, immatriculée au répertoire SIREN sous le n° 538892621,

Représentée par Monsieur Antoine DUMAS, en sa qualité de Directeur de Concession, ayant tout pouvoir à l'effet de la présente Commande,

**CI-APRES LE DELEGATAIRE,
D'UNE PART**

ET

Xxx,

XXX, au capital de xxxx €, 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 xxx, en sa qualité de xxx, ayant tout pouvoir à l'effet de la présente Commande,

**CI-APRES L'USAGER,
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 Novembre 2012, des Conditions Particulières du Service FON version janvier 2016 et de la présente Commande.

L'Usager reconnaît avoir reçu l'ensemble de ces documents et les avoir acceptés.

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

1. SERVICES SOUSCRITS

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

Conditions Particulières Service FON – Janvier 2016
Conditions Générales services de communications électroniques – Novembre 2012

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

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

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

2. TRAVAUX ET INSTALLATIONS REALISES PAR LE DELEGATAIRE / USAGER.
3. DATE DE MISE EN SERVICE ET DUREE DE LA FOURNITURE DU SERVICE.

Le Service de Location FON est fourni à compter de la Date de Début de Service, déterminée à partir de la procédure de recette décrite dans le cahier des Charges Techniques joint en Annexe 3 des Conditions Particulières du Service FON.

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

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

La Date de début et de fin de Service de chaque fibre optique sera déterminée dans le cadre de la procédure de Mise en Service prévue dans le Cahier des Charges Techniques joint en Annexe 3 des Conditions Particulières du Service FON.

A cette fin, la date sera précisée par le Prestataire dans le procès-verbal de Mise en Service prévu audit Cahier des Charges Techniques en Annexe 3 des conditions Particulières du Service FON.

4. REDEVANCES ET FRAIS

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

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

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

5. COORDONNEES ET ADRESSE DE FACTURATION

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

Le Délégué	L'Usager
...	[.]
Service Comptabilité	
30 Avenue Edouard Belin	
92500 RUEIL-MALMAISON	

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

6. GRILLE DE CONTACTS ET D'ESCALADE

Les Parties s'engagent à respecter les contacts et la procédure d'escalade selon les grilles figurant ci-dessous dûment complétées par les Parties.

a. Pour la maintenance corrective (en cas d'incident)

Pour le Délégué	Pour l'Usager
Hotline Code Référence : Communiqué lors de la mise en service Tel : 0 825 00 59 00 E-mail : support@covage.com	

b. Pour l'escalade de la maintenance corrective

	DELEGATAIRE	USAGER
Niveau 1	Astreinte Tel : +33 (0)6 19 78 26 96 Courriel : SupportEscalade1@covage.com	
Niveau 2	Directeur NOC Tel : +33 (0)1 47 14 86 40 Courriel : noc-manager@covage.com	
Niveau 3	Directeur des Opérations Tel : +33 (0)1 47 14 86 41 Courriel : DIROP@covage.com	

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

Conditions Particulières Service FON – Janvier 2016
Conditions Générales services de communications électroniques – Novembre 2012

	DELEGATAIRE	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 6.a de la présente Commande.

7. DATE D'ENTREE EN VIGUEUR

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

Fait en deux exemplaires originaux, à :

Pour l'Usager Pour le Délégué.....

Date d'acceptation du Délégué.....

Nom Nom.....

Qualité Qualité.....

Signature et cachet Signature et cachet

Annexe 2

GRILLE TARIFAIRE

SERVICE FON IRU et Location

● **FIBRE OPTIQUE NOIRE** ●

►► Frais d'accès au réseau

L'accès au réseau correspond à la partie du raccordement située entre le point de branchement et la limite de propriété (Chambre d'adduction).

Toute souscription d'un service de Fibre Optique Noire implique la participation financière de l'Usager au coût de réalisation de l'Accès au Réseau sous la forme de Frais d'Accès au Réseau.

Leurs tarifs ci-dessous correspondent aux frais d'accès au réseau - leurs montants dépendent :

- de la disponibilité des infrastructures de desserte (fourreaux et fibre notamment) sur le linéaire retenu pour l'accès au réseau à réaliser (distance en mètre linéaire entre le point de branchement et l'emplacement de la chambre d'adduction)
- de la durée d'engagement de l'Usager pour le service de location de Fibre Optique Noire considérée.

Longueur de l'accès au réseau	FAR	
	Engagement < 3 ans	Engagement > ou = à 3 ans
Bâtiment raccordé au réseau DSP*	1 000 € HT	Offert
Site non connecté en diffus**	Sur devis	Si l'infrastructure est existante : forfait de 1 500 € HT Si nécessité de réaliser du génie civil : 50% du coût HT de réalisation de l'Accès au Réseau** avec un minimum de 1 500 € HT

* désigne un bâtiment pour lequel l'Accès au réseau a déjà été réalisé à la date de souscription du service de location de Fibre Optique Noire.

** le Coût de réalisation HT de l'Accès au Réseau sera établi à partir d'un devis du Délégitaire, établi à partir du coût réel de réalisation de l'Accès au Réseau majoré de 15% au titre des frais de gestion / maîtrise d'œuvre.

►► Frais d'accès au service

Toute souscription d'un service de fibre optique noire qui nécessite la réalisation d'une adduction du site du client final de l'Usager au Réseau donne lieu au paiement par l'Usager de Frais d'accès au service de fibre noire.

L'Adduction correspond à la partie du raccordement situé en domaine privé entre la chambre d'adduction du Réseau et le point de livraison optique situé chez le Client final.

Frais d'Accès au Service : 2552 €HT

Pour 1 ou 2 fibres optiques mises en service ; forfait de 250 €HT par 1 (ou 2) fibre(s) supplémentaire(s).

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

Ces frais ne comprennent pas les frais de construction (travaux de génie civil) de l'infrastructure d'adduction qui sont facturés en sus.

Les frais d'adduction de chaque site (génie civil et fibre optique) sont les coûts de réalisation majorés de 15% de maîtrise d'œuvre.

Conditions Particulières Service FON – Janvier 2016
Conditions Générales services de communications électroniques – Novembre 2012

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

LOCATION ANNUELLE (€HT/forfait ou ml, en fonction de la durée du contrat – y compris maintenance G.T.R. - 24H)				
DUREE D'ENGAGEMENT (AN)				
Linéaire en mètres**	Prix annuel (*)	De 1 à 4 ans	De 5 à 9 ans	10 ans et plus
Taux de dégressivité			10%	20%
1 - 3000	Forfait	5 221,07 €	4 698,96 €	4 176,86 €
3001 - 4000	Forfait	5 846,98 €	5 262,28 €	4 677,59 €
4001 - 5000	Forfait	6 473,92 €	5 826,53 €	5 179,14 €
5001 - 6000	Forfait	7 099,83 €	6 389,85 €	5 679,87 €
6001 - 7000	Forfait	7 726,77 €	6 954,09 €	6 181,42 €
7001 - 8000	Forfait	8 353,70 €	7 518,33 €	6 682,96 €
8001- 40 000	Forfait annuel par mètre	1,04 €	0,94 €	0,84 €
sup 40 0001	Forfait annuel par mètre	0,84 €	0,75 €	0,66 €

* Dans le cas de location d'une seule fibre et non d'une paire, les prix tarifaires indiqués ci-dessus font l'objet d'une réduction de 5%.

** Le linéaire d'un lien souscrit tient compte de l'ensemble des linéaires déjà souscrits

I.R.U. (€ HT/ml/durée du contrat) Hors maintenance			
DUREE (ANS) FERME NON RESILIALE			
Linéaire en mètres		10 ans	15 ans
1 – 10 000	Non disponible	-	-
10 001 -100 000	Par mètre	6,47 €	7,83 €
Sup 100 001	Par mètre à partir du 100001ème mètre	5,85 €	7,00 €

Ces tarifs IRU ne comprennent pas la maintenance du réseau qui est obligatoirement facturé en sus selon les tarifs indiqués ci-dessous.

Les tarifs ci-dessus sont utilisés par la liaison optique. Au-delà de 40 001 mètres en location annuelle et de 100 001 mètres en IRU, et quelque soit le nombre de commandes, l'Usager pourra bénéficier du tarif le plus bas de la grille de location ou de l'IRU pour la durée d'engagement souscrite

Conditions Particulières Service FON – Janvier 2016
Conditions Générales services de communications électroniques – Novembre 2012

▶▶ Redevance de la maintenance pour une paire de fibres optiques noires en location ou IRU

MAINTENANCE	
Service	Prix annuel
(G.T.R) – 12 heures	1 044,21 €HT par circuit optique pour les 3 premiers
(G.T.R) – 12 Heures	521,60 €HT par circuit optique, pour le 4ème circuit optique et suivant.
(G.T.R) – 8 Heures	2 088,42 €HT par circuit optique pour les 3 premiers
(G.T.R) – 8 Heures	1 044,21 €HT par circuit optique, pour le 4ème circuit optique et suivant.
(G.T.R) – 4 Heures	3004.32 €HT par circuit optique

▶▶ Délai de livraison

Le délai standard de livraison pour la mise à disposition d'une paire de fibres hors travaux de Génie Civil) est de T0+ 8 semaines.

Annexe 3
CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES

Le présent document comprend :

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

Annexe 3 A
SPECIFICATIONS TECHNIQUES

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

Paramètre	Valeur
Diamètre de mode à 1310 nm	$9,1 \pm 0,5 \mu\text{m}$
Diamètre de gaine optique	$125 \pm 1 \mu\text{m}$
Excentration cœur / gaine	$\leq 0,6 \mu\text{m}$
Non circularité du diamètre de mode	$\leq 6 \%$
Non circularité de la gaine optique	$\leq 2,0 \%$
Longueur d'onde de coupure en câble	$\leq 1260 \text{ nm}$
Dispersion chromatique à 1550nm	$\leq 18 \text{ ps/nm.km}$
Atténuation maximale à 1550nm (hors câble)	$\leq 0,21 \text{ dB/km}$
Uniformité de l'atténuation à 1310 et 1550 nm	Pas de discontinuité supérieure à 0,1 dB
Atténuation induite en cycle de température (-60 / +85°C, fibre hors câble)	$\leq 0,05 \text{ dB/km}$
PMD	$\leq 0,2 \text{ ps/km}^{1/2}$ Moyenne quadratique $\leq 0,1 \text{ ps/km}^{1/2}$
Perte additionnelle en macrocourbure (100 tours sur 60 mm de diamètre) à 1550 nm et 1620 nm	$\leq 0,05 \text{ dB}$
Test en tension (100 % des fibres testées)	Tension de test $> 100 \text{ Kpsi}$ (= 0.69 GN/m ²) à 1,0 % d'allongement équivalent

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

Annexe 3 B
Procédure de Mise à Disposition des Circuits Optiques

1. La date de mise en service (ci-après « Mise en Service ») du Circuit Optique est la date indicative indiquée dans la Commande.

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 d'activation (ci-après P-V d'activation).

Ce Procès-verbal précise :

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

Dans les trente (30) jours suivant cette date de Début de Service, le Délégué fournira à l'Usager un dossier de mesures comprenant les documents prévus à l'**Annexe 3 C** (ci-après le « **Dossier de mesures** »).

2. L'Usager disposera d'un délai de (15) jours (ci-après le « **Délai** ») à compter de la date de Début de Service pour effectuer des tests afin de constater la conformité du Circuit Optique aux spécifications jointes en **Annexe 3 A**.

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

3. A défaut pour l'Usager d'avoir signalé une non-conformité dans le **Délai** la réception du Circuit Optique sera réputée acquise à la date du P-V d'activation.

La date d'établissement de ce Procès-verbal d'activation constituera la Date de Début du Service

Annexe 3 C
Cahier des charges de recettes optiques

1. Tests de Recette des circuits optiques

Les Tests de Recette des Circuits Optiques sont les suivantes.

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

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

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

Ces mesures porteront sur :

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

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

2. Les affaiblissements

2.1. Affaiblissement linéique de la Fibre Optique

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

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

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

$$A_{\text{linéique}} = (A_{\text{linéique } 1 \rightarrow 2} + A_{\text{linéique } 2 \rightarrow 1}) / 2$$

Les atténuations linéiques moyennes acceptées par l'Usager sont :

<i>Performances optique</i>	<i>Max à 1550nm</i>
Atténuation linéique moyenne pour une fibre G652	0,25 dB/km

2.2 Affaiblissement Ponctuel

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

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

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

$$A_{\text{ponctuel}} = (A_{\text{ponctuel } 1 \rightarrow 2} + A_{\text{ponctuel } 2 \rightarrow 1}) / 2$$

Les atténuations ponctuelles moyennes acceptées par l'Usager sont :

<i>Performances optiques</i>	<i>à 1550nm</i>
Atténuation moyenne pour une épissure de fibres G652	< 0,2 dB
Réfectance des épissures	Nulle
Moyenne algébrique des atténuations des épissures d'un Circuit en fibres G652	< 0,15 dB
Atténuation moyenne pour un connecteur SC/APC 8° 0.3dB ajusté (1)	< 0,7 dB
Valeur maximum d'une irrégularité de transmission (2)	< 0,1 dB

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

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

2.3. Affaiblissement du Circuit

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

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

Après avoir effectué la mesure dans les 2 sens, l'affaiblissement linéique du Circuit A_{Lien} , est :

$$A_{lien} = (A_{lien\ 1 \rightarrow 2} + A_{lien\ 2 \rightarrow 1}) / 2$$

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

2.4 Mesure par réflectométrie

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

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

La valeur de l'indice de réfraction doit être choisie en fonction des indications de la fiche technique de la Fibre fournie par le constructeur. A défaut, un indice de réfraction Eff de 1,4681 sera utilisé à 1550 nm.

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

Longueur du Circuit ⁽¹⁾	< 10 Km	< 40 Km
Largueur d'impulsion ⁽²⁾	≤ 100 ns	≤ 500 ns
Temps d'acquisition	0,5 min	1 min
Echelle verticale de lecture des mesures	0,5 dB/div	0,5 dB/div
Echelle verticale d'enregistrement des mesures	1 dB/div	1 dB/div

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

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



3. Bilan Optique

3.1. Bilan optique théorique

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

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

Avec :

L : longueur du Circuit mesuré (en km)

A_l : affaiblissement linéique maximal admissible de la fibre

nb E_p : nombre d'épissures sur le Circuit

A_{Ep} : affaiblissement maximal admissible par épissure

nb C_n : nombre des connecteurs

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

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

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

3.2. Bilan optique par insertion

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

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

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

3.3 Mesure du bilan optique par insertion

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

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

Avant de procéder à la mesure du bilan de liaison, une valeur de référence P0 (0 dB) doit être effectuée, selon les recommandations du constructeur, entre la source émettrice et le récepteur.

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

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

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

4 Dossier de mesures

Le Délégué fournira à l'Usager un dossier de mesures comprenant les documents ci-après, au plus tard trente (30 jours) ouvrés après la Date de Début de Service :

- Le dossier de traitement des courbes indiquant notamment les bilans de liaison des Circuits, les valeurs de connecteurs et une analyse des valeurs par rapport au Contrat cadre (atténuation/km...)

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

Annexe 3 D
Conditions de Maintenance

1 - QUALITE – CONTINUTE

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

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

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

2 - MAINTENANCE DES CIRCUITS OPTIQUES

Les événements ne pouvant constituer un Incident sont les suivants :

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

2.1 Maintenance préventive

Le Délégitaire se réserve le droit d'effectuer des Interruptions de Service aux fins de maintenance préventive du Réseau, sous réserve d'en avoir averti l'Usager par écrit au moins un (1) mois à l'avance sauf urgence auquel cas ce préavis est réduit à quinze (15) jours.

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

2.2 Maintenance curative

1) 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 signaler un Incident dans les conditions et conformément à l'**Annexe 3E**.

2) En cas d'Incident ne provenant pas des Equipements de l'Usager, le Délégitaire s'engage:

(i) à en déterminer l'origine à compter de son signalement par l'Usager conformément aux conditions indiquées dans l'**Annexe 3E** du Contrat ;

(ii) à rétablir le Service afin que les Circuits Optiques soient de nouveaux conformes aux Spécifications Techniques visées en **Annexe 3**, dans le délai de GTR souscrit par l'Usager et indiqué dans la Commande, à compter du signalement visé au 1 ci-dessus; étant précisé que le rétablissement du Service s'entend soit d'un basculement provisoire du Circuit Optique objet de l'Incident vers un autre Circuit Optique, soit d'une réparation provisoire du Circuit Optique objet de l'Incident, soit d'une réparation définitive du Circuit Optique ;

(iii) à adresser à l'Usager dans un délai de 52 heures après rétablissement, un courrier électronique comportant un compte-rendu succinct de l'Incident et de l'intervention effectuée, et dans un délai de 5 jours ouvrés, un compte-rendu détaillé de l'Incident et de l'intervention effectuée.

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

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

5) A première demande de l'Usager, le Délégué adressera à l'Usager un compte-rendu standardisé de l'ensemble des Incidents et des interventions effectuées au cours du dernier semestre.

3 TEMPS DE RETABLISSEMENT EFFECTIF

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

La garantie de temps de rétablissement se calcule de la façon suivante :

$T = FH - DH - GH$

DH=heure exacte d'ouverture du ticket Incident

FH= heure exacte du ticket de fin d'Incident

GH= temps de Gel Horodotage correspond à la durée de suspension du décompte (le gel doit être conjointement accepté entre l'Usager et le Délégué)

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

- Lorsque les Equipements de l'Usager sont défectueux ou incompatibles avec le Service fourni par le Délégué ;
- Lorsque l'accès au Circuit Optique est refusé au Délégué ou à ses agents ;
- 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) ;
- Lorsque les informations délivrées par l'Usager étant incorrectes, le Délégué n'est pas en mesure de rétablir le 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 ;
- Manquements de l'Usager ou d'un tiers 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.

4 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.



Conditions Particulières Service FON – Janvier 2016
Conditions Générales services de communications électroniques – Novembre 2012

- 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 conformément à l'Annexe 3-E. L'usager peut signaler un incident par appel téléphonique, recevable tous les jours et 24h/24, aux numéros indiqués dans la Commande.
- 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 E – L'EXTRANET DU DELEGATAIRE

L'Extranet est une application dédiée aux Usagers qui permet d'avoir des informations détaillées sur les Services auxquels ils ont souscrit.

Ces informations sont données à titre indicatif et les fonctionnalités présentées sont susceptibles d'évoluer aux fins d'améliorer l'Extranet.

L'Extranet offre aux Usagers une visibilité sur:

- L'inventaire de ses Services ;
- Le suivi des activations avec les étapes essentielles du processus d'activation ;
- Le Ticketing : l'Usager peut, en cas de défaillance d'un de ses services souscrits, ouvrir un ticket, suivre leurs rétablissements.

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

1. Création de compte Extranet

L'obtention d'un compte Extranet se fait via une fiche de demande de compte (support@covage.com) 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 liste de ses Services ainsi que leurs caractéristiques.

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

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

3. Le Ticketing (Déclaration au Délégué d'incident par l'Usager)

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

3.1 Ouverture de Ticket

Pour déclarer un Incident, il faut utiliser l'Onglet « Tickets » et suivre les étapes suivantes :

- L'Usager choisit son service ID dans la liste des Services et clique sur « Ouvrir un ticket » ;
- L'Usager remplit les champs obligatoires et choisit le contact dans une liste déroulante ;
- Dans le cas échéant, l'Usager peut décider de créer un nouveau contact, si ce dernier n'existe pas ;
- L'Usager valide le ticket.

3.2 Consultation des Tickets

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

L'Usager peut suivre la résolution des ses tickets en sélectionnant son numéro de ticket.

3.3 Ouverture de Ticket si l'Usager n'a pas d'accès au compte Extranet

Dans le cas où l'Usager ne peut ouvrir de ticket via l'outil Extranet. L'Usager doit ouvrir un ticket en appelant le numéro d'urgence : 0 825 00 59 00 et en laissant toutes les informations nécessaires à la bonne résolution de l'Incident.

Les informations a minima sont :

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

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

