

Conditions Spécifiques

Composante « Raccordement Multi Services »

Table des matières

ARTICLE 1 - OBJET	4
ARTICLE 2 - DEFINITIONS	4
ARTICLE 3 - PRE-REQUIS.....	4
ARTICLE 4 - DESCRIPTION DE LA COMPOSANTE RACCORDEMENT	5
4.1 LE RACCORDEMENT MULTI SERVICES.....	5
4.2 LA SECURISATION	5
ARTICLE 5 - COMMANDE ET MISE A DISPOSITION DE LA COMPOSANTE RACCORDEMENT	6
5.1 COMMANDE	6
5.2 MISE A DISPOSITION	6
ARTICLE 6 - SERVICE APRES-VENTE	6
6.1 DELAI DE RETABLISSEMENT STANDARD (GTR S2)	7
6.2 DISPONIBILITE ANNUELLE STANDARD DU SERVICE	7
6.3 OPTION DE GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT S1 (GTR S1).....	7
6.4 CONDITIONS REQUISES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ENGAGEMENTS DE GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT	7
6.5 PENALITES A LA CHARGE DE GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT	8
ARTICLE 7 - MODIFICATIONS DE LA COMPOSANTE RACCORDEMENT	9
ARTICLE 8 - DUREE ET DATE D'EFFET	9
ARTICLE 9 - PRIX ET FACTURATION	9
ARTICLE 10 - RESILIATION	9

Annexes

Annexe 1 – prix

Annexe 2 – pénalités

Annexe 3 – Spécifications Techniques d'Accès au Service (STAS)

Annexe 4a – Bon De Commande (BDC) pour raccordement colocalisé

Annexe 4b – Bon De Commande (BDC) pour raccordement distant (raccordement sur POP Opérateur)

Annexe 5 – liste des RIP partenaires

article 1 - Objet

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions et modalités techniques et opérationnelles applicables à la fourniture par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT de la composante « Raccordement Multi Services » de l'Offre (ci-après dénommée « la Composante Raccordement »).

Les présentes Conditions Spécifiques sont régies par les Conditions Générales « Offres Accès et Collecte activées » (ci-après dénommées Conditions Générales).

article 2 - Définitions

Les termes débutant par une majuscule et non définis dans les présentes sont définis dans l'Accord-cadre et/ou dans les Conditions Générales.

Espace d'Hébergement : désigne un emplacement dans un volume et son ingénierie associée ; l'espace peut être en local dédié ou en plateau technique partagé.

Interface d'Accès au Service ou Interface de Service (IAS ou IS) : désigne une interface sur laquelle le Service considéré est fourni à l'Opérateur.

Raccordement colocalisé : Accès haut débit permettant de relier les équipements de collecte de l'Opérateur à un POP RIP et permettant la collecte d'Accès. L'Interface de Service du Raccordement est située dans un POP RIP. Les conditions de la présence de l'Opérateur dans un POP RIP font l'objet d'un contrat distinct.

Raccordement distant : Accès haut débit reliant le POP Opérateur à un POP RIP et permettant la collecte d'Accès. Le POP Opérateur hébergeant l'Interface de Service se trouve à une adresse distincte de celle du POP RIP.

Site hébergeur neutre : désigne un site de raccordement au réseau de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT pour une livraison nationale.

STAS : Spécifications Techniques d'Accès au Service de la composante « Raccordement Multi Services ».

article 3 - pré-requis

Pour bénéficier de l'Offre, l'Opérateur doit souscrire à la version à jour des contrats ou services suivants :

- contrat permettant l'accès à l'Espace Opérateurs de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT ;
- contrat relatif à la fourniture des e-services de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT :
 - o service Frontal Commande Intégré (FCI), permet de passer et suivre la commande,
 - o service e-SAV, permet le dépôt et le suivi des signalisations SAV, des dysfonctionnements et des anomalies.

article 4 - Description de la Composante Raccordement

La Composante Raccordement permet à l'Opérateur de bénéficier de l'Offre telle que décrite dans les Conditions Générales.

La Composante Raccordement assure plus particulièrement la livraison du trafic des Utilisateurs de l'Opérateur.

Le transport de l'ensemble des flux supportés par le Raccordement est effectué dans un ou plusieurs VLAN(s) qui sont terminés sur ledit Raccordement.

L'ensemble des services (VLANs) livrés sur le Raccordement sont détaillés dans des Conditions Spécifiques distinctes et liées à la collecte.

4.1 Le Raccordement Multi Services

Le débit du Raccordement est de 10 Gbit/s ou 20 Gbit/s.

Les Parties discuteront de bonne foi des modalités d'extension du débit du Raccordement Multi Services au delà de 20 Gbit/s et ce jusqu'au débit de 100 Gbit/s. A cette occasion, seront également discutés de bonne foi les limitations de trafic par classes de service telles que détaillées dans les Spécifications Techniques d'Accès au Service de :

- la composante « collecte et livraison du trafic des Accès FTTH et transport multicast »,
- la composante « Accès FTTE activés LAN », ou
- la composante « Accès FTTE activés Entreprises ».

Trois points de livraison sont possibles :

- En Espace d'Hébergement dans le cas où l'Opérateur est hébergé sur un site POP RIP au Répartiteur Optique (RO) situé dans le local technique. La réglette dudit RO matérialise la limite de responsabilité de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT.
- Sur POP Opérateur, en zone de couverture RIP : le service est prolongé jusqu'au POP Opérateur par une ressource fibre passive n'excédant pas 10 km de longueur réelle et livré sur un bandeau optique. Aucun Equipement d'Accès au Service (EAS) n'est installé par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT sur le POP Opérateur. Ce mode de livraison fera l'objet d'une étude préalable de faisabilité par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT.
- Sur site hébergeur neutre pour une livraison nationale.

4.2 La sécurisation

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT propose en option la sécurisation du Raccordement :

- soit par raccordement du POP Opérateur sur les deux routeurs de collecte distincts de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT.
- soit par raccordement du POP Opérateur sur deux (2) Interfaces d'Accès au Service distinctes sur le routeur de collecte de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT.

Les modalités techniques de mise en œuvre de cette sécurisation sont décrites dans les Spécifications Techniques d'Accès au Service de :

- la composante « collecte et livraison du trafic des Accès FTTH et transport multicast »,
- la composante « Accès FTTE activés LAN », ou
- la composante « Accès FTTE activés Entreprises ».

article 5 - Commande et mise à disposition de la Composante Raccordement

5.1 Commande

L'Opérateur peut passer ses commandes de Raccordements par voie électronique ou directement auprès de son service commercial en utilisant le bon de commande papier.

Dans le cas d'un Raccordement sur POP Opérateur en zone de couverture RIP (sur étude et sur devis) l'Opérateur n'aura pas la possibilité de passer commande par voie électronique.

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT accuse réception de la commande par voie électronique sous deux (2) jours ouvrés suivant l'envoi de la commande par l'Opérateur.

Le délai de mise à disposition de la Composante Raccordement court à compter de la date de réception de la commande par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT.

5.2 Mise à disposition

Plusieurs délais existent :

- Dans le cas d'un Raccordement livré sur un POP RIP, le délai maximum sera de huit (8) semaines à compter de la date de réception de la commande notifiée par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT. Ce délai de mise à disposition est conditionné par la mise à disposition par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT de la prestation d'hébergement afférente qui fera l'objet d'un contrat spécifique.
- Dans le cas d'un Raccordement livré sur un POP Opérateur, le Raccordement sera mis à disposition de l'Opérateur dans le délai convenu dans le retour d'étude fourni par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT.
- Dans le cas d'un Raccordement de livraison nationale, les conditions de livraison sont précisées dans les STAS qui figurent en annexe des présentes Conditions Spécifiques. Le délai maximum sera de huit (8) semaines à compter de la date de réception de la commande notifiée par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT hors délai d'interconnexion sur site hébergeur neutre à la charge de l'Opérateur.

La date de mise à disposition effective du Raccordement par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT fera l'objet d'un avis de mise à disposition sous format électronique envoyé à l'Opérateur et comportant notamment les références des prestations.

article 6 - Service après-vente

Les modalités du service après-vente sont précisées à l'article intitulé « service après-vente » des Conditions Générales avec les engagements spécifiques suivants :

6.1 Délai de rétablissement standard (GTR S2)

L'engagement de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT comprend, pour chaque Raccordement, une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) du Service en une durée inférieure ou égale à 4 (quatre) Heures Ouvrables pour toute signalisation déposée pendant les Jours et Heures Ouvrables. Pour toute signalisation déposée en dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

Cet engagement couvre l'interruption totale du service Raccordement, constatée par l'Opérateur et confirmée par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT.

L'engagement de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT comprend une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) en une durée inférieure ou égale à quatre (4) Heures Ouvrables pour toute signalisation déposée pendant les Jours et Heures Ouvrables. Pour toute signalisation déposée en dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

6.2 Disponibilité annuelle standard du Service

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT mesure, pour chaque Raccordement, la disponibilité annuelle du service grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (IMS).

L'IMS correspond au cumul annuel des interruptions de service comprises dans la période des Jours et Heures Ouvrables.

La période de référence de l'IMS selon le cas débute le 1er janvier ou à la date de la première livraison du Service si celle-ci a lieu lors de l'année calendaire en cours, et se termine le 31 décembre de la même année. Lorsqu'une interruption est constatée en dehors des périodes de mesure de l'IMS indiquées au présent article, la durée d'interruption est comptabilisée à partir de la première heure de mesure de l'IMS qui suit.

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT s'engage à maintenir l'IMS inférieure à neuf (9) heures en plage de maintenance S2, par Raccordement.

6.3 Option de Garantie de Temps de Rétablissement S1 (GTR S1)

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT propose, pour chaque Raccordement, une option payante de service après-vente dénommée GTR S1.

Elle assure, en cas d'interruption du service et suite à la signalisation de l'Opérateur, le rétablissement du service en une durée inférieure ou égale à 4 (quatre) heures à compter de la signalisation, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Cet engagement couvre l'interruption totale du service Raccordement constatée par l'Opérateur et confirmée par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT.

En cas de souscription à l'option de GTR S1, les interruptions de service comptabilisées dans le cadre de l'indicateur Interruption Maximale de Service (IMS) sont prises en compte quels que soient l'heure et le jour de l'interruption. GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT s'engage à maintenir l'IMS inférieure à 9 (neuf) heures en plage de maintenance S1.

6.4 Conditions requises pour la mise en œuvre des engagements de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT

Pour chaque Raccordement, le service est dit interrompu en cas de constatation et mesure de la défaillance d'un élément constitutif du service, générant l'interruption simultanée de tous accès dont le trafic est collecté sur ledit Raccordement.

L'interruption signalée par l'Opérateur doit être confirmée par l'analyse de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT. Si celle-ci s'avère positive, le temps de suspension du service nécessaire aux essais et au dépannage est pris en compte dans le calcul de la durée de l'interruption.

Les interruptions de service dues à des travaux programmés par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT et dont l'Opérateur a été informé dans les conditions définies aux Conditions Générales ne sont pas prises en compte. Les interruptions de service dues à des travaux programmés et dont le délai dépasse les durées prévisionnelles des travaux prévues lors de l'avis de travaux programmés seront en revanche prises en compte.

L'Opérateur est tenu de mettre en œuvre un système de sécurité permettant d'éviter engorgement du réseau de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT par des Attaques DDoS.

En cas de détection par l'Opérateur d'une Attaque DDoS à destination d'un Utilisateur connecté via un accès, l'Opérateur doit prendre immédiatement les mesures adéquates de façon proactive pour que le débit descendant ne dépasse pas le débit souscrit de cet accès. En cas de détection avérée d'une Attaque DDoS par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT, ce dernier en informe l'Opérateur qui s'engage à prendre, dès réception de cette notification, les mesures adéquates pour remédier à cette attaque.

Dans le cas où l'Opérateur ne prendrait pas de mesures curatives ou si les mesures prises par l'Opérateur ne permettent pas de remédier à l'Attaque DDoS, GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT se réserve la possibilité de limiter, voire de couper, le trafic du Raccordement concerné sans que sa responsabilité ne puisse être engagée à ce titre. Cette action fera l'objet d'une notification préalable à l'Opérateur.

Toute interruption du service consécutive à une Attaque DDoS n'entrera pas dans le champ d'application des engagements de qualité de service et ne pourra donc pas donner lieu au versement de pénalités à l'Opérateur.

6.5 Pénalités à la charge de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT

En cas de non-respect du délai de rétablissement ou de non-respect de l'engagement relatif à l'interruption Maximale de Service par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT, tels que définis au présent article, l'Opérateur a droit au versement de pénalités définies en annexe « pénalités » des présentes Conditions Spécifiques, dans le cas où le non-respect en cause est exclusivement imputable à GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT.

De convention expresse, ces sommes constituent pour l'Opérateur une indemnité forfaitaire, libératoire et définitive couvrant la totalité du préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages et intérêts pour ce motif.

Les pénalités ne sont pas dues lorsque l'interruption du service ou le non-respect du délai de rétablissement résulte :

- d'une modification de la Composante Raccordement demandée par l'Opérateur,
- d'un cas de force majeure,
- du fait d'un tiers,
- du fait de l'Opérateur et en particulier du non-respect de ses obligations.

GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT sera tenu au paiement d'une pénalité si une interruption de service est qualifiée à tort de la responsabilité Opérateur, si l'Opérateur se signale à nouveau dans un délai de 72 heures maximum par rapport à la date et l'heure de la clôture du premier ticket d'incident sur le même défaut d'origine que la Signalisation facturée précédemment à tort en intervention à tort (IAT).

Sous ces conditions GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT devra à l'Opérateur une pénalité définie en annexe « pénalités ». Toutefois une telle pénalité ne sera pas due en cas de demande par l'Opérateur de la clôture du ticket de la nouvelle Signalisation.

article 7 - Modifications de la Composante Raccordement

Les types de modifications proposés en cours de Contrat sont les suivants :

- création et/ou suppression de l'option GTR S1,
- changement de débit du Raccordement,
- ajout d'un Raccordement de secours avec sécurisation des services activés déjà livrés sur le Raccordement nominal,
- option livraison GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT sur Raccordement national pré existant.

article 8 - Durée et date d'effet

Chaque commande de la Composante Raccordement est souscrite pour une durée indéterminée à compter de sa date de mise à disposition effective et avec une période minimale d'engagement de 12 mois.

article 9 - Prix et facturation

La Composante Raccordement est facturée selon les principes suivants :

- Les frais de mise à disposition et les modifications d'un Raccordement sont facturés le mois suivant la date de mise à disposition.
- L'abonnement mensuel pour un mois donné N est facturé en début du mois N-1. Les abonnements sont dus à compter de la date de mise à disposition effective du Raccordement et jusqu'au terme, par quelque moyen que ce soit.

En tout état de cause, pour la première facturation, l'Opérateur est au minimum redevable des frais de mise en service et d'1 mois d'abonnement.

Le principe de prorata temporis est appliqué dans les cas suivants :

- entre la date de mise à disposition effective et le dernier jour de ce mois ;
- entre le 1er jour du mois concerné par la date effective de résiliation et cette date de résiliation.

Les prix des différentes prestations assurées dans le cadre de la Composante Raccordement sont précisés en annexe « prix » des présentes Conditions Spécifiques.

article 10 - Résiliation

La résiliation du Contrat entraîne la résiliation de l'Offre et de l'ensemble de ses composantes.

L'Opérateur peut résilier à tout moment toute ou partie de ses commandes.

L'Opérateur transmet sa demande de résiliation par voie électronique à GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT avec un préavis de 30 (trente) jours calendaires.

La résiliation du dernier Raccordement emporte résiliation de l'Offre dans son intégralité.

En cas de résiliation d'un Raccordement avant la date de mise en service effective, les frais d'études tel que précisés en annexe « prix » des présentes Conditions Spécifiques seront facturés à l'Opérateur par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT. Ces frais d'étude ne sont pas dus par l'Opérateur dans le cas d'une résiliation du Raccordement pour cause d'indisponibilité d'Espace d'Hébergement au POP RIP.