

# Annexe 2d

Conditions particulières pour la mise à disposition de la fibre noire

## 1. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service de Fibre Noire Interoute ("Service") comprend la mise à disposition et la maintenance de Fibres noires entre des points fixes en Europe.

### 1.1. DEFINITIONS ET INTERPRETATION

Dans les présentes Conditions particulières

**"Tests de Recette"** désigne les tests réalisés sur la Fibre Noire conformément à l'Article 2 et à l'Annexe 2.

**"Autorisations"** désigne toutes les autorisations, contrats de location, licences, servitudes, droits de passage, franchises, accords, permis, décisions, consentements et autres droits permettant à Interoute d'exploiter et d'assurer la maintenance de son Réseau et de fournir le Service de Fibre Noire au Client.

**"Système Client"** désigne l'infrastructure de télécommunications, y compris les câbles et équipements détenus ou exploités par le Client ou ses Sociétés Affiliées.

**"Fibre Noire"** désigne les paires de fibre noire telles qu'indiquées dans le Bon de Commande et fournies par Interoute dans les conditions prévues dans l'Article 2 et pour lesquelles Interoute transfère au Client les droits précisés dans les présentes Conditions particulières.

**"Points de Démarcation"** désigne chaque point de démarcation dans les chambres de distribution optique d'Interoute, de son agent ou du Client dans un POP (Point de présence) dans lequel le Client aura accès à la Fibre Noire, comme illustré dans l'Annexe 2 et identifié dans le Bon de Commande ou à dans tout autre document convenu entre les parties..

**"Points d'Interface"** désigne la connexion d'extrémité (ingress/egress) à la Fibre Noire et les points de rupture intermédiaires qui proviennent généralement de sites d'amplification ou de régénération.

**"Frais d'Installation"** désigne les frais non récurrents liés à la connexion du Client situé dans un bâtiment on-net au Réseau Interoute.

**"Réseau Interoute"** désigne la partie de la connexion de bout en bout entre les sites du Client qui est assurée dans le réseau d'Interoute ou par un Accès Local Tiers dans le but d'allonger la portée du service.

**"Mise à Disposition"** désigne la mise à disposition de la Fibre Noire par Interoute au Client conformément aux dispositions du Contrat.

**"Frais de Mise à Disposition"** désigne les frais liés à la Mise à Disposition de la Fibre Noire pour la Durée de Mise à Disposition définie dans le Bon de Commande.

**"Durée de Mise à Disposition"** désigne la durée prenant effet à la Date de Mise en Service.

**"Services de Maintenance"** désigne les services de maintenance qu'Interoute doit fournir conformément à l'Article 4.

**"Date de Mise en Service"** désigne, pour la Fibre Noire ou tout autre Section spécifique, la date à laquelle les Tests de Recette ont été effectués avec succès pour cette Section, telle qu'indiquée dans le Document de Disponibilité du Service/Service Handover Document ; et, le cas échéant, lorsque toutes les anomalies ont été remédiées conformément à l'Article 2.7 de la présente Annexe ou ont fait l'objet d'un acquiescement tacite conformément à l'Article 2.8 de la présente Annexe.

**"Section"** désigne les portions de Fibre Noire entre des Points d'Interface successifs indiquées dans le Bon de Commande.

**"Spécifications"** désigne les spécifications de la Fibre Noire, telles que précisées à l'Annexe 3.

# Annexe 2d

Conditions particulières pour la mise à disposition de la fibre noire

## 2. OCTROI D'UNE CONVENTION DE MISE A DISPOSITION

- 2.1. Le Client pourra à tout moment passer commande dans le but de louer une Fibre Noire auprès d'Interoute conformément à l'article 2 de l'Annexe 1.
- 2.2. En vertu des dispositions du Contrat, Interoute met à disposition la Fibre Noire au Client à compter de la Date de Mise en Service et pendant toute la Durée de Mise à Disposition, sauf en cas de résiliation anticipée du présent Contrat qui aurait pour conséquence d'entraîner la résiliation automatique de cette Mise à Disposition.
- 2.3. Interoute s'assurera que les Tests de Recette seront effectués et réalisés avant la livraison de la Fibre Noire.
- 2.4. Une fois les Tests de Recette pour la Fibre Noire terminés, Interoute remettra au Client le Document de Disponibilité du Service/Service Handover Document au nom d'Interoute accompagnée d'une copie des résultats obtenus dans le cadre des Tests de Recette.
- 2.5. Conformément à l'Article 2.4, le Client devra, dans un délai de cinq (5) Jours Ouvrés suivant la date de réception du Document de Disponibilité du Service/Service Handover Document , soit :
  - a. confirmer à Interoute avoir accepté la Fibre Noire en acceptant le Document de Disponibilité du Service/Service Handover Document et en indiquant toutes les anomalies (les anomalies n'ayant pas d'incidence grave sur l'utilisation de la Fibre Noire par le Client) identifiées au cours des Tests de Recette. Conformément à l'Article 2.8, la date de confirmation du Document de Disponibilité du Service/Service Handover Document correspondra à la Date de mise en service ; soit
  - b. avertir Interoute de toute déviation substantielle ou la non conformité de la Fibre Noire aux spécifications et fournir à Interoute les résultats des tests effectués dans le but de prouver l'existence de cette déviation substantielle ou non-conformité.
- 2.6. Dans le cas où le Client informe Interoute :
  - a. de son intention d'accepter la Fibre Noire conformément à l'Article 2.5(a), Interoute effectuera les travaux qu'elle jugera nécessaires pour remédier dès que raisonnablement possible à ces anomalies ou défauts notifiés par le Client.
  - b. de son intention de ne pas accepter la Fibre Noire conformément à l'Article 2.5(b), Interoute fera tout son possible pour fournir la Fibre Noire conformément aux spécifications figurant dans l'Annexe 2. Les dispositions des Articles 2.3 à 2.7 s'appliqueront pour la réalisation de ces travaux.
- 2.7. Dans le cas où toute anomalie, déviation ou non conformité avec les Spécifications signalée à Interoute conformément à l'Article 2.5 (a) ou (b) serait imputable au Système Client ou due à un acte ou un oubli de la part du Client, Interoute sera en droit de facturer les dépenses raisonnablement engagées pour la recherche de la cause et pour la réparation de cette anomalie, déviation ou non-conformité conformément aux dispositions de l'Article 2.5. Les factures émises en application des présentes dispositions seront exigibles conformément à l'Article 3 de l'Annexe 1.
- 2.8. Dès lors que le Client n'avertit pas Interoute dans le délai fixé à l'Article 2.5, il sera considéré comme ayant accepté la Fibre Noire. En conséquence, la date de notification par Interoute correspondra à la Date de Mise en Service de la Section concernée.

# Annexe 2d

Conditions particulières pour la mise à disposition de la fibre noire

## 3. ACCES ET AUTORISATIONS

- 3.1. Interoute devra obtenir toutes les Autorisations requises eu égard au Bon de Commande avant la Date de Livraison Convenue ainsi que les maintenir en vigueur ou les renouveler tout au long de la Durée du Contrat.
- 3.2. Si des Autorisations viennent à être modifiées ou résiliées et que la perte de ces Autorisations risque de causer ou cause un préjudice financier substantiel à Interoute ou empêche ou gêne de manière significative le contrôle, la jouissance et/ou l'utilisation du Réseau Interoute ou sa capacité à fournir la Fibre Noire, Interoute aura la possibilité de :
  - a. fournir au Client des fibres noires comparables à la Fibre Noire sur des portions de substitution du Réseau Interoute alors existant, sans facturer de frais supplémentaires ou
  - b. résilier le Bon de Commande du Client et lui rembourser le prorata des Frais de Mise à Disposition qu'il a versé pour la Durée restante du Bon de Commande et ne sera soumis à aucune autre obligation ou responsabilité à l'égard du Client.

Les dispositions décrites ci-dessus constituent l'unique et exclusive responsabilité d'Interoute ainsi que l'unique voie de recours du Client en cas de perte des Autorisations.

- 3.3. Si un tiers exige d'Interoute de relocaliser une ou plusieurs Sections du Réseau Interoute, Interoute avertira le Client par écrit de toute relocalisation avec un préavis d'au moins soixante (60) jours, sauf si les délais dans lesquels cette relocalisation doit être effectuée ne lui permettent pas de respecter ce préavis.

## 4. UTILISATION ET MAINTENANCE

- 4.1. Interoute déploiera ses meilleurs efforts pour maintenir le Réseau Interoute dans un bon état de marche et en conformité avec les normes de l'industrie.
- 4.2. En présence d'un élément susceptible de porter atteinte à l'intégrité du Réseau Interoute, Interoute pourra initier et coordonner des opérations de maintenance planifiée, lesquelles pourront comprendre la déconnexion de tout ou partie de la Fibre Noire. Avant d'initier une opération de maintenance planifiée, Interoute s'engage, dans la limite du raisonnable, à adresser au Client une notification écrite en respectant un préavis de dix (10) jours (ou un préavis plus court si les circonstances l'imposent) indiquant la durée et l'ampleur de ces opérations de maintenance planifiée.
- 4.3. Le Client ne pourra procéder à des opérations de réparation ou de maintenance du Réseau Interoute ni charger un tiers de la réparation ou de la maintenance du Réseau Interoute sans l'accord exprès écrit d'Interoute.
- 4.4. Si tout ou partie de la Fibre Noire nécessite d'être rétablie, remplacée ou réparée suite à un acte ou un oubli de la part du Client, de ses employés, agents ou prestataires, ces opérations de réparation, remplacement et/ou rétablissement devront être exécutées par Interoute aux frais du Client conformément au taux horaire pratiqué par Interoute en sus de 20% des taxes applicables.

# Annexe 2d

Conditions particulières pour la mise à disposition de la fibre noire

## 5. GARANTIES RELATIVES AU NIVEAU DE SERVICE

- 5.1. Interoute fournira au Client la Fibre Noire conformément aux Objectifs de Niveau de service spécifiés dans l'Annexe 4.

## 6. UTILISATION DE LA FIBRE NOIRE

- 6.1. Sous la supervision d'Interoute, le Client aura le droit d'accéder à la Fibre Noire aux Points de Démarcation. Le Client utilisera la Fibre Noire dans le respect des lois, règles et règlements en vigueur ainsi que l'ensemble des concessions, droits de passage, contrats de location, licences et contrats ainsi que toute autre obligation envers des tiers concernant le Réseau Interoute ou à la Fibre Noire. Le Client devra, à ses propres frais, obtenir et maintenir en vigueur durant toute la Durée du Contrat l'ensemble des droits, contrats de location, licences, permis et autorisations gouvernementales ou non gouvernementales nécessaires à l'utilisation de la Fibre Noire.
- 6.2. Le Client ne pourra en aucun cas sous-louer, attribuer, concéder une licence ou une sous-licence, vendre, partager ou utiliser conjointement avec un tiers (y compris mais de façon non limitative une joint-venture ou dans le cadre de toute activité d'externalisation), la Fibre Noire ou le Réseau Interoute ou ses composants d'une quelconque autre manière. Tout manquement à cet Article sera considéré comme un manquement grave au présent Contrat et, le cas échéant, Interoute sera en droit de résilier ce Contrat avec effet immédiat sous réserve de tous autres droits et voies de recours. Afin d'éviter toute ambiguïté d'interprétation, aucune disposition du présent article ne constitue obstacle à la fourniture par le Client de services qui ne sont pas des services de fibre noire à ses propres clients via l'utilisation de la Fibre Noire.
- 6.3. Interoute pourra pendant la Durée du Contrat remplacer la/les Fibre(s) Noire(s) fournie(s) au Client par une/des Fibre(s) Noire(s) de rechange sans facturer de frais supplémentaires au Client.

## 7. ABSENCE DE PERTURBATIONS ET RESPECT DE LA LOI

- 7.1. Le Client s'assurera de ce que l'utilisation de la Fibre Noire du Réseau Interoute et de tout équipement y afférent :
  - a. n'affectera, n'interrompra ni ne portera atteinte au service d'une quelconque partie du Réseau Interoute ou dans tout circuit ou installation de tout autre utilisateur du Réseau Interoute ;
  - b. ne portera atteinte au caractère privé des communications transmises via ces circuits ou installations ;
  - c. ne causera aucun dommage de quelque nature que ce soit au Réseau Interoute ou
  - d. ne causera pas de danger à quiconque, aux utilisateurs précités du Réseau Interoute, aux propriétaires des circuits ou installations précités ou au public.
- 7.2. Le coût de tout appareil de protection supplémentaire dont l'installation est raisonnablement nécessaire dans le cadre de l'utilisation de la Fibre Noire par le Client ou l'un de ses clients sera à la charge du Client.
- 7.3. Le Client sera seul responsable de l'utilisation qu'il fait de la Fibre Noire ou de celle de toute autre personne autorisée à l'utiliser par le Client et s'engage à indemniser Interoute et ses

# Annexe 2d

Conditions particulières pour la mise à disposition de la fibre noire

dirigeants, directeurs, employés, agents et sous-traitants ainsi qu'à les dégager de toute responsabilité quant aux pertes, coûts, sinistres, dommages et responsabilités résultant de :

- a. tout contenu à caractère diffamatoire, obscène ou illicite de quelque autre nature que ce soit ou
- b. toute réclamation d'un tiers résultant de quelque manière que ce soit de l'utilisation de la Fibre Noire par le Client ou toute autre personne autorisée à l'utiliser par le Client.

7.4. Le Client s'engage à respecter toutes les règles et instructions raisonnables liées à l'utilisation de la Fibre Noire qu'Interoute lui indiquera.

## 8. ASSURANCES

8.1. Chaque Partie devra, à ses frais, souscrire et maintenir en vigueur, pendant toute la Durée du Contrat, une assurance responsabilité civile prévoyant une couverture d'un montant minimum de cinq millions d'euros (5 000 000 €) par sinistre (si disponible sur le marché) ainsi qu'une assurance contre les accidents du travail et une assurance responsabilité de l'employeur telles que requises par la législation applicable. Ces assurances pourront prendre la forme d'une ou plusieurs polices, principales ou complémentaires, y compris les polices offrant une couverture supplémentaire et complémentaire ou contre les catastrophes naturelles. L'engagement relatif aux assurances ne libère pas les Parties de leurs obligations en vertu des présentes. En outre, chaque Partie devra respecter les exigences en matière d'assurance figurant dans toutes Autorisations (à condition que cette Partie ait eu connaissance de ces exigences).

8.2. Sauf accord contraire ou notification expresse délivrée à l'autre Partie, toutes les polices d'assurance ( disponibles sur le marché), devront être souscrites et maintenues en vigueur auprès de compagnies d'assurance ayant fait l'objet d'une évaluation par AX ou, dans le meilleur des cas, par le Best's Key Rating Guide et chaque Partie devra fournir, à la demande de l'autre Partie, une attestation d'assurance permettant d'attester du respect des engagements pris au titre du présent Article.

8.3. Sous réserve des dispositions l'Article 16 de l'Annexe 1, dans le cas où une des Parties n'a pas maintenu en vigueur la couverture d'assurance requise et en cas de déclaration de sinistre, la Partie défaillante sera tenue d'indemniser l'autre Partie et de la dégager de toute responsabilité quant aux sinistres qui auraient dus être couverts par l'assurance requise.

## 9. GARANTIES

9.1. Interoute déclare et garantit au Client par les présentes qu'elle détient valablement la Fibre Noire et qu'il n'existe aucune sûreté ni servitude qui pourrait porter atteinte à l'utilisation et à la jouissance de la Fibre Noire par le Client.

9.2. Sauf disposition contraire expresse dans les présentes, Interoute exclut toutes garanties, expresses ou tacites, concernant la Fibre Noire et les Services de maintenance, y compris mais de façon non limitative, les garanties de qualité marchande ou de conformité à un usage particulier.

9.3. Le Client déclare et garantit à Interoute :

- a. qu'il a obtenu tous les accords, approbations, licences, permis et autres autorisations gouvernementales ou privées nécessaires (à la date de l'exécution) au respect de ses obligations au titre du présent Contrat et qui lui permettront ainsi qu'aux tiers d'accéder, d'acquérir et d'utiliser la Fibre Noire. Le Client s'engage par ailleurs à faire tout son possible sur le plan commercial pour les maintenir en règle et à s'assurer que

# Annexe 2d

## Conditions particulières pour la mise à disposition de la fibre noire

tous les tiers avec lesquels il a conclu un contrat relatif à la Fibre Noire ou l'utilisation de tout ou partie de la Fibre Noire ont également obtenu l'ensemble des autorisations précitées et les maintiendront en vigueur.

- b. qu'il n'établira pas ni n'autorisera de quelconques sûretés, servitudes ou charges portant sur la Fibre Noire ou sur les droits du Client au titre du présent Contrat, sauf si une charge flottante/sûreté sans dessaisissement (charge ou nantissement sur des biens non spécifiés) a été accordée au Client en faveur d'établissements financiers ou autres, portant sur l'ensemble des actifs du Client, généralement liée aux accords de financement pris par le Client.

9.4. Les déclarations et garanties ci-dessus resteront en vigueur après l'exécution et la délivrance du présent Contrat.

---

### **Annexes aux présentes Conditions particulières relatives à la Mise à Disposition de la Fibre Noire :**

- **Annexe 1**                      Prix et Conditions de paiement
- **Annexe 2**                      Méthodes et Tests de Recette
- **Annexe 3**                      Spécifications de la Fibre Noire
- **Annexe 4**                      Objectifs de Niveau de Service

# Annexe 1

## Prix et délais de paiement

1. **PRIX**

Les Prix seront facturés au Client conformément à l'article 7 de l'Annexe 1 ou tels que spécifiés dans le Bon de Commande.

2. **FRAIS LIES A LA MAIN D'OEUVRE**

Les autres opérations entreprises par Interoute à la demande du Client ou activités réalisées par le Client qui nécessitent la présence du personnel d'Interoute et qui ne sont pas expressément prévues par le Contrat (par ex. : accompagnement du Client, supervision des travaux du Client, tests supplémentaires) seront facturées aux taux horaires suivants :

<b>Notification remise</b>	<b>Par heure</b>
<b>Préavis de 48 heures (euros)</b>	100
<b>Préavis de 24 heures (euros)</b>	120
<b>Préavis de 4 heures (euros)</b>	150

Ces taux sont ceux de techniciens en télécommunications expérimentés et comprennent les frais de déplacement et de séjour. Ils n'incluent cependant pas le matériel et sont soumis à une révision annuelle. Les techniciens d'Interoute interviendront dans un délai minimum de quatre (4) heures dans tous les cas.

# Annexe 2

## Spécifications de la fibre noire

### 1. METHODE DE TEST DE RECETTE

- 1.1. Interoute mettra en place la Fibre Noire conformément à ses exigences sur la route convenue et effectuera des tests pour déterminer la performance optique de la Fibre Noire.
- 1.2. Les résultats des tests seront consignés dans le Document de Disponibilité du Service/Service Handover Document et envoyés au Client.
- 1.3. Le personnel technique du Client pourra vérifier les résultats conformément à l'Article 2 du Contrat.

### 2. PRODUITS LIVRABLES

Dans le tableau suivant, les tests standard et les livrables remis au Client sont cochés. Les frais applicables lorsque le Client demande à ce que des tests soient effectués au-delà des produits livrables standard sont indiqués ci-après.

<b>Mesures OTDR bidirectionnelles</b>	√
<b>Atténuation</b>	
Atténuation @1310nm	√
Atténuation @1550nm	√
Atténuation @1625nm (demandée au moment de la commande)	400 € par Section
Atténuation @1625nm (demandée ultérieurement)	600 € par Section
<b>PMD/CD par Section</b>	3000 € par Section
<b>Tableau d'attribution</b>	
Nb fibres couvertures, points ODF, infos démarcation	√
<b>Cartes GIS (si disponibles)</b>	1000 € par Carte

### 3. MESURES DE L'ACCEPTANCE OPTIQUE

Tous les tests sont effectués conformément à la norme ITU-T G.650, aux définitions et aux méthodes d'essai pour les paramètres applicables aux fibres optiques monomodes.

# Annexe 3

## Specifications de la fibre noire

### 1. SPECIFICATIONS DE LA FIBRE

Toutes les Sections de Fibre Noire, telles définies dans le Bon de Commande, seront conformes au moment de la réception aux caractéristiques optiques et mécaniques énumérées ci-dessous :

Type de fibre	Recommandations ITU-T G.655
L'atténuation réelle mesurée doit être inférieure ou égale à l'atténuation calculée pour la Section de Fibre Noire pendant le test	L'atténuation calculée est de $\{(0,25 \times \text{Longueur en Km}) + (0,06 \times \text{No de raccordements}) + (0,5 \times \text{nombre de connecteurs})\}$ dB @1550nm L'atténuation calculée est de $\{(0,27 \times \text{Longueur en Km}) + (0,06 \times \text{No de raccordements}) + (0,5 \times \text{nombre de connecteurs})\}$ dB @1625nm
Atténuation en fin de vie par Section	Atténuation en début de vie + années depuis RFS x 0,1 dB
Perte moyenne de raccordement	$\leq 0,06$ dB
Perte maximum de raccordement individuel	$\leq 0,15$ dB
Perte maximum de connecteur individuel	$\leq 0,5$ dB
Coefficient de réflexion d'un connecteur	$< -45$ dB
Dispersion du mode de polarisation	$\leq 0,05$ psec/ $\sqrt{\text{km}}$
Dispersion chromatique	2,0 à 6,0 psec/ nm.km @ 1550nm 4.5 à 11,2 psec/nm.km @ 1625nm

Type de fibre	Recommandations ITU-T G0,652
L'atténuation réelle mesurée doit être inférieure ou égale à l'atténuation calculée pour la Section de Fibre Noire pendant le test	L'atténuation "en début de vie" calculée est de $\{(0,35 \times \text{Longueur en Km}) + (0,06 \times \text{No de raccordements}) + (0,5 \times \text{nombre de connecteurs})\}$ dB @1310nm L'atténuation calculée est de $\{(0,25 \times \text{Longueur en Km}) + (0,06 \times \text{No de raccordements}) + (0,5 \times \text{nombre de connecteurs})\}$ dB @1550nm
Atténuation en fin de vie par Section	Atténuation en début de vie + années depuis RFS x 0,1 dB
Perte moyenne de raccordement	$\leq 0,06$ dB
Perte maximum de raccordement individuel	$\leq 0,15$ dB
Dispersion chromatique	$\leq 18$ ps/nm.km @ 1550nm
Perte maximum de connecteur individuel	$\leq 0,5$ dB
Coefficient de réflexion d'un connecteur	$< -45$ dB

\*Non testé comme standard.

# Annexe 4

## Objectifs de Niveau de Service

### 1. DEFINITIONS

Les listes de définitions ci-après complètent la liste des définitions indiquées à l'Article 1 du présent Contrat. En cas de contradiction entre les définitions, les définitions ci-après s'appliqueront uniquement à la présente Annexe :

<b>"Disponibilité" ou "Disponible"</b>	désigne la durée durant laquelle un client peut envoyer des signaux optiques entre les Points d'Interface de la Fibre Noire, exprimé en pourcentage de la durée totale au cours de la Période de Mesure. Pour réaliser ces calculs, la Fibre Noire sera considérée comme utilisable par le Client durant les opérations de maintenance planifiée et au cours de toute période pendant laquelle la Fibre Noire n'est pas utilisable suite à un cas de Force Majeure, à la panne de l'Équipement sur site Client, de l'alimentation en électricité du Client ou de tout acte ou oubli de la part du Client ou des employés ou agents de tiers.
<b>"Période Mensuelle de Référence"</b>	désigne la période de mesure débutant à 0h00 le premier jour de n'importe quel mois et se terminant à 23h59 du dernier jour du même mois.
<b>"Anomalie n'Affectant pas le Service"</b>	désigne toute anomalie, réparation ou événement n'entraînant pas une perte totale de service pour le Client ou toute condition qui n'est pas une Anomalie Affectant le Service.
<b>"Anomalie Affectant le Service"</b>	désigne toute anomalie ou condition nuisant à la capacité du Client à acheminer du trafic de communications électronique ou optiques par le biais de la Fibre Noire, telle que consignée par le Client ou Interoute dans un rapport d'incident. Les anomalies dues à un cas de Force Majeure, à la panne de l'équipement du Client ou à un acte ou oubli de la part du Client ou des employés ou agents de tiers sont des Anomalies n'Affectant pas le Service.

### 2. CLASSIFICATION DES INCIDENTS

#### 2.1 Type d'anomalie

- a. Interoute et le Client classeront les incidents en fonction de leur gravité soit dans la catégorie Anomalie Affectant le Service, soit dans la catégorie Anomalie n'Affectant pas le Service.
- b. En cas d'Anomalie Affectant le Service, Interoute s'engage à faire tout son possible, 24 h/24 et 7j/7, pour résoudre le problème. Le Client s'engage quant à lui à fournir à tout moment une assistance raisonnable à Interoute.
- c. En cas d'Anomalie n'Affectant pas le Service, Interoute s'engage à faire tout son possible durant les Heures Ouvrées pour résoudre le problème. Le Client s'engage à fournir une assistance raisonnable à Interoute durant les Heures Ouvrées.

# Annexe 4

## Objectifs de Niveau de Service

### 2.2 Maintenance Planifiée

- a. Les opérations de Maintenance Planifiée qui n'empêchent pas le Client d'utiliser les Services Client seront réalisées durant les Heures Ouvrées et aussi rapidement que possible. Dans la mesure du possible, Interoute avertira le Client de ces opérations de réparation avec un préavis de dix (10) jours.
- b. Les opérations de Maintenance Planifiée qui affectent significativement l'utilisation du Service par le Client seront effectuées en coordination avec le Client et conformément à l'Article 10 de l'Annexe 1 du présent Contrat.

### 3. INTERVENTIONS INUTILES

- a. Les interventions inutiles sollicitées par le Client, par exemple, lorsqu'aucun incident Affectant le service n'a été constaté, seront facturées au Client sur la base des taux horaires de la main d'oeuvre Interoute tel qu'indiqués dans le tableau ci-dessous ainsi que sur la base du coût des travaux/interventions effectués plus 20%.

### 4. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir à Interoute toutes les informations de quelque nature que ce soit nécessaires à l'exécution des Services de maintenance au titre du présent Contrat et à faciliter l'exécution desdites Services dans la mesure la plus large.

### 5. OBJECTIFS DE NIVEAU DE SERVICE

Les Objectifs de Niveau de Service qu'Interoute s'efforcera d'atteindre pour les Sections de Fibre Noire sont décrits dans le tableau ci-dessous. Les délais sont comptabilisés à partir du moment où le Client a signalé le problème à Interoute conformément aux dispositions du présent Contrat.

Service	Activité	Objectif de Niveau de service
Centre d'Assistance Client	Disponibilité	24h/ 24, 7j/ 7 d/365
Maintenance de la Fibre Noire	Temps de réparation d'une "Anomalie Affectant le Service"	< 12 heures
	Temps de réparation d'une "Anomalie n'Affectant pas le Service"	< 10 jours
Disponibilité	Disponibilité annuelle par Section	99,5%

### 6. CREDITS DE SERVICE EN CAS DE MANQUEMENT AUX SLA

En vertu de l'Article 9 de l'Annexe 1, Interoute fournira au Client les Crédits de Service, tels que décrits ci-dessous.

#### 6.1 Installation du Service

- a. Dans le cas où Interoute ne respecte pas la Date de Livraison Convenue, le Client pourra prétendre au versement d'un Crédit de Service suivant les conditions prévues au présent Article.
- b. En cas de retard partiel d'une commande, les crédits dus ne seront exigibles qu'à raison des Sections de Fibre Noire qui ne sont pas livrées conformément à la Date de Livraison Convenue.
- c. Les Crédits de Service seront calculés de la manière suivante :

# Annexe 4

## Objectifs de Niveau de Service

<b>Nombre de Jours Ouvrés complets de retard par rapport à la Date de Livraison Convenue pour la Section de Fibre Noire :</b>	<b>Crédits de service en % des Frais d'Installation de la Section de Fibre Noire concernée :</b>
entre 0 et 5 jours	5%
entre 6 et 10 jours	10%
entre 11 et 30 jours	15%
31 jours	20%

### 6.2 Temps de réparation garantie pour les anomalies (Anomalies Affectant le Service)

Si le temps de réparation des Anomalies Affectant le Service est inférieur aux limites définies dans le tableau ci-dessous, le Client pourra prétendre à une indemnisation.

- a. Dans le cas où le temps de réparation garantie est inférieur à 12 heures durant une Période Mensuelle de Référence, le Client pourra prétendre à des Crédits de Service calculés sur les Frais Mensuels de la Section applicables de la manière suivante :

<b>Temps de réparation</b>	<b>Crédits de Service en % des Frais Mensuels pour la Section en question :</b>
entre 12 et 16 heures	5%
entre 16 et 20 heures	10%
entre 20 et 24 heures	15%
>24 heures	25%

### 6.3 Restrictions au versement des Crédits de Service

- 6.3.1 Les limitations au versement des Crédits de Service sont indiquées dans le paragraphe 9.6 de l'Annexe 1.
- 6.3.2 L'indemnité maximum que le Client pourra solliciter au titre de l'Objectif de Niveau de Service pour chaque année pendant toute la durée du Contrat ne devra pas dépasser 50% de la totalité des Frais Mensuels dus à Interoute durant cette année.
- 6.3.3 Les Crédits de Service ne s'appliqueront à plus d'un de non-respect de Niveau de Service (mentionné dans l'Annexe 2) dû à un même événement..