

Annexe 41.6.1

Conditions particulières des Services de Connectivités IP (IP Access ou Bitstream)

DSP ISERE THD

ENTRE

« **NOM DE L'OPERATEUR** »

Forme sociale (a compléter) au capital de xxxxx euros, immatriculée au RCS de xxxx sous le numéro xxxx, dont le siège social est xxxx, représentée par xxxx, en qualité de xxxx, dûment habilité aux fins des présentes, et ci-après dénommée « l'Usager »,

et

« **NOM DU DÉLÉGATAIRE** »

Isère Fibre, SAS (à compléter) au capital de xxxxx euros, immatriculée au RCS de xxxx sous le numéro xxxx, dont le siège social est xxxx, représentée par xxxx, en qualité de xxxx, dûment habilité aux fins des présentes, ci-après dénommée « Isère Fibre » ou le « Déléataire »,

Ci-après désignées individuellement la « Partie » ou collectivement dénommées ci-après « les Parties ».

IL EST PREALABLEMENT RAPPELE QUE :

Le Déléataire est un opérateur et à ce titre autorisé par l'ARCEP à établir, développer et exploiter des infrastructures de communications électroniques et propose une gamme variée de services à l'attention de ses clients professionnels des communications électroniques.

L'Usager, ----- [activité principale de l'Usager], souhaite commander un service [à préciser] (ci-après le « **Service** »).

L'Usager s'est donc rapproché du Déléataire en vue de souscrire à l'offre de Services du Déléataire dénommée xxxxx

Le xx/xx/xx, les Parties ont signé une convention cadre, référencée xxxxx, destinée à mettre en place une coopération sur le long terme et ont, de ce fait, afin de simplifier leurs relations, décidé de définir des conditions générales (ci-après « **la Convention Cadre** ») applicables à l'ensemble des Prestations fournies par le Déléataire à l'Usager.

Conformément à la Convention Cadre, les Parties ont convenu des présentes conditions applicables au Service (ci-après « les **Conditions Particulières** »), lesquelles sont attachées à la Convention Cadre.

CP/IP/LTL/08-015

1. DEFINITIONS

En complément des définitions de la Convention Cadre N° « **Numéro convention cadre** », les termes suivants, utilisés dans les présentes Conditions Particulières, auront la signification qui suit :

« **Circuit** » désigne le lien logique de bout en bout établi par le Déléataire conformément aux présentes Conditions Particulières.

« **Commande** » désigne l'ensemble des documents sous format papier ou électronique échangés entre le Déléataire et l'Usager et matérialisant la Commande d'une composante du Service. Par dérogation aux dispositions de la Convention Cadre.

« **Desserte Interne** » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment chemin de câbles, câbles, etc.) entre le Point d'Entrée et l'Équipement Terminal.

« **Équipements du Réseau** » désigne tout équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité du Déléataire ou de ses fournisseurs et, en particulier, l'opérateur historique, utilisé par le Déléataire pour rendre le Service.

« **Équipement Terminal** » désigne l'ensemble des matériels - propriété de l'Usager ou d'un tiers mandaté - installé par ces derniers sur le Point de Terminaison qui, une fois connectés aux équipements informatiques de l'Utilisateur par l'Usager, lui permettent d'utiliser le Lien d'Accès.

« **Heures Ouvrables** » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrables.

« **Heures Ouvrées** » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.

« **Interruption** » désigne une période de coupure signalée par l'Usager, selon les procédures d'alerte définies à l'Article 9 « Engagements de niveaux de services » ci-après, pour des raisons liées aux Équipements du Réseau.

« **Interruption Programmée** » désigne une Interruption dont la survenance a fait l'objet d'un accord préalable entre les Parties ou dont l'Usager a été préalablement avisé.

« **Lien d'Accès** » désigne une capacité de transmission sur le Réseau établie entre un POP de livraison des services et le Site Utilisateur Final conformément aux présentes Conditions Particulières et dont la terminaison est une liaison optique.

« **Point d'Entrée** » désigne le dispositif installé chez l'Utilisateur Final et matérialisant la limite de responsabilité entre la boucle locale optique du Réseau et l'Utilisateur Final.

« **Point de Terminaison** » désigne l'emplacement situé à l'intérieur du Site Utilisateur sur lequel l'Équipement Terminal est installé.

« **Porte de Livraison** » désigne l'interface physique sur laquelle le Délégué livre le Service à l'Usager.

« **Prise raccordable** » ou « **Site Activable** » désigne un Site Utilisateur Final dont le raccordement vertical est déjà effectué et pour lequel reste à réaliser le seul raccordement horizontal pallier, entre le boîtier d'étage et l'équipement optique terminal (ONT), dont la liste est transmise régulièrement par le délégataire à l'Usager.

« **Prise raccordée** » désigne un Site Utilisateur Final dont l'ensemble du raccordement a été réalisé, y compris l'horizontal pallier jusqu'à l'équipement optique terminal (ONT), dont la liste est transmise régulièrement par le Délégué à l'Usager.

« **Réseau de la DSP** » : désigne les équipements du Département exploités par Isère Fibre et tous autres éléments d'infrastructure utilisés par Isère Fibre pour fournir le Service.

« **Service** » désigne le service fourni par le Délégué à l'Usager au titre des présentes Conditions Particulières.

« **Site Utilisateur** » ou « **Site Utilisateur Final** » désigne le ou les local(aux) – la plupart du temps le(s) logement(s), et le cas échéant locaux professionnels, dans lesquels l'Usager ou un Utilisateur est situé et où l'Équipement Terminal sera installé.

« **Utilisateur** » ou « **Utilisateur Final** » désigne un client de l'Usager.

2. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de déterminer les conditions techniques et financières dans lesquelles le Délégué fournit à l'Usager un Service **XXXXXX**.

De convention express entre les Parties, le Service est destiné à l'Usager pour ses propres besoins et aux Utilisateurs Finaux de l'Usager.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les Conditions Particulières sont composées des documents contractuels suivants, listés par ordre de priorité décroissante :

- le présent document ;
- ses Annexes :

(à décrire)

En cas de contradiction entre le présent document et ses annexes, le présent document prévaudra.

4. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service consiste en la fourniture d'une prestation comprenant :

- Le raccordement d'un ou plusieurs Sites Utilisateur au Réseau ;
- Le transport des flux correspondants sur le Réseau ;
- La livraison à l'Usager des flux sur une Porte de Livraison.

Les deux éléments constitutifs du Service sont :

- Les Liens d'Accès,
- La Porte de Livraison.

Le Service est limité par le Point d'Entrée du côté Utilisateur Final et par la Porte de Livraison du côté Usager.

Le Service est fourni au moyen du Réseau. Chaque Site Utilisateur est raccordé au Réseau selon des procédés décrits dans les paragraphes 'Raccordement' au chapitre suivant.

Les flux d'information qui circulent sur le circuit de l'Usager sont complètement étanches des autres flux qui traversent le Réseau.

La Commande précisera l'option de raccordement au Réseau ainsi que le débit retenu.

Les Circuits sont établis à un débit de transmission donné entre la Porte de livraison et le Site Utilisateur Final.

Les spécifications techniques des Services sont précisées dans les Spécifications Techniques d'Accès au Service, annexes 41.1.5 pour le Service IP Access et 41.1.6 pour le Service Bitstream.

La responsabilité du Délégataire dans le cadre de la fourniture d'un Circuit est limitée au Réseau localisé entre les Points de Terminaison (au niveau du POP ou du Site Utilisateur Final selon les cas), lesquels sont situés aux niveaux des ports ethernet de livraison.

5. PORTE DE LIVRAISON

Il est entendu que, préalablement à toute Commande de Lien d'Accès, l'Usager devra souscrire ou avoir souscrit une Porte de Livraison réputée mise en service conformément à l'article « Date de Début du Service ». La Porte de Livraison sera localisée sur un des deux (2) POPs du Réseau de livraison des Services.

5.1 Date de Début du Service

Par dérogation à l'Article 6 de la Convention Cadre, la Date de Début du Service d'une Porte de Livraison intervient à la date d'émission de l'avis envoyé sous quelque format que ce soit par le Délégataire à l'Usager confirmant l'activation de ladite Porte.

5.2 Délai de mise en service

Cette Commande de Porte donnera lieu à la réalisation d'une étude technique préalable d'une durée de dix (10) Jours Ouvrés maximum. Suite à l'étude technique, une date prévisionnelle de mise en service sera déterminée par le Délégataire. Le délai indicatif d'activation d'une Porte de Livraison est de quatre (4) semaines à compter de la date d'acceptation de la Commande concernée par le Délégataire.

5.3 Durée

Une Porte de Livraison est souscrite pour une période initiale de un (1) an à compter de sa Date de Début du Service. Par dérogation aux dispositions de l'Article 9 de la Convention Cadre, à l'issue de la période initiale ci-dessus, la Porte de Livraison sera tacitement reconduite pour une durée indéterminée chaque Partie pouvant y mettre fin, sans pénalité, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie à cet effet en respectant un préavis de trois (3)

mois et cela dans la limite de la durée de la Convention Cadre, sauf dénonciation avant cette date limite par l'une ou l'autre des Parties.

Toute résiliation d'une Commande par l'Usager avant la Date de Début du Service de la Porte de Livraison concernée ou avant le terme de la période initiale définie ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par l'Usager pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.

La résiliation d'une Porte de Livraison sur laquelle seraient délivrés des Liens d'Accès entraînera la résiliation automatique et immédiate des Liens d'Accès concernés. Le Délégataire pourra exiger des pénalités éventuellement dues par l'Usager pour la résiliation de ces Liens d'Accès à raison d'un montant forfaitaire par lien d'accès indiqué dans la grille tarifaire du catalogue de Services.

6. LIENS D'ACCES

6.1 Modalités de fourniture d'un Lien d'Accès

Un Lien d'Accès ne pourra porter que sur les sites activables.

L'accès d'un Utilisateur Final au Service proposé par le Délégataire sera conditionné par la validation technique de son installation (ci après dénommée « Eligibilité »).

6.2 Prévisions de Commandes

L'Usager fournira mensuellement au Délégataire une prévision de Commandes glissante par commune couverte par le Réseau, et ce, sur trois (3) mois et avec trois (3) mois d'avance. Pour la première prévision mensuelle, l'Usager s'engage à communiquer une prévision de Commandes sur six (6) mois.

6.3 Procédure de mise en service d'un Lien d'Accès

Par dérogation à l'article 6 de la Convention Cadre, le Délégataire enverra à l'Usager sous forme électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le Réseau. La date de cette notification sera la Date de Début du Service. Toute Interruption du Service sera régie par les dispositions de l'article 9 ci-après relatif aux engagements de Niveaux de Service.

6.4 Délai de mise en service

Le délai indicatif de mise en service d'un Lien d'Accès est au maximum de soixante jours (60) Jours Ouvrés après acceptation par le Délégataire de la Commande et sous réserve de levée des éventuels obstacles, contractuels ou physiques, au raccordement du Site Utilisateur Final dont le raccordement a été commandé.

6.5 Mandat de l'Utilisateur Final

L'usager s'engage expressément à obtenir de l'Utilisateur Final et à remettre au Délégataire à première demande de ce dernier, un Mandat selon le formalisme de son choix l'autorisant à effectuer auprès du Délégataire les démarches nécessaires à la mise en œuvre de sa demande d'abonnement à des services FTTH avec, le cas échéant, la résiliation de tout ou partie des services préalablement souscrits par tout autre Usager sur cette Liaison FTTH.

Il appartient à l'Usager de s'assurer de la qualité du mandant.

Dans la mesure où le formalisme du Mandat relève du libre choix de l'Usager, le Délégataire ne procédera à aucun contrôle tant sur le principe que sur le contenu du Mandat, ce dernier relevant de l'entière responsabilité de l'Usager.

En cas d'informations incomplètes et/ou erronées, le Délégataire ne saurait en être tenu responsable et pourra répercuter à l'Usager les éventuels frais administratifs facturés par un tiers suite à l'utilisation erronée par l'Usager de son réseau.

6.6 Règles de gestion spécifiques

L'Usager reconnaît, et il informera les Utilisateurs Finals, que la mise en œuvre du Service pourra entraîner la résiliation du Service fourni par un autre opérateur sur la même liaison, aux conditions contractuelles souscrites auprès desdits opérateurs. De même, toute demande d'un service d'un autre opérateur nécessitant l'utilisation de la liaison peut conduire à la résiliation du Lien d'Accès.

L'Usager accepte, et il informera les Utilisateurs Finals, que, en cas de litige relatif au traitement d'une Commande de Lien d'Accès et/ou de contestation d'un Utilisateur Final, les documents contractuels signés entre l'Usager et l'Utilisateur Final pourront être communiqués à des opérateurs tiers.

Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part de l'Usager la communication desdits documents peut conduire à un report de la Date de Début du Service, sans responsabilité de la part du Délégataire.

7. CONDITIONS DE RACCORDEMENT

Dans le cadre du Service, le Délégataire prend en charge la fourniture et l'installation de l'Équipement Terminal, dit ONT.

Équipements de l'Usager validés par le Délégataire :

- La liste des équipements validés, figure dans les Spécificités Techniques d'Accès au Service, qui sont annexées aux présentes Conditions Particulières. Elle comprend le nom des Équipements et leurs versions logicielle et matérielle.

Équipements de l'Usager non validés par le Délégataire :

- Le Délégataire préconise fortement l'utilisation d'Équipements de l'Usager validés mais ne peut l'imposer.
- L'Usager peut décider de raccorder des Équipements de l'Usager non validés. Il n'a rien à fournir au Délégataire dans ce cas.
- Le Délégataire ne peut être tenu responsable du non inter fonctionnement de l'Équipement de l'Usager avec le Service et de son impact sur la qualité de service fournie aux Utilisateurs.

Si un Équipement de l'utilisateur non validé perturbe le Réseau, et si l'Usager ne peut y remédier dans un délai raisonnable, le Délégataire peut, après mise en demeure, suspendre la connexion de l'Équipement Terminal.

Installation chez l'Utilisateur Final

L'Usager fait son affaire de l'installation chez ses Utilisateurs Finals des Équipements de l'Usager côté Utilisateur Final, dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

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

7.2 Afin que le Délégataire exécute ses obligations conformément à chaque Commande, l'Usager devra obtenir et maintenir à ses frais pendant toute la durée de chaque Commande les consentements, autorisations, licences ou agréments (collectivement les "Autorisations") pouvant être requis par le Délégataire afin de pénétrer dans le(s) Site(s) de l'Usager et permettre au Délégataire d'installer et de faire fonctionner les Équipements du Réseau et de réaliser tous travaux nécessaires sur ou dans le(s) Site(s) de l'Usager ainsi que d'accéder, apporter, installer, garder, utiliser, maintenir et effectuer toute prestation de service sur les Équipements du Réseau sur le(s) Site(s) de l'Usager.

Le Délégataire devra avoir un accès au(x) Site(s) de l'Usager dans les vingt-quatre (24) heures de sa demande ou en cas d'urgence sous une (1) heure.

Les obligations du Déléataire aux termes de chaque Commande sont sujettes aux termes et conditions des Autorisations. En particulier, les Parties conviennent que, dans l'hypothèse où la Date de Début du Service serait retardée du fait de retards dans l'obtention des Autorisations ou dans l'hypothèse où les Autorisations limiteraient, à tout moment, l'accès du Déléataire à un Site de l'Usager ou en cas de perte des Autorisations, la responsabilité du délégataire ne pourra être engagée à quelque titre que ce soit.

7.3 L'Usager garantit qu'il :

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

7.4 L'Usager s'assurera que tout tiers ayant accès au(x) Site(s) de l'usager respectera les dispositions du présent Article.

7.5 Pour toute intervention justifiée par la Commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès, l'Usager doit permettre au Déléataire et à toute personne mandatée par elle la possibilité d'accéder au Point de Terminaison de ce Lien pendant les Heures Ouvrées pour l'installation et aux heures ouvrées pour la relève des dérangements.

Si, lors d'un rendez-vous fixé avec l'Usager et/ou l'Utilisateur Final, le Déléataire ou tout tiers mandaté ne peut accéder au Site Utilisateur ou au Point de terminaison ou faire l'intervention prévue, le Déléataire pourra facturer l'Usager à raison de frais d'intervention à tort, tels que précisés dans les Tarifs du catalogue de Services.

La responsabilité du Déléataire ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès liée au non-respect du présent article par l'Usager. Le Déléataire reste étranger à tout litige pouvant naître entre l'Usager et/ou l'Utilisateur Final et le propriétaire du Point de Terminaison ou tout prestataire à l'intérieur du Site Utilisateur, à l'occasion de la mise à disposition dudit Lien, ainsi qu'à tout litige pouvant naître entre l'Usager et l'Utilisateur Final.

8. DUREE

Un Lien d'Accès est souscrit pour une période initiale d'un (1) an à compter de sa Date de Début du Service. Par dérogation aux dispositions de l'Article 9 de la Convention Cadre, à l'issue de cette période initiale, le Lien d'Accès est tacitement reconduit pour une durée indéterminée dans la limite de la durée de la Convention Cadre, chaque Partie pouvant y mettre fin avant le terme de la Convention Cadre, sans pénalité, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie à cet effet en respectant un préavis d'un (1) mois.

Toute résiliation d'une Commande par l'Usager avant la Date de Début du Service des Liens d'Accès concernés ou avant le terme de la période initiale définie ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par l'Usager pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.

9. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

9.1 Délai de rétablissement d'un Lien d'Accès

Le Déléataire fera ses meilleurs efforts pour rétablir le service d'un Lien d'Accès en moins d'un (1) Jour Ouvré (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par l'Usager, selon la procédure définie à l'Article « Procédure de notification des Interruptions ». Cet engagement n'est pas soumis à pénalités.

9.2 Délai de rétablissement d'une porte de livraison

Le temps de rétablissement est de huit (8) heures maximum.

En cas de non respect du Temps de Rétablissement sur une Porte de Livraison, les pénalités suivantes seront appliquées :

Temps de rétablissement	% de la redevance annuelle de la Porte concernée
De GTR à GTR + 8h	0,4 %
De GTR + 8h à GTR + 16h	0,8 %
Au-delà de GTR + 16h	1,25 %

Les pénalités dues chaque année au titre de la Garantie de Temps de Rétablissement ne pourront pas dépasser 8% de l'ensemble des Redevances Annuelles versées par l'Usager au cours de l'année concernée pour la Porte concernée.

9.3 Calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par l'Usager au Déléataire, conformément à la procédure décrite à l'article « Notification des Interruptions » ci-après, et l'heure à laquelle le Déléataire notifie à l'Usager le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès concerné, conformément à l'article « Clôture des Interruptions » ci-après.

9.4 Modalités de versement des pénalités

Les éventuelles pénalités applicables au Déléataire au titre des présentes Conditions Particulières constitueront la seule obligation et indemnisation due par le Déléataire, et l'unique compensation et recours de l'Usager, au titre de la qualité du Service.

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

- d'une modification du Service demandée par l'Usager ;
- d'un Cas de Force Majeure tel que mentionné à l'Article 9 de la Convention Cadre ;
- du fait d'un tiers ou du fait de l'Usager et, en particulier, du non-respect des spécifications techniques fournies par le Déléataire pour la mise en œuvre du Service ou d'un élément non installé et exploité par le Déléataire ;
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel qu'accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables au Déléataire ;
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations du Déléataire, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public ;
- d'un volume de Commandes de Liens d'Accès supérieur de plus de 10% aux prévisions mensuelles envoyées par l'Usager au Déléataire ;
- de modifications dues à des décisions de l'ARCEP s'imposant au Déléataire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, l'Usager pourra tous les trimestres, sans formalité supplémentaire, demander au Délégataire le montant des pénalités correspondantes.

Ce montant sera déduit par le Délégataire la prochaine facture du Service à l'Usager.

Des pénalités sur les options pourront être intégrées suivant les options souscrites.

9.5 Procédure de notification des Interruptions

En ce qui concerne les Interruptions de Liens d'Accès, l'Usager se conformera aux procédures décrites dans le document « Echanges SAV » fourni à la date de signature de la Commande.

Le Délégataire fournit à ses Usagers un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions.

Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables pour les interlocuteurs désignés par l'Usager.

Dès réception d'une notification de l'Usager, le Délégataire la qualifiera comme suit :

- Identification de l'interlocuteur Usager et vérification de son habilitation,
- Identification du contrat et du niveau de service souscrit,
- Identification de(s) site(s) technique(s) ou Utilisateur(s) Final(s) impactés (pré localisation de l'incident).

Une fois la qualification effectuée, le Délégataire ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption.

L'Usager fournira au Délégataire toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

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

9.6 Gestion des Interruptions

Avant de signaler un incident, l'Usager s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finals et/ou sur la Desserte Interne.

A l'ouverture d'un ticket, le Délégataire réalisera l'identification de l'incident et confirmera à l'Usager que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par le Délégataire, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité du Délégataire et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par l'Usager et/ou l'un de ses Utilisateurs Finals pourra donner lieu à une facturation.

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, la Délégataire réalisera, pendant les Heures Ouvrables, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que le Délégataire a fait, auprès de l'Usager, la demande d'accès aux sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que le Délégataire obtienne l'accès physique aux dits sites et à ses Equipements.

Clôture des interruptions

La clôture d'une signalisation d'incident sera faite par le Délégitaire comme suit :

- Information de l'Usager (par téléphone, ou e-mail),
- Détermination de la durée de l'Interruption,
- Clôture et archivage de l'incident avec accord de l'usager (le délai de réponse de l'Usager ne faisant plus courir la durée d'interruption).

Gestions de travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, le Délégitaire peut être amenée à réaliser des travaux sur le Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des Services délivrés à ses Usagers.

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

Le Délégitaire devra informer préalablement l'Usager de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation du Service.

La notification de travaux programmés par le Délégitaire devra intervenir au moins sept (7) jours ouvrables avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un fax contenant les indications suivantes :

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

Pendant ces périodes de travaux programmés, le Délégitaire s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

Procédure d'escalade hiérarchique

L'activation de cette procédure se fait lorsqu'une Interruption concerne au moins dix pour cent (10%) des Liens d'Accès souscrits à la date de l'Interruption et que cette Interruption n'est pas réparée selon les engagements de Niveaux de Service définis ci-dessus.

Dans ce cas, l'Usager peut activer la hiérarchie du Délégitaire pour escalader l'incident aux contacts ci-après selon les délais indiqués :

Seuil	Escalade
4 heures*	Responsable NON
8 heures *	Responsable Exploitation
12 heures *	Directeur de la DSP

**A partir de l'heure indiquée sur le ticket (en Heures Ouvrées).*

Les coordonnées des interlocuteurs Usager et le Délégitaire seront communiquées à la signature des présentes et mises à jour dès que nécessaire. La notification d'une modification des coordonnées des interlocuteurs se fera par tout moyen.

10. OBLIGATIONS DES PARTIES

Les Parties conviennent expressément que le Délégataire ou ses fournisseurs et le Département de l'Isère demeureront de manière permanente pleinement propriétaires des Equipements du Réseau et qu'aucun droit de propriété n'est transféré à l'Usager sur l'un quelconque des éléments mis à sa disposition au titre d'une Commande, y compris les éléments d'accès au Service, leurs logiciels et leurs documentation, livrets et instructions techniques fournis à l'Usager. Par conséquent, l'Usager s'engage à ce que ni lui-même ni un Utilisateur Final ne procède à tout acte de disposition ou permette tout acte, quel qu'il soit, contraire aux droits de propriété ou de licence du Délégataire et ses fournisseurs et du Département de l'Isère. Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation par l'Utilisateur Final des Equipements du Réseau, le Délégataire concède à l'Utilisateur Final un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur ces logiciels pour ses seuls besoins propres. Ce droit est consenti pour la durée de chaque Commande. L'Usager s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction de ces logiciels, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits du Délégataire et/ou de ses fournisseurs. La non restitution à l'expiration d'une Commande des logiciels constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements du Réseau, y compris les éventuels logiciels, l'Usager est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement le Délégataire afin de lui permettre de sauvegarder les droits. De la même manière, en cas de procédure collective de l'Usager et/ou de l'Utilisateur Final, l'Usager avisera immédiatement le Délégataire.

Chacune des Parties apportera son assistance et sa collaboration à l'autre Partie afin de permettre à celle-ci d'exécuter ses obligations aux termes de chaque Commande.

De même, l'Usager et le Délégataire se préviendront mutuellement, par notification immédiate, de toutes questions relatives à tout événement dont l'une des Parties a connaissance susceptible de causer un préjudice ou un risque de préjudice imminent ou la perte des Equipements du Réseau ou de la survenance (ou de l'imminence) d'un tel événement.

La responsabilité du Délégataire ne sera pas engagée en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations aux termes d'une Commande, et, en particulier, de ses obligations de respecter les dates de livraison et les Niveaux de Service, dans la mesure où un tel manquement est imputable à un Site Utilisateur, aux Equipements de l'Usager ou de l'Utilisateur Final ou à tout élément imprévisible et hors du contrôle du Délégataire.

A tout moment et sans devoir indemniser l'Usager, le Délégataire pourra modifier le Réseau (i) pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou locale compétente, ou (ii) si la modification n'affecte pas les Niveaux de Service.

En cas de réalisation d'une hypothèse prévue en (i) ci avant, le Délégataire informera l'Usager aussi rapidement que possible s'il a besoin de suspendre la fourniture du Service.

Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités réglementaires compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, et conformément à la Convention Cadre.

L'Usager déclare souscrire le Service en relation directe avec son activité professionnelle et commercialiser, auprès de ses propres clients finaux et sous sa seule responsabilité, une prestation de service qui lui est propre. Il est seul responsable de l'utilisation du Service et des Utilisateurs Finaux.

Le Délégataire ne pourra être tenu pour responsable des informations, données ou messages quelconques qui seraient transmis par l'Usager et/ou un quelconque Utilisateur Final au moyen du Service.

Par ailleurs, l'Usager est responsable des utilisations illégales et des conséquences frauduleuses ou abusives de l'utilisation du Service par lui-même et les Utilisateurs Finals.

L'Usager reconnaît en conséquence qu'il reçoit et prend directement à sa charge toute action ou réclamation émanant des Utilisateurs Finals, considérés comme des tiers aux Commandes.

Le contrat conclu entre l'Usager et ses Utilisateurs Finals ne sera pas opposable au Délégataire, aucun lien de droit ne pouvant être créé directement entre les Utilisateurs Finals et le Délégataire.

L'Usager défendra, indemnisera et tiendra le Délégataire indemne de toute réclamation, plainte, revendication ou attaque de quelque nature que ce soit émanant de tiers résultant de, ou liée à, l'utilisation du Service par les Utilisateurs Finals et/ou lui.

Enfin, l'Usager autorise le Délégataire à interrompre de plein droit et sans délai la fourniture de tout ou partie du Service rendu par l'Usager à un ou plusieurs Utilisateurs Finals, après information préalable et écrite de l'Usager, dans les conditions requises par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels ou la jurisprudence et, en particulier, si les Services sont utilisés dans un but ou d'une manière frauduleuse ou contraire à la loi ou aux conditions qui pourraient être imposées par une autorité gouvernementale et/ou une autorité de réglementation compétente.

Equipements de l'Usager

Il incombe exclusivement à l'Usager de se procurer à ses frais les Equipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement du Réseau et/ou des Equipements de l'Utilisateur Final au Réseau. De plus, l'Usager est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ces équipements et logiciels.

Le Délégataire ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local de l'Usager ou des Utilisateurs Finals, ni la conception de l'architecture des installations de l'Usager ou des Utilisateurs Finals.

L'Usager s'engage à ce que ses Equipements ou ceux des Utilisateurs Finals n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau ou ne porte atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau, ni ne causent aucun préjudice au Délégataire ou à tout autre utilisateur du Réseau.

11. DISPOSITIONS FINANCIERES

11.1 Prix

En contrepartie du Service défini aux présentes Conditions Particulières, l'Usager paiera au Délégataire :

- Les frais d'accès au service des Portes de Livraison et des Liens d'Accès ;
- Les redevances mensuelles des Portes de Livraison et des Liens d'Accès ;
- Le prix des options de mise en service et des options ponctuelles ;
- Le prix des options récurrentes.

Tels que précisés dans les Tarifs du catalogue de Services.

11.2 Termes de facturation

Chaque mois M+1, le Délégitaire adressera à l'Usager une facture correspondant au mois M et reprenant :

Pour les Liens d'Accès commandés pendant le mois M :

- Les Frais d'Accès et le prix des options de mise en service,
- La redevance mensuelle, ainsi que le prix des options récurrentes et ponctuelles du mois M,

Pour les Liens d'Accès modifiés pendant le mois M :

- Le prix des modifications,

Pour l'ensemble des Liens d'Accès non résiliés en fin de mois M :

- Les redevances mensuelles, ainsi que le prix des options récurrentes du mois M.

11.3 Clause d'indexation

Les prix des Services pourront être révisés une fois par an le 1er jour de janvier de chaque année selon la formule suivante, sans néanmoins pouvoir, à aucun moment, être inférieur au montant prévu à l'article 11.1 :

$$P=0,2*P_0 + 0,8*P_0(P/P_0 + S/S_0)/2$$

où :

P représente le prix révisé

P₀ représente le prix initial

S représente l'Indice du Coût du Travail le plus récemment publié à la date de révision

S₀ représente l'Indice du Coût du Travail le plus récemment publié à la date de signature de la Commande

S représente l'Indice du Coût du Travail le plus récemment publié à la date de révision

S₀ représente l'Indice du Coût du Travail le plus récemment publié à la date de signature de la Commande

11.4 Dépôt de garantie

Afin de garantir le paiement du Service, le Délégitaire peut demander un dépôt de garantie à l'Usager à la date de signature de la Commande de la Porte de Livraison ou à tout moment trois (3) mois après la date de Début du Service de la Porte de Livraison ou, si elle préexistait, après la Date de Début du Service du premier Lien d'Accès commandé par l'Usager en application des présentes Conditions Particulières, si des incidents ou retards de paiement sont constatés, ou en cas de hausse significative des sommes facturées ou d'évolution de la situation financière de l'Usager.

Le Délégitaire adressera sa demande sur la Commande ou, en cours de Commande, par lettre recommandée avec avis de réception.

L'Usager remettra alors au Délégitaire, au titre de dépôt de garantie, un montant initial correspondant à (i) six (6) mois de facturation calculés sur la base des prévisions de Commandes fournies par l'Usager ou (ii), si le dépôt est effectué plus de six (6) mois après la Commande du premier Lien d'Accès, aux six (6) derniers mois de facturation effective au titre de l'ensemble des Commandes en cours en application des présentes Conditions Particulières.

Le montant du dépôt sera ensuite ajusté trimestriellement en fonction des montants réellement facturés de manière à correspondre à tout moment à six (6) mois de facturation du Service au titre de l'ensemble des Commandes en cours en application des présentes Conditions Particulières.

En cas de non paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours à compter de son envoi, le Déléataire pourra déduire le montant correspondant du dépôt de garantie. Le Déléataire informera l'Usager de cette déduction par lettre recommandée avec avis de réception, et l'Usager devra reconstituer le dépôt de garantie.

L'Usager procédera à tout versement, ajustement ou reconstitution du dépôt de garantie comme décrit ci-dessus au plus tard huit (8) jours après le fait générateur.

Au cas où l'Usager ne procéderait pas à un tel versement, ajustement ou reconstitution dans le délai précité, les dispositions de la Convention Cadre relatives au retard ou au non paiement d'une quelconque facture s'appliqueront. A défaut pour l'Usager de verser le dépôt de garantie avant la Date de Début du Service de la Porte de Livraison, si un tel dépôt est prévu, la fourniture de la Porte de Livraison sera suspendue. Néanmoins, l'Usager paiera les redevances liées à la Porte de Livraison à partir de la Date prévisionnelle de Début du Service indiquée sur la Commande. A défaut de versement, d'ajustement ou de reconstitution du dépôt de garantie en temps utiles, aucun Lien d'Accès ne pourra être commandé par l'Usager jusqu'à la date de paiement, d'ajustement ou de reconstitution du dépôt.

En l'absence de retards de paiement de l'Usager et/ou de différend entre les Parties, le dépôt de garantie sera restitué à l'Usager par le Déléataire deux (2) mois après la fin de la dernière Commande en vigueur.

12. DISPOSITIONS DES CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

Les dispositions de la Convention Cadre relatives au Service et, en particulier, les dispositions des Articles 13 et 14, seront applicables indépendamment à la Porte de Livraison et à chaque Lien d'Accès, étant entendu néanmoins que tout élément concernant la Porte de Livraison affectera de la même manière l'ensemble des Liens d'Accès. Par exemple, toute résiliation de la Porte de Livraison entraînera automatiquement la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès souscrits.

La fourniture du Service dépend de l'éligibilité du Site Utilisateur Final déployées dans le cadre de la concession.

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit Service, le Déléataire adressera une notification à l'Usager avec un préavis de un (1) mois. Dans le cas de modification tarifaire substantielle, l'Usager pourra alors résilier la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Modification des conditions de fourniture du Service

Par ailleurs, pour des raisons commerciales et/ou techniques, le Déléataire peut modifier les caractéristiques de son Service et/ou les présentes Conditions Particulières. Le Déléataire s'engage alors à en informer l'Usager dans les meilleurs délais.

L'Usager peut alors refuser toute modification du Service qui engendre un surcoût pour lui ou une dégradation significative de la qualité de service, par lettre recommandée avec avis de réception motivée adressée au Déléataire, suivant la réception de l'information de modification émise par le Déléataire dans les huit (8) jours suivant la réception de celle-ci. Chaque Partie peut alors résilier les Commandes en cours sans pénalité, avec un préavis d'un mois.

A défaut, l'Usager est réputé avoir accepté les modifications communiquées par le Déléataire qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

Procédure de Commande des Liens d'Accès

Le Délégataire communiquera à l'Usager à la signature de la première Commande les spécifications techniques et les modalités d'accès relatives au fonctionnement des outils décrits ci-dessous, intitulée « Description des échanges Usager - serveur Commandes », que devra respecter l'Usager.

C.1 Processus d'Eligibilité

Le Délégataire met à la disposition de l'Usager un Extranet sécurisé permettant de vérifier l'Eligibilité en ligne. Pour chacun des Sites Utilisateurs, il suffira à l'Usager de préciser l'adresse et le département du Site Utilisateur ; l'Usager obtiendra alors une réponse concernant l'Eligibilité.

C.2. Processus de commande

Par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la Convention Cadre, la procédure de commande sera la suivante.

L'Usager dépose sur le Serveur FTP de commande un fichier bon de commande ou de modification au format csv ou xml.

Le Délégataire dépose sur le Serveur FTP de commande un accusé de réception au format « csv » ou « xml » à l'Usager, l'informant de la bonne réception du fichier bon de commande ou modification.

Le bon de commande et l'accusé de réception correspondant définissent la commande du Lien d'Accès PON.

La procédure de Commande des Liens d'Accès est définie dans un document fourni par le Délégataire.

Ce fichier est remis par le Délégataire à l'Usager dès la signature des présentes Conditions Particulières par les Parties.

Le Délégataire se réserve le droit de modifier cette procédure par envoi à l'Usager d'un nouveau document avec un préavis de quinze (15) jours calendaires avant la prise d'effet de la nouvelle procédure.

C.3. Processus de livraison

Une fois la mise en service du Lien d'Accès effectuée, le Délégataire dépose sur le Serveur FTP de commande un avis de mise en service dudit Lien d'Accès.

13. DROITS ET OBLIGATIONS DE L'USAGER :

Le Département de l'Isère reste propriétaire des câbles et des équipements que le Délégitaire a installés pour raccorder le Site de l'Utilisateur Final.

OBLIGATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE

Le Délégitaire détermine seul les conditions techniques permettant l'accès au Réseau ; il peut être amené à en modifier les conditions de fourniture et en suspendre temporairement l'usage pour des impératifs techniques notamment en cas de réalisation de travaux d'entretien, d'adaptation ou d'extension du Réseau.

Le Délégitaire intervient aux Jours et Heures Ouvrés de ses services techniques.

L'Utilisateur Final fait son affaire de la disponibilité et de l'entretien, à l'intérieur de la propriété desservie, des ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès.

L'Usager fait son affaire de la conformité de son installation électrique aux normes en vigueur, de l'existence d'un dispositif de protection efficace contre les risques de surtension, et de la compatibilité électromagnétique de ses locaux.

Sur la demande du Délégitaire, l'Utilisateur Final doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du Réseau ou des Services qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation des équipements terminaux non conformes à la réglementation des télécommunications en particulier au regard des exigences essentielles (attestation de conformité...).

OBLIGATIONS POUR LE SERVICE APRES-VENTE

L'Usager signale tout incident affectant le bon fonctionnement de son Service.

Le Délégitaire n'intervient qu'à la demande de l'Usager et dans les conditions arrêtées d'un commun accord avec ce dernier.

Dans tous les cas, si une intervention du Délégitaire sur l'accès est nécessaire dans la propriété desservie, l'Usager veillera à assurer aux personnes mandatées par le Délégitaire, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. L'Usager veillera également à informer les personnes mandatées par le Délégitaire de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (exemple : gaz, électricité, eau) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Fait en deux exemplaires originaux.

Pour l'Usager

Pour le Délégitaire

Signataire (Nom prénom)

Signataire (Nom prénom)

Titre/Fonction

Titre/Fonction

Le

Le

A

A

COMMANDE N°XXX

ENTRE

....., Société au capital de, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de sous le numéro, dont le siège social est représentée par, en qualité de, dûment habilité aux fins des présentes et ci-après dénommée « **l'Usager** »,

ET

Le Délégué, au capital social de euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de, sous le numéro, dont le siège social est sis -, représentée par M., en qualité de, et ci-après dénommée « **Le Délégué** ».

L'Usager et le Délégué sont collectivement dénommés ci-après « **les Parties** ».

IL EST PRÉALABLEMENT RAPPELÉ QUE :

Les Parties ont signé en date du .../.../... une Convention Cadre de Services n° (ci-après la "Convention Cadre"). En application de la Convention Cadre, l'Usager souhaite bénéficier de certains Services. Conformément à la procédure définie à l'Article 4 de la Convention Cadre, les Parties ont donc convenu de conclure la présente Commande.

EN CONSÉQUENCE DE QUOI, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

1. SERVICE CONCERNE

Au titre de la présente Commande, le Délégué fournira à l'Usager, qui accepte, le **Service de Porte de Livraison**, détaillé dans l'Annexe à la présente Commande, conformément aux Conditions Particulières référence relatives au Service.

Le point de livraison du Service par le Délégué à l'Usager est, Ce point de livraison marque la limite de responsabilité du Délégué vis-à-vis du Service.

2. PLANNING

La Date prévisionnelle de Début du Service est le

3. PRIX

Les prix dus par l'Usager au titre de la présente Commande sont :

- des Frais d'accès de euros HT
- une redevance mensuelle de euros HT.

4. DISPOSITIONS DEROGATOIRES

5. DATE D'ENTREE EN VIGUEUR

La présente Commande entrera en vigueur à la date de sa signature par les Parties.

Le Délégué

L'Usager

Le

Le

Nom :

Nom :

Qualité :

Qualité

COMMANDE N°XXX

ENTRE

....., Société au capital de, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de sous le numéro, dont le siège social est
....., représentée par, en qualité de, dûment habilité aux fins des présentes et ci-après dénommée « **l'Usager** »,

ET

Le Déléataire, au capital social de euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de, sous le numéro, dont le siège social est sis
....., représentée par M., en qualité de, et ci-après dénommée « **Le Déléataire** ».

L'Usager et le Déléataire sont collectivement dénommés ci-après « **les Parties** ».

IL EST PRÉALABLEMENT RAPPELÉ QUE :

Les Parties ont signé en date du .../.../... une Convention Cadre de Services n° (ci-après la "Convention Cadre"). En application de la Convention Cadre, l'Usager souhaite bénéficier de certains Services. Conformément à la procédure définie à l'Article 4 de la Convention Cadre, les Parties ont donc convenu de conclure la présente Commande.

EN CONSÉQUENCE DE QUOI, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

1. SERVICE CONCERNE

Au titre de la présente Commande, le Déléataire fournira à l'Usager, qui l'accepte, le **Service Bitstream**, détaillé dans l'Annexe à la présente Commande, conformément aux Conditions Particulières référence relatives au Service.

Le point de livraison du Service par le Déléataire à l'Usager est, Ce point de livraison marque la limite de responsabilité du Déléataire vis-à-vis du Service.

2. REFERENCE DU SERVICE :

FTTH THD

3. PLANNING

La Date prévisionnelle de Début du Service est le

4 OPTION SOUSCRITE

Option :

Option :

5. PRIX

Les prix dus par l'Usager au titre de la présente Commande sont :

- des Frais d'accès de euros HT
- une redevance mensuelle de euros HT.

6. DISPOSITIONS DEROGATOIRES

7. DATE D'ENTREE EN VIGUEUR

La présente Commande entrera en vigueur à la date de sa signature par les Parties.

Le Déléataire

Le

Nom :

Qualité :

L'Usager

Le

Nom :

Qualité