

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE FIBRE OPERATEUR – FIBRE DEDIEE

1 - LE SERVICE FIBRE OPERATEUR

1.1 Description

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

– le raccordement d'un ou plusieurs sites clients, au réseau de données, de RECOM par l'intermédiaire de liaisons fibre d'un opérateur.

Ce type de lien est communément appelé fibre dédiée et le plus souvent décrit comme lien FTTO, FTTB ou FTTE.

1.2 Modification/Suppression des conditions de fourniture du Service par Orange ou les Opérateurs de dégroupage

La fourniture du service dépend de la fourniture par l'opérateur de leur service de liaisons fibre, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de ces opérateurs respectifs.

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, RECOM adressera une notification au client avec un préavis d'un (1) mois. Le client pourra

alors résilier la ou les commandes concernées par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception et dédommagera RECOM des éventuelles pénalités appliquées par l'opérateur à ce dernier.

2 - LIENS D'ACCES

2.1 - Débits des Liens

Les débits des liens fibre vont de 2Mbps à 1Gbps et sont proposés sous réserve de la couverture géographique du service.

La Fibre A-FTTB est une fibre livrée sur le réseau mutualisé d'Axione uniquement.

2.2 - Interface ETHERNET

RECOM fournit, a minima, un modem qui matérialise la limite de son domaine de responsabilité. Le modem nécessite une alimentation électrique secourue et protégée de 230 V AC. Pour des raisons techniques de fonctionnement, RECOM peut imposer l'utilisation d'un équipement supplémentaire gérant notamment des fonctionnalités d'encapsulation au niveau protocolaire.

2.3 Procédure de mise en Service

2.3.1 Eligibilité

Les prestations ne peuvent être fournies par RECOM que sur les communes situées sur

l'ensemble du territoire français à l'exception des Départements et Territoires d'Outre-Mer.

RECOM dispose d'un outil permettant de connaître en temps réel l'éligibilité théorique d'un site au Service.

L'information délivrée par ledit outil a pour finalité d'appuyer une étude de faisabilité technique, hors tout traitement massif et indistinct, dans les conditions définies ci-dessous :

– l'information est communiquée en l'état existant du système d'information de RECOM au moment de la consultation ; elle n'est qu'indicative et ne préjuge pas de la faisabilité effective de la fourniture du Service,

- ladite réponse est exclusive de toute réservation des ressources correspondantes.

2.4.2 - Commande d'étude de faisabilité (uniquement pour Orange et Executive Access d'Alphalink)

Une étude de faisabilité peut dans certain cas s'avérer nécessaire. Cette étude, soumise à un devis sera le cas échéant proposée au client.

Cette étude de faisabilité en avant-vente a une durée de validité d'un (1) mois.

2.4.3 - Commande ferme

Si le Client souhaite commander les prestations décrites dans l'étude de faisabilité, il adresse à RECOM le bon de commande ferme dûment signé. Le Client peut commander directement sans étude de faisabilité en avant-vente, s'il le souhaite, le (les) lien(s) décrit(s) dans le bon de commande, à condition que cet accès soit sur un raccordement existant et disponible. Dans ce cas, l'accusé de réception de RECOM valide cette commande ferme et la (les) Date(s) de mise à disposition.

2.5 - Délai de Mise en Service

Le délai de mise en service standard d'un lien fibre, après acceptation par RECOM de la Commande ferme, est de :

- Six (6) semaines pour Alphalink à réception de l'accord du devis après la visite de faisabilité par Alphalink,
- douze (12) semaines pour Orange,
- seize (16) semaines pour les autres opérateurs.

Le délai de mise en service standard est un délai **estimatif** dépendant de la zone et des travaux à effectuer. RECOM effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise

en service du lien d'accès, notamment auprès de l'opérateur fournisseur. RECOM transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du lien d'accès sur la foi des informations reçues du Client. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus de la part de l'opérateur et/ou à un retard de mise à disposition du Service, RECOM ne saurait en être tenu responsable.

Les liens Fibre de 100M à 1G sont susceptibles de voir leur délai de mise en service allongé.

Les délais de mise en service standard s'entendent hors Difficultés exceptionnelles de constructions (DEC). En cas de DEC, le délai de mise en service standard ne s'applique pas.

2.6 - Conditions de Raccordement

Dans le cadre d'Executive Access d'Alphalink, les prix des frais d'accès aux services forfaitaire intègrent en standard la réalisation d'une desserte interne de 50 mètres linéaires, à partir du boîtier immeuble posé dans les parties communes ou à l'entrée du bâtiment, sans percement et posée à hauteur d'homme. Une pré visite préalable à l'exécution de la commande, indiquera les frais éventuels supplémentaires, par l'envoi d'un devis complémentaires aux clients. Celui-ci aura un délai de 4 semaines maximum pour accepter

le devis. En cas de renoncement ou non réponse, des frais d'un montant de trois cent cinquante (350) euros Hors Taxe de visite technique de faisabilité seront facturés.

Pour les clients locataires ou appartenant à une copropriété, sur demande du client, Alphalink peut réaliser un dossier immeuble allégé ou complet en fonction de ses besoins afin de faire valider les travaux et obtenir les autorisations passages éventuels. Cette prestation complémentaire est facturable aux conditions tarifaires en vigueur (sur devis).

L'équipement d'accès au service d'un lien fibre est un équipement connecté aux équipements informatiques du client lui permettant d'utiliser le lien d'accès.

2.6.1 Modem fourni par RECOM

Le Service est limité, à l'extrémité client par le Point de Terminaison.

Sept (7) jours ouvrés avant la date de début du service indiquée sur la confirmation de commande communiquée par RECOM, le client mettra à disposition de RECOM ou de tout tiers désigné les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir le modem et permettre, le cas échéant, l'installation de la desserte interne.

2.6.2 La responsabilité de RECOM ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du lien d'accès fibre liée au non-respect du présent article par le client.

RECOM reste étranger à tout litige pouvant naître entre le client et/ou le propriétaire de l'emplacement de l'équipement terminal ou tout prestataire à l'intérieur du site client, à l'occasion de la mise à disposition dudit lien.

2.6.3 Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un lien d'accès fibre, le client doit permettre à RECOM, et à toute personne mandatée par elle, d'accéder au Site client dans les locaux où est situé le point de terminaison de ce lien pendant les heures ouvrables pour l'installation et pour la relève des dérangements en cas de GTR.

Il est ici entendu que si le client ne fournit pas l'accès requis par RECOM dans les conditions susmentionnées, le calcul du délai de rétablissement sera alors suspendu, jusqu'à la fourniture, par le client, de l'accès à son site.

2.6.4 Le client supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la desserte interne.

2.6.5 Le client est tenu d'informer RECOM, ou les personnes mandatées, de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque

pouvant survenir dans le site où est installé le point de terminaison du lien d'accès EFM.

Le client s'engage à ce que ni lui, ni les utilisateurs finaux ne modifient les équipements du prestataire et, en particulier, ceux installés sur le site. Ni le client, ni les utilisateurs finaux ne doivent en aucun cas :

- débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements,
- modifier le câblage des cartes,
- modifier la configuration de ces Equipements.

2.6.6 Le client assume pour lui-même, en qualité de gardien, les risques correspondant aux équipements RECOM, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Equipements de RECOM liés au non-respect des présentes conditions particulières.

Nonobstant toute question relative à la responsabilité, le client s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les équipements de RECOM et de telle sorte que ce dernier soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa

qualité de coassurée, étant précisé que le client restera débiteur à l'égard de RECOM au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

2.7 Conséquences du Terme ou de la Résiliation d'une Commande

Au terme d'une Commande ou en cas de résiliation d'une Commande, le client restituera les

Equipements de RECOM à sa première demande. A ce titre, il autorise RECOM ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites clients concernés, aux Heures Ouvrables, pour y récupérer lesdits Equipements. RECOM ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites clients pouvant résulter d'une dépose des Equipements de RECOM effectuée dans des conditions normales.

Si, suite à une demande de RECOM, le client n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par mail ou tout autre moyen de communication et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, le client paiera à RECOM un prix forfaitaire de huit cents (800) euros par équipement non restitué dans le délai imparti.

3 - LES OPTIONS

3.1 - FTTB-CELAN Orange

L'option CELAN permet de s'affranchir d'une partie des équipements de terminaison (Routeur ISR). Seul le modem est installé. En fonction du niveau de service souhaité, charge au client d'installer un équipement (optionnel) de type Routeur ISR.

L'option FTTB - CELAN est indissociable du lien d'accès, auquel elle est attachée :

- L'option FTTB - CELAN doit être commandée lors de la commande du lien fibre. Elle ne pourra pas être commandée ultérieurement.
- La résiliation de l'option FTTB - CELAN entraîne obligatoirement la résiliation du lien d'accès.

Les Liens FTTB Orange 500 Mbps et 1 Gbps sont livrés en standard avec l'option FTTB CELAN incluse.

3.2 - Livraison Express Orange

Le Client peut commander une livraison express permettant de livrer un accès fibre Orange avec un délai inférieur au délai standard du Service. Cette option doit être commandée en même temps que le lien auquel elle s'applique en spécifiant la date de

mise à disposition souhaitée. Si la date proposée par Orange ne correspond pas à la date de mise à disposition souhaitée, la commande est annulable, des frais d'annulation de commande seront alors facturés (sur devis avant la demande de livraison express).

L'amélioration du délai de livraison dépend de la capacité opérationnelle d'Orange à fournir cette prestation au moment de sa commande.

3.3 - Raccordement Sécurisé Orange

Raccordement Sécurisé (RS) : service commercial Orange d'infrastructure consistant à réaliser une prestation de travaux complémentaires d'infrastructures passives sécurisées de la boucle locale optique permettant la mise à disposition d'un second parcours physique et d'équipements de câblage sur le Site Extrémité et sur le (ou les) nœud(s) de rattachement au réseau d'Orange. Selon le niveau souscrit, le second parcours est réalisé vers le nœud de rattachement normal ou vers un nœud de secours :

- niveau 2 (RS2) : les deux supports empruntent deux parcours de génie civil disjoints de bout en bout entre le site du Client final et son nœud de rattachement au réseau d'Orange.

- niveau 3 (RS3) : les deux supports empruntent deux parcours de génie civil disjoints de bout en bout entre le site du Client final et deux nœuds de rattachement au réseau d'Orange.

Le raccordement sécurisé fait obligatoirement l'objet d'une étude de faisabilité et doit être commandée lors de la commande du lien fibre. Elle ne pourra pas être commandée ultérieurement. Le délai de mise en service standard ne pourra être appliqué : il sera fourni par l'Etude de faisabilité.

La résiliation de l'option entrainera obligatoirement la résiliation du lien fibre.

3.4 - GTR étendue

Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Etendue définie en annexe tarifaire, RECOM s'engage à rétablir le service d'un Lien Fibre en moins de quatre (4) heures à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client en Heures non ouvrées (voir article 10.3). Charge au client de faire son affaire de l'accès des locaux dans les plages horaires non ouvrées.

4 - MODIFICATIONS

Les demandes relatives aux modifications d'accès et d'options supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable par l'opérateur et RECOM. Après étude de

faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des accès défini à l'article "Délai de Mise en Service" des présentes. Des modifications de débit, upgrade ou downgrade, des liens fibre peuvent être réalisés. Des frais de modifications sont facturés (sur devis). Un upgrade de lien fibre Orange vers un lien fibre Orange avec option FTTB - CELAN (ou inversement) n'est pas possible. La mise en œuvre d'une telle migration nécessite la résiliation du lien fibre (conformément à l'article "Résiliation" des présentes) et la commande d'un nouveau lien fibre avec option FTTB - CELAN (ou inversement).

Les modifications de service, de type upgrade, initialisées par une commande client, entraîneront la mise en place d'une nouvelle période d'engagement égale à la période d'engagement initiale stipulée dans le bon de commande.

Les downgrades ne sont possibles qu'après la fin de la durée d'engagement (avec un préavis de 3 mois pour le fournisseur Covage).

Les modifications de service, de type upgrade, initialisées par une commande client, entraîneront la mise en place d'une nouvelle période d'engagement égale à la période

d'engagement initiale stipulée dans le bon de commande.

RECOM ne garantit pas la continuité du service pendant les opérations décrites au présent article qui interviennent dans le cadre des plages horaires suivantes : de 8:00 à 18:00 du lundi au vendredi hors jours fériés.

5 - DEMENAGEMENT DU SITE EXTREMITÉ

Les demandes relatives aux déménagements d'un site extrémité au sein du contrat supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable positive par l'opérateur.

Le déménagement d'un site extrémité entraîne la résiliation de l'accès relatif à ce site extrémité. Par dérogation au dit article, dans le cas où l'accès relatif au site extrémité concerné par le déménagement est en service depuis plus de douze (12) mois, le Client n'est pas redevable de pénalité au titre de la résiliation anticipée pendant la période minimale de l'Accès et des options associées.

Les déménagements de Site Extrémité sont facturés comme des mises en service.

6 - CONSEQUENCES DU TERME OU DE LA RESILIATION D'UNE COMMANDE

Au terme d'une commande ou en cas de résiliation d'une commande, le client

restituera les équipements de RECOM à sa première.

Si, à la suite d'une demande de RECOM, le Client n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par mail et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, le Client paiera à RECOM un prix forfaitaire de neuf cents (900) euros Hors Taxe par équipement non restitué dans le délai imparti.

7 - EQUIPEMENT DU CLIENT

Il incombe exclusivement au client de se procurer à ses frais les équipements, logiciels et installations non inclus dans le service, que nécessite le raccordement du réseau et/ou des équipements au réseau du client. De plus, le client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements et logiciels.

RECOM ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du client, ni la conception de l'architecture des installations du client.

8 - DUREE

Un lien d'accès est souscrit pour une période initiale mentionnée dans le bon de commande.

A l'issue de cette période initiale, le lien d'accès est tacitement reconduit pour une durée d'un (1) an.

Au terme et à l'issue de ladite période initiale, le client pourra résilier sans pénalité un lien d'accès auprès de RECOM par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis de trois (3) mois.

9 - RESILIATION

La résiliation d'un lien d'accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des liens d'accès commandés par le Client auprès de RECOM. Toute résiliation d'une commande par le client avant le terme de la période initiale définie à l'article ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par le client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.

La résiliation de l'option FTTB - CELAN entraîne obligatoirement la résiliation du lien d'Accès, auquel elle est attachée, conformément aux termes du présent article.

Toute résiliation d'une Commande par le client avant le terme de la période initiale définie à l'article ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par le client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale. Les Périodes de Reconduction consisteront en des

périodes successives d'un (1) an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale. Toutefois, en cas de signature par le Client d'un Contrat de Location et par dérogation, les règles de reconduction du Contrat de Service seront celles prévues par le Contrat de Location.

Le Client sera redevable dans tous les cas, des frais d'interruption anticipée du Service au titre de chaque lien souscrit, y compris lorsque la fin du Contrat de Service intervient avant la Mise en Service.

La demande de résiliation devra être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception au minimum 3 mois avant l'échéance de la période initiale et/ou de la période de reconduction.

Dans le cadre d'un contrat de location, le Client doit adresser son courrier de résiliation au minimum 3 mois avant l'échéance du contrat et ce, directement auprès de l'organisme de financement. RECOM ne pourra être tenu responsable d'une éventuelle reconduction de contrat à la suite du non-respect de cette procédure.

10 - ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

10.1 - Délai de Rétablissement d'un Lien Fibre

RECOM s'engage à rétablir le service d'un lien fibre en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le client pendant :

- (1) les Heures Ouvrables pour Orange,
- (2) les Heures Non Ouvrées pour Covage,
- (3) les heures ouvrées pour les autres opérateurs.

En cas de signalisation d'une interruption en dehors des horaires ci-dessus, le rétablissement est différé au premier jour ouvrable (1), ouvré (3) suivant, avant 12 heures.

En cas de non-respect du temps de rétablissement d'un lien fibre, RECOM versera par lien d'accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h00 < Temps de Rétablissement <= 6h00 : 25 % de la mensualité du lien fibre concerné (hors Collecte et options) ;
- 6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 50 % de la mensualité du lien fibre concerné (hors Collecte et options) ;

- 8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h : 75 % de la mensualité du lien fibre concerné (hors Collecte et options) ;

- 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la mensualité du lien fibre concerné (hors Collecte et options).

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence au bon de commande de l'offre fibre. Le cumul des pénalités relatives au temps de rétablissement est plafonné à une (1) redevance mensuelle par lien fibre.

10.2 - IMS d'un Lien Fibre

RECOM s'engage à maintenir l'IMS d'un lien d'accès inférieure à moins de treize (13) Heures ouvrées annuelles.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées par lien fibre concerné :

- 13h <= IMS < 15h : 25 % de la mensualité du lien fibre concerné (hors collecte et options) ;

- 15h <= IMS < 17h : 50 % de la mensualité du Lien Fibre concerné (hors collecte et options) ;

- 17h <= IMS < 19h : 75 % de la mensualité du Lien Fibre concerné (hors collecte et options) ;

- 19h <= IMS : 100 % de la mensualité du Lien Fibre concerné (hors collecte et options).

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence au bon de commande de l'offre fibre. Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) redevance mensuelle par lien fibre et par an.

10.3 - Option de GTR Etendue d'un Lien Fibre

Si le client a souscrit au service optionnel GTR Etendue, RECOM s'engage à rétablir le service d'un lien fibre en moins de quatre (4) heures à compter de la signalisation de l'Interruption par le client sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) – Heures Non Ouvrées, dont les pénalités libératoires sont calculées conformément à l'article « Délai de Rétablissement d'un Lien Fibre ».

De plus, RECOM s'engage à maintenir l'IMS du lien fibre inférieure à treize (13) heures annuelles, déclarées sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), dont les pénalités libératoires sont calculées conformément à l'article « IMS d'un Lien Fibre ».

10.4 Modalités de versement des pénalités

Les éventuelles pénalités dues par RECOM au client conformément aux dispositions du

présent contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par RECOM, et l'unique compensation et recours du client, au titre de la qualité du Service.

Les pénalités seront calculées par année calendaire. Dans le cas où la date de début de service d'un lien EFM intervient en cours d'année, les pénalités seront appliquées prorata temporis.

La responsabilité de RECOM 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 de la prestation demandée par le client,

- d'un cas de force majeure,

- du fait d'un tiers,

- du fait du client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par RECOM pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne,

- d'un élément non installé et exploité par RECOM,

- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à RECOM,

- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,

- 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 de RECOM, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,

- de modifications dues à des prescriptions faites à RECOM par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme règlementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le client pourra, sans formalité supplémentaire, demander à RECOM le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par RECOM de la prochaine facture du client.

Lorsque le client demande l'application des pénalités pour non-respect de l'IMS, dans le respect de la procédure susmentionnée, et que RECOM conteste l'application de telles pénalités, les services techniques des Parties se rapprocheront afin de confronter leurs systèmes respectifs de mesure de l'IMS.

En cas de désaccord persistant à l'issue de ces confrontations techniques après un délai de quinze (15) jours suivant la contestation de RECOM, le client pourra saisir le Directeur de RECOM de ce conflit.

10.5 Procédure de Notification des Interruptions

RECOM fournit au client 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 de 8h30 à 12h30 et de 14h à 18 du lundi au vendredi hors jour férié.

10.6 - Valeurs indicatives de performances du Service

Les informations ci-dessous précisent les valeurs indicatives de performances associées au Service : ces valeurs sont fournies à titre indicatif, dans des conditions normales d'utilisation du Service ; en particulier, le

dimensionnement de l'accès est de la responsabilité du client.

% de pertes de paquets : 0,001 % Latence : 40ms

11 - DISPOSITIONS FINANCIERES

Les tarifs du bon de commande s'entendent hors Difficultés Exceptionnelles de Constructions (DEC). En cas de DEC, le tarif du bon de commande ne s'applique pas et RECOM fera parvenir un devis au client.