

Annexe à la délibération n° 5/02

CONTRAT CADRE N°SEM/CG/BP/001
SERVICES DE BANDE PASSANTE

ENTRE LES SOUSIGNES :

SEM@FOR 77 société par actions simplifiée, au capital de 5.000.000 €, dont le siège social est situé 30, rue Edouard Belin (92500) Rueil-Malmaison, enregistrée au Registre du commerce et des sociétés de Nanterre, immatriculée au répertoire SIREN sous le n°492 990 262,
Représentée par Monsieur Sidney HUE, dûment habilité à l'effet du présent Contrat,
Ci-après dénommée « **le Délégataire** », **D'UNE PART,**

ET

(*), société (*forme sociale), au capital de (*) €, dont le siège social est situé (*), enregistrée au Registre du commerce et des sociétés de (*), immatriculée au répertoire SIREN sous le n° (*),
Représentée par Mme ou M....., en sa qualité de ..., dûment habilité à l'effet du présent Contrat,
Ci-après dénommée « **L'Usager** », **D'AUTRE PART.**

Ensemble ou séparément ci-après dénommées « la ou les Partie(s) »

IL A ETE PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIVIT :

Le Délégataire est titulaire d'une convention de délégation de service public notifiée le 10 novembre 2006 par le Département de Seine et Marne (ci-après la « *Convention de DSP*») portant sur l'exploitation d'un Réseau de communications électroniques sur le territoire de Seine et Marne, conformément aux dispositions de l'article L.1425-1 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT).

Dans ce cadre, le Délégataire exploite et entretient un Réseau de communications électroniques haut débit sur le territoire de Seine et Marne. A ce titre, il exerce une activité d'opérateur d'opérateurs conformément à l'article L.1425-1 du CGCT et peut notamment fournir des services de livraison de Bande Passante à :

- des opérateurs de communications électroniques au sens des dispositions de l'article L32-15° du Code des Postes et des Communications électroniques - en ce, y compris les opérateurs de téléphonie, fixe ou mobile, les câblo-opérateurs, les fournisseurs d'accès à Internet ;
- Des groupes fermés d'utilisateurs au sens des dispositions de l'article L32-4° du Code des Postes et des Communications électroniques.

L'Usager déclare expressément :

- agir pour le compte d'un groupe fermé d'utilisateurs ;

Le présent Contrat cadre a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Délégataire fournit des Services de Bande Passante, à titre non-exclusif, à l'Usager, conformément au cadre prévu par les dispositions de la Convention de DSP.

CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIVIT :

SOMMAIRE

| | | |
|-------------------|--|-----------|
| ARTICLE 1 | DEFINITIONS | 3 |
| ARTICLE 2 | OBJET | 3 |
| ARTICLE 3 | DESCRIPTION DES SERVICES | 3 |
| ARTICLE 4 | LIMITE DE RESPONSABILITE/MATRICE DE RESPONSABILITE | 4 |
| ARTICLE 5 | PROCEDURE DE SOUSCRIPTION / MODIFICATION D'UN SERVICE DE BANDE PASSANTE | 4 |
| ARTICLE 6 | PRIX DES SERVICES | 4 |
| ARTICLE 7 | ECHEANCIER, MODALITES ET RETARD DE PAIEMENT | 5 |
| ARTICLE 8 | GARANTIES DE PAIEMENT | 6 |
| ARTICLE 9 | PROCEDURE DE MISE A DISPOSITION DES SERVICES DE BANDE PASSANTE | 6 |
| ARTICLE 10 | OBLIGATIONS DE L'USAGER | 6 |
| ARTICLE 11 | OBLIGATIONS DU DELEGATAIRE | 7 |
| ARTICLE 12 | TRAVAUX DE RACCORDEMENT ET DE MISE EN SERVICE | 7 |
| ARTICLE 13 | DROITS DE PROPRIETE | 7 |
| ARTICLE 14 | ENTREE EN VIGUEUR - DUREE | 8 |
| ARTICLE 15 | SUSPENSION DES SERVICES | 8 |
| ARTICLE 16 | RESILIATION | 8 |
| ARTICLE 17 | FORCE MAJEURE | 9 |
| ARTICLE 18 | RESPONSABILITE/ASSURANCES | 10 |
| ARTICLE 19 | PROPRIETE INTELLECTUELLE | 10 |
| ARTICLE 20 | CONFIDENTIALITE | 10 |
| ARTICLE 21 | MODIFICATIONS | 10 |
| ARTICLE 22 | INTUITU PERSONAE | 10 |
| ARTICLE 23 | NOTIFICATIONS | 11 |
| ARTICLE 24 | DROIT APPLICABLE | 12 |
| ARTICLE 25 | REGLEMENT DES LITIGES | 12 |
| ARTICLE 26 | DIVERS | 12 |
| ARTICLE 27 | DOCUMENTS CONTRACTUELS | 12 |

ARTICLE 1 DEFINITIONS

Pour l'interprétation et l'exécution du Contrat cadre, les termes précédés d'une lettre majuscule dont la liste suit, sont définis comme il est indiqué ci-après :

- « **Accès au Réseau** » : Désigne les infrastructures de communications électroniques appartenant au Délégitaire reliant le point de branchement le plus proche du Site d'Extrémité et situé sur le Réseau existant à la limite de propriété du Site d'Extrémité (chambre d'adduction) ; l'Accès au Réseau est situé sur le domaine public.
- « **Adduction** » : Désigne les infrastructures de communications électroniques appartenant au Délégitaire reliant la chambre d'adduction et le Site d'Extrémité ; l'Adduction est située sur le domaine privé.
- « **Autorité délégante** » : désigne Conseil général de Seine et Marne.
- « **Bon de Commande** » : désigne le document signé par l'Usager, conformément au modèle joint en Annexe 1 du Contrat cadre, afin de souscrire des Services.
- « **Contrat cadre** » : désigne et signifie le présent document et ses annexes ;
- « **Equipements** » : désigne le cas échéant les équipements propres de l'Usager ou du Délégitaire.
- « **Grille des Tarifs** » ou « **Tarifs Applicables** » : désigne les tarifs des Services approuvés par l'Autorité délégante dans le cadre de la Convention de DSP, applicables de manière non discriminatoire à tous les Usagers, jointe au Contrat cadre en Annexe 2. La Grille des Tarifs comprend les différents types de Redevances mensuelles, les Frais d'accès aux Services, et plus généralement les frais inhérents aux Services.
- « **Information Confidentielle** » : désigne toute information, quelle que soit sa nature, son support, notamment écrit, oral, magnétique, électronique, graphique ou numérique et quelle que soit sa forme (y compris dessins, plans, schémas, etc...) concernant une Partie (ci-après la « *Partie Emettrice* ») et venant à la connaissance de l'autre Partie (ci-après la « *Partie Réceptrice* ») et :
 - consignée par écrit comme étant confidentielle, avec une légende ou un cachet appropriés, ou tout autre moyen démontrant de façon évidente le caractère confidentiel de l'information, avant sa transmission, par la Partie Emettrice ;
 - ou révélée ou transmise d'une toute autre façon mais confirmée comme étant confidentielle par la Partie Emettrice à la Partie Réceptrice par un écrit, accompagné d'une courte description, dans les dix (10) jours suivants la révélation ou transmission ;
 - ou dont la Partie Réceptrice ne pouvait pas, en toute bonne foi, ignorer le caractère confidentiel.
- « **Lettre RAR** » : désigne une lettre recommandée avec accusé de réception ;
- « **Réseau** » : désigne le réseau de communications électroniques exploité par le Délégitaire en vue de la fourniture du Service de Bande Passante à l'Usager. ;
- « **Services** » : désigne et signifie tous les services de Bande Passante décrits ci-après et qui sont fournis par le Délégitaire.
- « **Service souscrit** », « **Site desservi** » ou « **Numéro**

de Service » : Désigne un Service, fourni à l'Usager pour un Site d'Extrémité désigné dans le cadre d'une Commande ;

- « **Site d'Extrémité** » : désigne le connecteur ou toute autre interface physique sur lequel le Délégitaire fournit le Service, installé dans un local adapté. Ces Sites sont indiqués dans chaque Bon de Commande. Les Sites d'Extrémité peuvent être localisés chez l'Utilisateur final de l'Usager.

- « **Spécifications Techniques** » : désigne les caractéristiques auxquelles les Services devront être conformes, telles que définies en Annexe 3.

- « **Tests de Recette** » : désigne, pour chaque Service, les tests standards qui seront réalisés par le Délégitaire en vue de vérifier la conformité de chaque Service aux Spécifications Techniques qui s'y rapportent.

- « **Utilisateurs Finaux** » : désigne exclusivement les clients de l'Usager ; ceux-ci ne doivent pas fournir de réseaux de communications électroniques ou de services de communications électroniques accessibles au public.

Les mots « **jour** », « **semaine** » ou « **mois** » désignent respectivement « jour calendaire », « semaine calendaire » ou « mois calendaire », sauf lorsqu'il est précisément stipulé dans le Contrat cadre qu'il s'agit d'un jour, d'une semaine ou d'un mois ouvrable ou ouvré.

En complément des définitions qui précèdent, il est de convention expresse entre les Parties que :

- les titres des articles du Contrat cadre figurent à titre indicatif uniquement et ne doivent affecter en aucune mesure l'interprétation des dispositions du corps du Contrat cadre ;
- les mots, phrases et expressions définis dans un article du Contrat cadre conserveront la même signification tout au long de l'article concerné ; et que,
- dans le Contrat cadre, sauf si le contexte implique clairement le contraire, les mots indiqués au singulier incluent leur pluriel et vice-versa, la référence à un genre inclut les autres genres, la référence à une personne physique inclut les personnes morales à but lucratif comme à but non lucratif et vice-versa ;

ARTICLE 2 OBJET

Le Contrat cadre a pour objet de fixer les conditions dans lesquelles (i) l'Usager pourra acquérir des Services de Bande Passante et (ii) le Délégitaire fournira à l'Usager ces dits Services.

ARTICLE 3 DESCRIPTION DES SERVICES

Les Services de Bande Passante fournis par le Délégitaire sont décrits dans le cahier des charges ci-annexé (Annexe 3).

Le Délégitaire pourra modifier le cahier des charges à tout moment par notification écrite à l'Usager et avec un préavis raisonnable, en vue d'intégrer de nouvelles fonctionnalités d'un Service si cette modification n'affecte pas les engagements de niveaux de Service (SLA) souscrits par l'Usager ou en vue de se conformer à toute prescription imposée par toute autorité, notamment administrative.

De nouveaux Services pourront être proposés par le Délégué à l'Usager par l'envoi à ce dernier d'un additif au cahier des charges. Ils seront intégrés au présent Contrat cadre d'un commun accord par la signature d'un avenant entre les Parties.

Les Services fournis par le Délégué à l'Usager en application du présent Contrat cadre incluent et sont limités à la réalisation de ces Services conformément au Contrat cadre, sauf conditions particulières indiquées dans les Commandes et leurs annexes.

ARTICLE 4 LIMITE DE RESPONSABILITE / MATRICE DE RESPONSABILITE

La limite de responsabilité du Délégué est constituée par les Sites d'Extrémité.

L'Usager reconnaît expressément que la fourniture par le Délégué des Services de Bande Passante ne lui confère aucun autre droit qu'un droit d'usage exclusif des Equipements mis à sa disposition.

Un tableau figure le cas échéant en annexe de chaque Bon de Commande détaillant les prestations effectuées par le Délégué et celles effectuées par l'Usager.

ARTICLE 5 PROCEDURE DE SOUSCRIPTION / MODIFICATION D'UN SERVICE DE BANDE PASSANTE

Par la signature d'un Bon de Commande, l'Usager reconnaît avoir pleine connaissance et accepter les Spécifications Techniques des Services concernés, et déclare, en sa qualité de professionnel, que lesdits Services répondent à ses besoins.

Lorsque l'Usager demande la souscription ou la modification d'un Service, il adresse sa demande au Délégué par courrier électronique indiqué en **Annexe 4** ci-après :

- Si le Délégué est en mesure de satisfaire la demande de l'Usager, il lui adresse alors une proposition de commande établie à partir du modèle joint en **Annexe 1**. Dans cette hypothèse, le Délégué s'engage à envoyer cette proposition de commande dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la demande de l'Usager, lorsque celle-ci porte sur un Service.
- Si l'Usager émet une demande spécifique à laquelle le cahier des charges et les Tarifs Applicables ne répondent pas ou si la demande de Service de l'Usager nécessite la réalisation d'une Adduction ou d'un Accès au Réseau par le Délégué, le Délégué notifiera à l'Usager dans un délai de cinq (5) jours ouvrés la prise en compte de sa demande et sa faisabilité ou non. Les Parties se rapprocheront alors afin de convenir d'un délai de réponse imposé au Délégué, en vue d'émettre une proposition de commande.

Pour bénéficier du Service, l'Usager doit renvoyer au Délégué par courrier électronique, télécopie ou courrier la proposition de commande dûment datée, signée et revêtue de la mention « Bon pour Commande ».

Il est précisé que si l'Usager souhaite modifier le contenu de la proposition de commande, il doit demander au Délégué de modifier le contenu de la proposition de commande. Si ce dernier est en mesure de prendre en

compte les modifications demandées, il lui renvoie une proposition de commande modifiée, conformément à la procédure visée ci-dessus.

Le Délégué pourra refuser la demande de l'Usager dans les délais susvisés.

En aucun cas l'Usager ne peut modifier de son propre chef une proposition de commande.

Aucun Service ne sera fourni à l'Usager tant que le Délégué n'aura pas reçu de la part de l'Usager un Bon de Commande signé et conforme aux stipulations du Contrat cadre. Le Délégué informera l'Usager de la bonne réception et de son acceptation du Bon de Commande. Les Bons de Commande ne sont valables que s'ils sont signés par l'Usager et le Délégué.

ARTICLE 6 PRIX DES SERVICES

6.1 Détermination

6.1.1 Frais d'accès aux Services, Frais d'accès au Réseau et Frais d'Adduction

La souscription d'un nouveau Service donne lieu au paiement de Frais d'accès aux Services, et le cas échéant de Frais d'accès au Réseau et de Frais d'Adduction, le tout conformément à la Grille des Tarifs (**Annexe 2**).

Le montant de ces Frais est précisé dans chaque Bon de Commande.

6.1.2 Redevances mensuelles

En contrepartie de la fourniture de chaque Service par le Délégué, l'Usager devra verser au Délégué une redevance mensuelle dont le détail et le montant seront précisés dans chaque Bon de Commande à partir de la Grille des Tarifs ci-annexée (**Annexe 2**).

6.1.3 Options

Si l'Usager souscrit certaines options proposées par le Délégué, l'Usager devra également verser au Délégué les redevances ou frais correspondant à ces options dont le détail et le montant seront précisés dans chaque Bon de Commande à partir de la Grille des Tarifs ci-annexée (**Annexe 2**).

6.1.4 Autres frais

Le cas échéant, le Délégué peut être amené à facturer à l'Usager des frais spécifiques correspondant à des services annexes rendus et dont le montant n'est pas précisé dans la Grille des Tarifs.

Dans cette hypothèse, la ou les facturation(s) sera(ont) établie(s) sur la base d'un devis du Délégué accepté par l'Usager.

6.2 Impôts, droits et taxes

Les tarifs indiqués dans la Grille des Tarifs, les frais et redevances indiqués dans les Bons de Commande s'entendent hors tout impôt, droit et taxe de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, présent ou futur, qui pourrait être dû sur le prix des Bons de Commande. La TVA sera facturée en sus au taux en vigueur à la date de facturation.

Toute modification de la réglementation applicable ou de son interprétation ayant pour effet de faire supporter à l'Usager des impôts, droits ou taxes autres ou d'un montant supérieur à ceux existants à la date de signature du présent Contrat cadre (tel que, par

exemple, une écotaxe) et/ou de chaque Bon de Commande entraînera un ajustement corrélatif des redevances définies dans chaque Bon de Commande pour que le Délégitaire perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants indiqués dans lesdits Bons de Commande.

6.3 Révision de la Grille des Tarifs

Conformément aux stipulations de la Convention de DSP, les tarifs pourront être révisés avec l'accord de l'Autorité délégante.

Le Délégitaire notifiera l'Usager, par Lettre RAR, de la révision tarifaire intervenue.

Les nouveaux Tarifs Applicables entrèrent en vigueur le 1er du mois suivant la date de réception de la notification susvisée. Ces nouveaux Tarifs Applicables se substitueront de plein droit aux Tarifs Applicables figurant en **Annexe 2** sans autre formalité que la notification susvisée.

Les Redevances indiquées dans les Bons de Commande seront révisées en conséquence à la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. A cette fin, le Délégitaire précisera dans le courrier de notification susvisé, les nouveaux montants des Redevances mensuelles dues par l'Usager au titre des Services fournis par le Délégitaire.

Si la révision des Tarifs Applicables implique une hausse des Redevances mensuelles, l'Usager disposera, à compter de l'envoi de la notification susvisée, d'un délai de 15 jours pour résilier les Bons de Commandes concernés par Lettre RAR s'il ne souhaite pas que les nouveaux Tarifs Applicables lui soient appliqués.

La résiliation prendra effet passé un délai de 15 jours, à compter de la date de réception par le Délégitaire de la Lettre RAR de l'Usager.

En cas de résiliation par l'Usager, toutes les sommes perçues par le Délégitaire à la date de prise d'effet de la résiliation lui resteront acquises, en ce compris les sommes perçues d'avance.

ARTICLE 7 ECHEANCIER, MODALITES ET RETARD DE PAIEMENT

7.1 Echancier de paiement

7.1.1 Frais d'accès aux Services, Frais de raccordement au Réseau et Frais d'Adduction

Les Frais d'accès aux Services, Frais de raccordement au Réseau et Frais d'Adduction sont dus à la réception du Bon de Commande de Services par le Délégitaire conformément à la procédure décrite à l'Article 5 ci-dessus.

Les frais étant dus à réception du Bon de Commande, le Délégitaire facture les Frais dès réception du Bon de Commande. La facture est alors exigible à trente jours à compter de l'émission de la facture.

7.1.2 Redevances mensuelles

Les Redevances mensuelles sont dues d'avance.

Les Redevances mensuelles sont facturées en euros par le Délégitaire le 10 du mois précédent la fourniture du ou des Services souscrit(s), et seront payables par l'Usager en euros, au plus tard le 10 du mois suivant la date d'émission de la facture. Le cas échéant, le

Délégitaire peut établir une ou plusieurs factures consolidées pour l'ensemble des Services qu'il fournit à l'Usager.

Conformément à l'Article 5 ci-avant, les ajustements intervenus sur les Services fournis par le Délégitaire auprès de l'Usager en cours de mois seront pris en compte sur la facture du mois suivant ces ajustements.

La 1^{ère} Redevance mensuelle est due à compter de la Date de Début du Service et est calculée prorata temporis de la Date de Début du Service au dernier jour du mois en cours.

La 1^{ère} Redevance mensuelle peut être facturée dès la Date de Début du Service.

7.1.3 Options et autres frais

Les modalités de paiement des Options et autres frais sont précisés dans les Bons de Commande.

7.2 Modalités de paiement

Tous les paiements doivent être effectués par virement bancaire ou prélèvement automatique.

Dans le cas du virement bancaire, les coordonnées bancaires du compte du Délégitaire, sur lequel les sommes doivent être versées sont indiquées sur la première facture adressée à l'Usager.

Dans le cas du prélèvement automatique, l'Usager remplit l'autorisation de prélèvement automatique qui lui sera remis sur simple demande de sa part.

7.3 Retard de paiement

Toute somme non payée à son échéance donnera lieu au paiement d'intérêts de retard au taux de trois fois le taux de l'intérêt légal, sous réserve de tous les autres droits et recours.

Les intérêts de retard sont calculés dès le premier jour du retard sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable. En outre, ces intérêts seront capitalisés s'ils sont dus sur une période de douze (12) mois consécutifs, conformément aux dispositions de l'article 1154 du Code civil.

Nonobstant l'application des pénalités de retard, le Délégitaire pourra, après l'envoi d'une lettre de mise en demeure de payer, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours :

- suspendre la fourniture des Services,
- ou le cas échéant conformément à l'Article 8 ci-après :
 - si un dépôt de garantie a été fourni par l'Usager prélever les sommes qui lui sont dues sur ce dépôt de garantie ;
 - si une garantie de paiement à première demande a été remise, appeler la banque en paiement des sommes dues par l'Usager.

Enfin, si le retard de paiement persiste, le Délégitaire pourra résilier le ou les Bons de Commande dont les Redevances mensuelles n'ont pas été payées après l'envoi d'une dernière mise en demeure restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours. La résiliation interviendra de plein droit à l'expiration du délai figurant dans ladite mise en demeure et ce, aux torts exclusifs de l'Usager. Les dispositions prévues ci-après relatives à la résiliation pour faute de l'Usager seront alors

applicables.

L'Usager déclare expressément accepter les conséquences de l'application du présent article, en particulier en termes de continuité de son service et ne pourra en aucun cas se retourner contre le Délégitaire pour quelque dommage que ce soit qu'il subirait du fait de cette application.

ARTICLE 8 GARANTIES DE PAIEMENT

Afin de garantir les sommes dues par l'Usager au titre de la fourniture des Services, le Délégitaire peut demander à l'Usager :

8.1 Soit un dépôt de garantie, d'un montant qui ne saurait être inférieur à 20 % de la somme des Redevances mensuelles hors taxes dues sur une année au titre d'un Bon de Commande donné.

Si le Délégitaire a demandé un dépôt de garantie, cette somme est versée par l'Usager sur le compte qui lui sera indiqué par le Délégitaire sur la demande de versement du dépôt de garantie.

Cette somme est alors conservée par le Délégitaire et servira à garantir le paiement des Redevances mensuelles.

Les Parties conviennent dès à présent que le Délégitaire est autorisé à prélever sur ce dépôt de garantie le montant des Redevances mensuelles dues au titre d'un Bon de Commande, augmenté du montant de la taxe sur la valeur ajoutée et des intérêts de retard dès l'expiration du délai de la première mise en demeure prévue à l'article 7.3 ci-avant.

8.2 Soit une garantie de paiement à première demande, d'un montant qui ne saurait être inférieur à 20 % de la somme des Redevances mensuelles hors taxes dues sur une année au titre d'un Bon de Commande donné.

Les Parties conviennent dès à présent que le Délégitaire est autorisé à appeler l'établissement financier en garantie de paiement du montant des Redevances mensuelles dues au titre d'un Bon de Commande, augmenté du montant de la taxe sur la valeur ajoutée et des intérêts de retard dès l'expiration du délai de la première mise en demeure prévue à l'article 7.3 ci-avant.

Le Délégitaire pourra demander la mise en place de l'une ou l'autre de ces garanties soit à la date d'établissement d'un Bon de Commande, soit à tout moment en cours d'exécution d'un Bon de Commande s'il l'estime nécessaire. La demande ou l'absence de demande de l'une ou l'autre de ces garanties est effectuée en fonction de la situation globale de l'Usager, c'est à dire de la situation financière de l'Usager, et, le cas échéant, de son historique de paiement auprès du Délégitaire, contrôlées ou administrées par la même société que celle contrôlant ou administrant le Délégitaire.

En cas de demande en cours d'exécution d'un Bon de Commande, le Délégitaire adressera sa demande à l'Usager par Lettre RAR.

A défaut pour l'Usager de fournir la garantie demandée par le Délégitaire dans le délai indiqué dans ladite lettre

(lequel délai ne saurait être inférieur à 15 jours), le Délégitaire pourra, après l'envoi d'une lettre de mise en demeure de fournir ladite garantie :

- soit suspendre la fourniture des Services objets du ou des Bons de Commande pour lesquels une garantie a été demandée à l'Usager,
- soit résilier le ou les Bons de Commande pour lesquels une garantie a été demandée à l'Usager et ce, aux torts exclusifs de l'Usager dans les conditions prévues à l'article 1716.1.

ARTICLE 9 PROCEDURE DE MISE A DISPOSITION DES SERVICES DE BANDE PASSANTE

La procédure de mise à disposition des Services de Bande Passante est décrite en Annexe 3. Cette procédure permet de déterminer la Date de Début de Service.

ARTICLE 10 OBLIGATIONS DE L'USAGER

A compter de la date de signature du Contrat cadre et pour toute sa durée ainsi que celle des Bons de Commande, les Parties conviennent expressément des obligations suivantes incombant à l'Usager :

- 1) Ni l'Usager, ni les Utilisateurs Finals ne doivent en aucun cas :
 - a. Accéder ou intervenir sur le Réseau ;
 - b. Débrancher ou couper l'alimentation des Equipements du Délégitaire lorsqu'ils y ont accès ;
 - c. Modifier le câblage des cartes lorsqu'ils y ont accès ;
 - d. Modifier la configuration de ces Equipements lorsqu'ils y ont accès.
- 2) L'Usager utilisera les Services fournis par le Délégitaire de manière strictement conforme aux Spécifications Techniques et dans le strict respect des règles nationales et communautaires qui lui sont applicables ;
- 3) Il n'utilisera pas les Services fournis par le Délégitaire, à toute fin autre que celles de services de communications électroniques et services connexes qu'il aura déclarés au Délégitaire ; notamment l'Usager n'est habilité à fournir, à partir des Services que lui fournit le Délégitaire que des services de communications électroniques aux Utilisateurs Finals. L'Usager s'interdit par conséquent de revendre les Services qui lui sont fournis par le Délégitaire à d'autres opérateurs de communications électroniques, sauf accord exprès préalable du Délégitaire ;
- 4) L'Usager vérifie et garantit que les services qu'il fournit et l'utilisation qui en est faite par ses clients (Utilisateurs Finals) sont strictement conformes aux règles nationales et communautaires en vigueur, de telle sorte que le Délégitaire ne soit pas inquiété à ce sujet. L'Usager est seul responsable des utilisations illégales et des conséquences frauduleuses ou abusives de l'utilisation du Service par lui-même ou les Utilisateurs Finals ;
- 5) L'Usager respectera l'ensemble des procédures et instructions émises par le Délégitaire.

Tout manquement de l'Usager à l'une de ces obligations, entraînera la résiliation de plein droit du ou des Bons de

Commande concernés par le manquement et ce, aux torts exclusifs de l'Usager dans les conditions définies à l'article 1716.1.

ARTICLE 11 OBLIGATIONS DU DELEGATAIRE

A compter de la date de signature du Contrat cadre et pour toute sa durée, les Parties conviennent expressément des obligations suivantes incombant au Délégué :

- 1) Le Délégué fournira et maintiendra les Services dans les conditions prévues par le Contrat cadre, en y apportant toute la compétence et tout le soin normalement raisonnables et ce, sous réserve de l'application des règles particulières applicables aux services publics ;
- 2) Il s'assurera que les Services soient fournis dans le respect des règles nationales et communautaires applicables ;
- 3) Il aura recours à des Délégués, sous-traitants et/ou employés qualifiés et assumera la responsabilité de leur(s) prestation(s) en cas de tout dommage causé aux Équipements de l'Usager.

Le Délégué s'engage à respecter les délais d'intervention, de remise en service et de niveaux de service stipulés en **Annexe 3**.

En cas de manquement du Délégué à ces obligations, l'Usager pourra lui appliquer les pénalités stipulées en **Annexe 3**.

ARTICLE 12 TRAVAUX DE RACCORDEMENT ET DE MISE EN SERVICE

12.1 Equipements du Délégué

La souscription d'un Service peut nécessiter la réalisation par le Délégué de travaux de raccordement et de mise en service dont la description est précisée dans chaque Bon de Commande.

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

Les Frais liés à ces travaux sont indiqués dans chaque Bon de Commande, conformément aux Tarifs Applicables.

Le Délégué sera propriétaire de l'ensemble des travaux de raccordement et de mise en service qu'il réalise, ainsi que de tous les Équipements qu'il installe et ce, que ces derniers soient mis en place sur le domaine public ou le domaine privé. Le cas échéant, l'Usager devra faciliter l'obtention des droits de passage afférents aux Équipements du Délégué, sur le domaine privé où est situé un Site d'Extrémité.

12.2 Equipements de l'Usager

Il incombe exclusivement à l'Usager de se procurer à ses frais les Équipements, logiciels et installations non inclus dans les travaux de raccordement et de mise en service indiqués dans les Bons de Commande. Il lui importe de se procurer à ses frais des Équipements compatibles avec les Services et Équipements fournis par le Délégué, ce dernier ne pouvant encourir aucune responsabilité en cas de non fonctionnement des Services en raison d'une incompatibilité des

Equipements de l'Usager ou de l'Utilisateur Final. Il appartient à l'Usager de s'assurer de cette compatibilité avant la souscription /modification d'un Service. De plus, l'Usager est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Équipements et logiciels.

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

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

L'Usager s'engage à ce que ses Équipements ou ceux des Utilisateurs Finaux n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les Services du Délégué acheminés via le Réseau du Délégué ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ce Réseau ni ne causent aucun préjudice au Délégué ou à tout autre Usager du Délégué.

L'Usager assume la charge des opérations de maintenance de ses Équipements ou de ceux de ses Utilisateurs Finaux. Il réalise ces opérations de maintenance directement ou par l'intermédiaire de sociétés sous-traitantes. En ce dernier cas, il lui appartient d'une part d'informer le Délégué de l'identité du (ou des) sous-traitant(s) et, d'autre part, de s'assurer que ce(s) dernier(s) respecte(nt) strictement les procédures et / ou instructions fournies le cas échéant par le Délégué. En aucun cas, ces derniers ne doivent avoir accès au Réseau du Délégué.

L'Usager assume, vis-à-vis du Délégué, la responsabilité exclusive et intégrale des travaux de maintenance réalisés par son (ou ses) sous-traitant(s), ainsi que les conséquences des désordres ou dommages éventuels qu'il(s) viendrait(en)t à causer.

A la date d'ouverture de son ou ses service(s) de communications électroniques, l'Usager met en place, s'il l'estime nécessaire, un système de supervision et de maintenance des services de communications électroniques qu'il fournit par le biais du Réseau et de l'ensemble des Équipements appartenant au Délégué comme à l'Usager.

La responsabilité du Délégué ne pourra être en aucun cas recherchée pour tous désordres, dommages et conséquences provoqués par la mise en place, la gestion ou l'utilisation du système de supervision et de maintenance susvisé.

ARTICLE 13 DROITS DE PROPRIETE

Le présent Contrat cadre et les Bons de Commande y afférents ne confère à l'Usager aucun titre de propriété, d'aucune sorte, sur le Réseau ou sur les Équipements du Délégué.

En revanche, l'Usager détient l'entière propriété de ses Équipements.

Le cas échéant, la liste des Équipements du Délégué et de l'Usager est indiquée dans chaque Bon de Commande.

ARTICLE 14 ENTREE EN VIGUEUR - DUREE

Le Contrat cadre entre en vigueur à compter de la date de sa signature par chacune des Parties. Il restera en vigueur jusqu'au terme ou à la résiliation anticipée du dernier Bon de Commande émis en application du présent Contrat cadre.

La durée de fourniture des Services de Bande Passante est précisée dans chaque Bon de Commande, étant précisé que sauf stipulation contraire, les Commandes seront conclues pour une durée minimale ferme et irrévocable (sauf cas de résiliation prévus à l'article 16) de douze (12) mois ou trente six (36) mois à compter de la Date de Début du Service concerné.

Les demandes de modification d'un Service feront l'objet d'un Bon de Commande modificatif.

Etant précisé que :

- l'Usager ne peut pas demander une réduction du débit et/ou de la qualité du ou des Services souscrit(s) pendant la période d'engagement ferme s'y rapportant ;
- une augmentation du débit et/ou de la qualité du Service précédemment fourni ne modifie pas la durée du Bon de Commande afférent.

Toute Commande dont la durée initiale est inférieure à trente six (36) mois sera à son terme tacitement reconduite pour une durée ferme et irrévocable (sauf cas de résiliation prévus à l'article 16) de douze (12) mois consécutifs, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec demande d'acté de réception adressée par une Partie à l'autre avec un préavis de trois (3) mois.

Toute Commande d'une durée initiale égale ou supérieure à trente-six (36) mois sera à son terme tacitement reconduite pour une durée indéterminée. Si l'une des Parties souhaite dénoncer une Commande à l'issue de cette période, elle devra adresser à l'autre Partie une lettre recommandée avec demande d'acté de réception avec un préavis de trois (3) mois.

Les Commandes ne peuvent être résiliées avant leur terme, sauf cas de résiliation indiquée à l'Article 16 ci-après. En cas de résiliation, la somme des Redevances mensuelles dues par l'Usager déjà facturées et/ou pour la durée ferme restant à courir au titre du ou des Bon(s) de Commande résilié(s) deviendront exigibles ipso jure.

Après l'arrivée à terme du Contrat cadre ou des Bons de Commande concernés, l'Usager cessera immédiatement toute utilisation des Services souscrits. L'Usager procédera à ses propres frais à toutes les désinstallations consécutives de ses Equipements, en vue de restituer l'environnement concerné en son état initial, usure normale exclue, dans un délai d'un mois maximum à compter de l'arrivée à terme des Bons de Commande concernés ou du Contrat cadre.

ARTICLE 15 SUSPENSION DES SERVICES

En cas de non respect de l'une de ses obligations par

l'Usager au titre du présent Contrat cadre et, en particulier, si une quelconque facture du Délégitaire reste totalement ou partiellement impayée à son échéance, ou si le Délégitaire y est obligé pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative compétente et notamment de l'Autorité délégitante, le Délégitaire pourra, sans préjudice des autres recours dont il dispose, envoyer à l'Usager, par Lettre RAR, une mise en demeure de remédier à sa défaillance (ci-après « la Notification »). Si la Notification reste sans effet pendant quinze (15) jours suivant sa réception par l'Usager, le Délégitaire pourra suspendre de plein droit et sans autre formalité les Services concernés. La suspension des Services n'entraînera pas la suspension des paiements et facturations au titre des Services souscrits.

A défaut pour l'Usager de remédier à sa défaillance dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension des Services, le Délégitaire pourra, après l'envoi d'une nouvelle mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours, résilier totalement ou partiellement le ou les Bons de Commande concerné(s). Cette résiliation interviendra de plein droit et avec effet immédiat aux torts exclusifs de l'Usager qui en supportera toutes les conséquences et ce tel que précisé dans le présent Contrat cadre.

L'Usager déclare expressément accepter les conséquences de l'application du présent article, en particulier en termes de continuité de ses services et ne pourra en aucun cas se retourner contre le Délégitaire pour quelque dommage que ce soit qu'il subirait du fait de cette application.

ARTICLE 16 RESILIATION

16.1 Résiliation pour inexécution du Contrat

En cas de manquement de l'une des Parties dans l'exécution d'une obligation essentielle aux termes du Contrat cadre et/ou d'un Bon de Commande, l'autre Partie pourra signifier à la Partie en défaut une mise en demeure exigeant qu'elle remédie à la situation en question, si un remède est possible, dans un délai minimum de trente (30) jours à compter de la date de réception de la Lettre RAR, sauf mention d'un délai contraire indiqué dans un autre article du Contrat cadre prévoyant une procédure particulière en cas d'inexécution d'une obligation essentielle.

S'il n'y est pas remédié dans le délai imparti ou si aucun remède n'est possible, l'autre Partie pourra mettre fin au Contrat cadre et/ou au(x) Bon(s) de Commande concerné(s) en notifiant par Lettre RAR à la Partie en défaut la résiliation du Contrat cadre et/ou aux Bons de Commande concernés. La date d'effet de la résiliation sera la date indiquée sur la seconde Lettre RAR.

En cas de faute d'une des Parties entraînant la résiliation du Contrat cadre et/ou d'un Bon de Commande dans les conditions susvisées, l'autre Partie pourra demander une indemnité au titre de cette résiliation.

En cas de résiliation pour faute de l'Usager, le Délégitaire aura le droit à une indemnité correspondant à l'intégralité du préjudice subi par lui et notamment l'indemnisation de son manque à gagner directement lié à la résiliation du ou des Bons de Commande résiliés. En

outre, l'ensemble des Redevances payées d'avance seront conservées par le Délégitaire.

En tout état de cause, cette indemnité devra être justifiée et ne pourra pas excéder :

- en cas de faute du Délégitaire : 15 % du montant des Redevances mensuelles dues par l'Usager sur une période de douze (12) mois consécutifs au titre du ou des Bons de Commande résiliés ;
- en cas de faute de l'Usager, notamment en cas de non paiement ou d'utilisation frauduleuse des Services fournis par le Délégitaire : 15 % du montant des Redevances mensuelles dues par l'Usager sur une période de douze (12) mois consécutifs au titre du ou des Bons de Commande résiliés.

Il est précisé qu'une résiliation n'affecte en aucune manière les montants dus au titre d'une commande, conformément aux stipulations de l'Article 14 ci-dessus.

16.2 Autres cas de résiliation

- (i) Le Contrat cadre et toutes les Bons de Commande seront résiliés de plein droit en cas de suspension ou de retrait anticipé de la déclaration de l'Usager au titre de l'article L33-1 du Code des postes et des communications électroniques, le paiement des factures alors émises restant dues. Il est ici entendu que l'Usager aura cessé toute utilisation des Services concernés, dans un délai de quinze jours suivant l'émission des factures susvisées.
- Si le retrait anticipé de la déclaration de l'Usager a pour origine une faute exclusive de l'Usager, cette résiliation interviendra à ses torts exclusifs avec les conséquences indiquées ci-dessus.
- (ii) Le Contrat cadre et tous les Bons de Commande y afférents seront résiliés de plein droit en cas de cessation anticipée d'activité de l'Usager et ce, sous réserve du respect par le Délégitaire des règles relatives aux procédures collectives.

La Partie la plus diligente notifiera à l'autre la résiliation de plein droit du Contrat cadre et des Bons de Commande y afférents dès constatation de la survenance de l'un des événements susvisés.

La résiliation prendra effet dans les trente (30) jours suivants la réception de la notification.

Dans de telles hypothèses, la résiliation n'affecte en aucune manière les montants dus au titre d'une Commande, conformément à l'Article 14 ci-dessus ;

Les cas suivants ne permettent en principe pas la résiliation de plein droit :

- (iii) En cas de résiliation de la Convention de DSP par l'Autorité délégitante pour quelque motif que ce soit, il est prévu que l'Autorité délégitante sera subrogée dans les droits et les obligations du Délégitaire au titre du Contrat cadre, ce que l'Usager accepte d'ores et déjà expressément.
- (iv) En cas d'arrivée du terme de la Convention de DSP, sauf renouvellement de la Délégation de Service Public conformément à la législation en vigueur, l'Autorité délégitante sera subrogée dans les droits et les obligations du Délégitaire au titre du Contrat cadre, ce que l'Usager accepte d'ores et déjà expressément.

Toutefois, dans le cas où l'Autorité délégitante ne pourrait ou ne souhaiterait être subrogée dans les droits et obligations du Délégitaire, les Parties conviennent, que le Délégitaire pourra résilier le Contrat cadre et des Bons de Commande y afférents, moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours.

Dans une telle hypothèse de résiliation, le Délégitaire conservera l'intégralité des Redevances payées d'avance pour le mois ou l'année en cours.

16.3 Conséquences de la résiliation

La résiliation anticipée de l'ensemble des Bons de Commande de l'Usager entraîne la résiliation du présent Contrat cadre.

Après la résiliation du Contrat cadre ou des Bons de Commande concernés, l'Usager cessera immédiatement toute utilisation des Services concernés et, à ses propres frais, procédera à toutes les désinstallations consécutives de ses Equipements en vue de restituer l'environnement concerné en son état initial, usure normale exclue dans un délai d'un mois maximum à compter de la résiliation des Bons de Commande concernés ou du Contrat cadre.

ARTICLE 17 FORCE MAJEURE

Les Parties ne seront pas responsables et ne sont tenues d'aucune obligation en réparation des dommages subis par l'une envers l'autre à l'occasion de tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur à la volonté des Parties, à l'exclusion des difficultés financières, pouvant être interprété par un tribunal français comme un cas de Force majeure dont la liste fixée entre les Parties comprend à titre purement indicatif : grèves, ou autres conflits de travail ou industriels conformément à la jurisprudence en vigueur, accidents, incendies, explosions, conditions climatiques empêchant ou troublant le travail, ainsi que le transport des hommes, des biens et des services, guerres, troubles civils, émeutes, sabotages, modification des lois et règlements applicables à la fourniture des services, actes des autorités européennes, nationales ou locales, ou décisions de tribunaux ou décisions à venir (légalles ou autres) d'un corps légalement constitué, ou décision ou fait uniquement du fournisseur d'énergie, de matériaux ou de services.

La survenance de l'un des cas de Force majeure précédemment définis aura pour conséquence de suspendre l'exécution des obligations de la Partie affectée par le cas de Force majeure, sans qu'elle engage sa responsabilité du fait de la non-exécution de ses obligations, et ce, pour toute la durée du cas de Force majeure.

Chaque Partie s'engage à notifier à l'autre Partie dans les meilleurs délais la survenance du cas de Force majeure.

Si un Cas de Force Majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre d'un Bon de Commande, et/ou du Contrat cadre pendant une période de plus de quatre (4) mois, chacune des Parties pourra résilier le Bon de Commande concerné et/ou le Contrat cadre, selon le cas, par Lettre RAR, sans indemnité pour l'un ou l'autre Partie, moyennant un préavis de 30 jours par Lettre RAR. La résiliation interviendra à la date de

réception de la Lettre RAR et dans les conditions indiquées à l'article 16.2.

ARTICLE 18 RESPONSABILITE/ASSURANCES

Chaque Partie sera responsable des éventuels dommages qu'elle causera à un tiers.

La responsabilité des Parties est limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect et/ou immatériel, et de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de renommée ou de réputation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autres pertes de revenus.

Vis-à-vis de l'Usager, le Délégué assume toutes les responsabilités pouvant découler des dommages matériels qu'il cause à tout Équipement de l'Usager, pour autant qu'il soit démontré que ces dommages lui soient imputables.

Vis-à-vis du Délégué, l'Usager assume toutes les responsabilités pouvant découler des dommages qu'il cause à tout Équipement et/ou tout ou partie du Réseau du Délégué, pour autant qu'il soit démontré que ces dommages lui soient imputables ou le soient à l'un de ses clients (Utilisateurs Finaux), de ses Délégués, salariés ou sous-traitants et qu'il s'agisse de dommages résultant de l'utilisation du Réseau du Délégué, du déploiement ou de la désinstallation de ses Équipements ou encore d'opérations de maintenance qu'il serait amené à réaliser ou à faire réaliser.

En tout état de cause, la responsabilité des Parties l'une envers l'autre au titre du présent Contrat cadre, est plafonnée à un montant correspondant à 15 % du montant des Redevances mensuelles dues par l'Usager sur une période de douze (12) mois consécutifs.

Dans ce but, l'Usager s'engage à souscrire, auprès d'une compagnie d'assurances de premier rang, une police « responsabilité civile », valable pendant toute la durée du Contrat cadre, couvrant l'ensemble des risques associés à l'exécution du Contrat cadre et des Bons de Commande y afférents. Sur simple demande, l'Usager en justifiera auprès du Délégué, en produisant le (ou les) certificat(s) d'assurances correspondant(s).

Chaque Partie fera en outre son affaire de l'assurance de ses biens et de ses personnels.

L'Usager fait son affaire personnelle de tout litige pouvant survenir avec l'un de ses clients (Utilisateurs Finaux).

Aucune action judiciaire ou réclamation, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée par l'une ou l'autre des Parties plus de un (1) an après la survenance du fait générateur, sauf disposition légale d'ordre public contraire.

ARTICLE 19 PROPRIETE INTELLECTUELLE

Sauf stipulation contraire expresse, aucune des Parties ne consent à l'autre Partie au titre du présent Contrat cadre et/ou des Bons de Commande un droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle, ou un quelconque droit d'utilisation, notamment sur les noms commerciaux, marques et procédés sous quelque forme que ce soit et de quelque nature que ce soit, notamment par licence, directement ou indirectement, de manière expresse ou tacite, chacune reste par ailleurs titulaire de ses droits de propriété intellectuelle.

ARTICLE 20 CONFIDENTIALITE

Les Parties s'engagent à protéger toute Information Confidentielle qu'elles s'échangent à l'occasion de l'exécution du Contrat cadre et des Bons de Commande y afférents. En conséquence, elles s'interdisent de les communiquer ou de les divulguer à des tiers pour quelque raison que ce soit, sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie. Cet engagement s'appliquera également pendant une durée de deux (2) ans à compter de l'expiration du Contrat cadre.

Dans la mesure où la transmission d'Informations Confidentielles par chacune des Parties, à des entreprises appartenant à leur groupe, des conseils ou des experts comptables, des sous-traitants ou d'autres autorités publiques, s'avèrerait indispensable à l'exécution du Contrat cadre et des Bons de Commande y afférents, le consentement dont il est fait mention ci-dessus est considéré comme acquis, pour autant que la transmission des Informations Confidentielles en question soit effectivement utile à l'exécution du Contrat cadre et des Bons de Commande y afférents et à la condition essentielle que leur destinataire s'engage lui-même à les traiter en toute confidentialité, avec la même exigence que le dit destinataire traite les informations sensibles et / ou gardées confidentielles relatives à ses autres activités.

En outre, le Délégué est expressément autorisé à communiquer le présent Contrat cadre et les Bons de Commande y afférents à l'Autorité déléguée.

Ne sont toutefois pas considérées comme confidentielles, les informations (i) qui étaient du domaine public au moment de leur divulgation ou sont tombées dans le domaine public sans qu'il y ait eu contravention au Contrat cadre ou aux Bons de Commande y afférents, (ii) dont chacune des Parties pourrait prouver qu'elles étaient en possession antérieurement à la date de signature du Contrat cadre, (iii) qui sont communiquées aux Parties par des tiers totalement étrangers au Contrat cadre ou aux Bons de Commande y afférents sans qu'il y ait eu contravention au Contrat cadre ou aux Bons de Commande y afférents (iv) qui sont divulguées par l'une des Parties à la requête d'une autorité judiciaire, administrative ou de régulation.

ARTICLE 21 MODIFICATIONS

Toute modification du Contrat cadre ou d'un Bon de Commande sera faite par écrit et signée par les Parties, respectivement sous la forme d'un avenant au Contrat cadre ou d'un Bon de Commande modificatif/nouveau Bon de Commande.

ARTICLE 22 INTUITU PERSONAE

Le Contrat cadre et chaque Bon de Commande sont conclus *intuitu personae*.

22.1 Cession

22.1.1 Cession du Contrat cadre et de ses Commandes

L'Usager pourra céder, transférer, déléguer ou aliéner tout ou partie de ses droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat cadre ou de chaque Bon de Commande, à la condition d'avoir préalablement notifié son intention et

obtenu l'autorisation écrite du Déléataire. Toute cession donnera lieu à la conclusion d'un avenant au présent Contrat cadre. Le Contrat cadre et les Bons de Commande formant un tout indivisible, toute cession du Contrat cadre emportera cession des Bons de Commande conclus en application du Contrat cadre. Le cessionnaire expressément agréé sera alors subrogé dans tous les droits et obligations de l'Usager au titre du Contrat cadre et de chaque Bon de Commande conclu en application du présent Contrat cadre. Le cédant restera tenu solidairement de l'exécution des obligations du cessionnaire, sauf accord exprès du Déléataire.

Par dérogation à l'alinéa précédent, l'Usager pourra céder le présent Contrat cadre ainsi que les Bons de Commande qui s'y rattachent, sans accord préalable du Déléataire, à toute entité du groupe auquel il appartient ainsi qu'à toute filiale ou société dans laquelle il aurait directement une participation, étant entendu que cette appartenance ou ces participations sont comprises au sens des articles L 233-3, I, 1° et 2° du Code de Commerce. Dans cette hypothèse, l'Usager s'oblige à en informer préalablement le Déléataire. En outre, le cédant restera engagé solidairement avec le cessionnaire, sauf accord exprès du Déléataire.

Tout manquement de l'Usager aux obligations susvisées pourra entraîner la résiliation du Contrat cadre et des Bons de Commande y afférents pour faute de l'Usager et ce, dans les conditions définies à l'Article 16.1 ci-avant.

22.1.2 Cession et autre évènements affectant la Convention de DSP

Dans l'hypothèse où la Convention de DSP ferait l'objet d'une cession, avant son terme, le cessionnaire sera subrogé dans les droits et obligations du Déléataire au titre du présent Contrat cadre et des Bons de Commande y afférents, ce que l'Usager accepte d'ores et déjà expressément. Le Déléataire s'engage à informer préalablement et par écrit l'Usager de cette substitution.

En cas de résiliation de la Convention ou de mise en régie du Déléataire, l'Autorité délégante ou le nouveau Déléataire de la Convention de DSP pourra à la demande de l'Autorité délégante, se substituer au Déléataire dans les droits et les obligations du Déléataire au titre du présent Contrat cadre, ce que l'Usager accepte d'ores et déjà expressément. Une telle substitution devra être notifiée préalablement et par écrit par le Déléataire ou l'Autorité délégante à l'Usager.

Sauf renouvellement de la Convention de DSP conformément à la législation en vigueur, à l'arrivée du terme de la Convention de DSP, l'Autorité délégante pourra à sa demande, se substituer ou substituer un nouveau Déléataire, au Déléataire dans les droits et les obligations du Déléataire au titre du présent Contrat cadre et des Bons de Commande y afférents, ce que l'Usager accepte d'ores et déjà expressément. Une telle substitution devra être notifiée préalablement et par écrit par le Déléataire ou l'Autorité délégante à l'Usager.

22.2 **Modifications affectant l'Usager**

L'Usager sera tenu d'informer le Déléataire, par Lettre RAR adressée dans les 30 jours de l'évènement, des opérations suivantes :

- changement de la forme juridique de sa société ;
- changement de dénomination sociale ;
- modification dans la répartition du capital social de la société dès lors que la modification aurait pour effet, en une ou plusieurs opérations successives, de faire perdre à un actionnaire sa qualité d'actionnaire majoritaire, ou d'ériger un actionnaire jusqu'alors actionnaire minoritaire en actionnaire majoritaire, ou encore de permettre à un actionnaire de détenir une minorité de blocage ;
- fusion, absorption ou scission de la société.

Dans l'hypothèse où un tiers prendrait directement ou indirectement le contrôle de la société de l'Usager au sens de l'article L. 233-3 du Code de Commerce, celle-ci resterait tenue de respecter l'ensemble des droits et des obligations lui incombant au titre du présent Contrat cadre et des Bons de Commande y afférents.

Par ailleurs, en cas de fusion de la société de l'Usager, soit par absorption du fait d'une société tierce, soit par création d'une société nouvelle, comme en cas de scission ou d'apport partiel d'actifs, les droits et obligations incombant à l'Usager au titre du présent Contrat cadre et des Bons de Commande y afférents seront transmis dans leur intégralité à la société absorbante ou à la société nouvelle ou à toute autre entité venant aux droits de cette Partie.

L'Usager s'oblige à informer le Déléataire de toute modification affectant sa société (telle que cette modification est décrite ci-dessus). Tout défaut d'information quant à la modification de la société de l'Usager (telle que décrite ci-dessus) pourra entraîner la résiliation du Contrat cadre et des Bons de Commande y afférents pour faute de l'Usager et ce, dans les conditions définies à l'Article 16.1 ci-avant.

ARTICLE 23 NOTIFICATIONS

Sauf disposition particulière prévue dans le présent Contrat cadre, chaque notification, demande, certification ou communication, prévue au présent Contrat cadre se fera par écrit et sera envoyée par télécopie confirmée par Lettre RAR ou par lettre remise en main propres, avec accusé de réception. Toutes les notifications, demandes, certifications ou communications doivent être adressées aux personnes et à l'adresse des Parties concernées indiquées en **Annexe 4**.

Toute modification des noms, adresses et numéros de télécopie précités devra être notifiée entre les Parties dès son intervention.

Les notifications, demandes ou autres communications seront réputées reçues (i) si elles sont remises en mains propres: au moment de la remise avec accusé de réception, (ii) si elles sont postées: à l'expiration de cinq (5) jours après la date du cachet de la poste sur l'accusé de réception ou (iii) si elles sont envoyées par télécopie à la date indiquée sur l'accusé de réception.

Les correspondances ou autres relations par internet ou autre voie électronique n'auront aucune valeur juridique sauf lorsque celles-ci sont prévues au présent Contrat cadre. Lors de ces correspondances ou autres relations par internet ou autre voie électronique, chaque Partie mettra en œuvre les moyens raisonnables en vue de sauvegarder la sécurité et la confidentialité des échanges mais les Parties reconnaissent qu'il n'est pas

possible de garantir une telle sécurité et confidentialité. De même, les Parties reconnaissent et acceptent que, bien qu'elles utilisent des anti-virus, elles ne peuvent garantir que les transmissions intervenant entre elles seront indemnes de tout virus.

ARTICLE 24 DROIT APPLICABLE

Le Contrat est soumis au droit français.

ARTICLE 25 REGLEMENT DES LITIGES

Tout litige entre les Parties, dans le cadre ou du fait de la mise en œuvre du Contrat, notamment pour ce qui concerne son interprétation, son exécution, sa non-exécution ou sa résiliation, qui ne pourra être résolu à l'amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de sa survenance, sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Nanterre.

ARTICLE 26 DIVERS

Le Contrat cadre et les Bons de Commande y afférents ne fournissent pas et ne sont pas destinés à fournir à des tiers (notamment les Utilisateurs finals) de droit de recours, de réclamation, de responsabilité, de remboursement, de motif d'action, ou tout autre droit.

Si une stipulation du Contrat cadre et/ou d'une Commande est ou devient nulle ou inapplicable, ladite stipulation sera réputée supprimée du document concerné, et les Parties se rencontreront afin de définir d'un commun accord une stipulation de substitution. Au cas où les Parties ne pourraient, de bonne foi, trouver un accord sur une telle disposition, le document concerné sera résilié de plein droit, sans que les Parties puissent prétendre à de quelconques dommages et intérêts.

Le Contrat cadre et les Bons de Commande remplacent tous les accords antérieurs, oraux ou écrits, entre les Parties et constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties eu égard aux prestations délivrées. Le Contrat cadre et les Commandes ne pourront être modifiés ou amendés que par un écrit signé par les deux Parties, conformément à l'Article 21.

Aucune Partie ne sera réputée avoir renoncé à un droit acquis aux termes du présent Contrat cadre et/ou d'une Commande, sauf renonciation écrite et signée.

ARTICLE 27 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat est constitué du présent document et de ses annexes :

- o Annexe 1 : Modèle de Bon de Commande
- o Annexe 2 : Grille Tarifaire
- o Annexe 3 : Spécifications Techniques
- o Annexe 4 : Coordonnées des Parties

En deux (2) exemplaires originaux

Pour le Délégué

Fait à [...], le [...],

[...]

Pour l'Usager

Fait à [...], le [...],

[...]

ANNEXE 1 - MODELE DE BON DE COMMANDE

Cette annexe présente le modèle du document qui devra être complété et signé par les Parties pour chacun des Sites desservis souscrits par l'Usager au Délégué.

COMMANDE N° .../.../...-....

ENTRE LES SOUSIGNES :

(*), société (*forme sociale), au capital de (*) €, dont le siège social est situé (*), enregistrée au Registre du commerce et des sociétés de (*), immatriculée au répertoire SIREN sous le n° (*),
Représentée par r[société] (*), [personne]Madame ou Monsieur (*), en sa qualité de ..., ayant tout pouvoir à l'effet de la présente Commande,
Ci-après dénommée « **le Délégué** »,

D'UNE PART,

ET

(*), société (*forme sociale), au capital de (*) €, dont le siège social est situé (*), enregistrée au Registre du commerce et des sociétés de (*), immatriculée au répertoire SIREN sous le n° (*),
Représentée par [société] (*), [personne]Madame ou Monsieur (*), en sa qualité de ..., ayant tout pouvoir à l'effet de la présente Commande,
Ci-après dénommée « **L'Usager** »,

D'AUTRE PART.

Le Délégué et l'Usager sont ci-après désignés, séparément la « **Partie** » et ensemble les « **Parties** »

IL EST PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIT :

Les Parties ont signé en date du un Contrat cadre n° (Ci-après le « **Contrat cadre** »).
Conformément à la procédure définie à l'Article 5 du Contrat cadre, les Parties ont donc convenu de conclure la présente Commande.

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

1. SITE D'EXTREMITE

Le point de livraison du Service par le Délégué à l'Usager est la **sortie RJ45 du Média Converter situé sur le Site d'Extrémité indiqué ci-dessous**. Ce point de livraison marque la limite de responsabilité du Délégué vis-à-vis du Service.

| INFOS SITE | | | | | | | |
|------------|---------|--------------------|---------------|-------------------------|----------|--------|-----------|
| N° Site | Adresse | Nom/raison sociale | Type de local | Nom contact tech. Local | Fonction | E-Mail | N° de tél |
| 1 | | | | | | | |

2. SERVICES SOUSCRITS

Le Délégué fournira à l'Usager, qui accepte, le(s) Service(s) de Bande Passante décrits ci-dessous.

| N° Service | N° Site | Type d'intervention (création ou modification) | Niveau de Service | Local (en Mbps) | Distant (en Mbps) | Transit (en Mbps) | Adresse(s) IP | Commentaires |
|------------|---------|--|-------------------|-----------------|-------------------|-------------------|---------------|--------------|
| I | | | | | | | | |
| II | | | | | | | | |
| III | | | | | | | | |

3. TRAVAUX DE RACCORDEMENT ET DE MISE EN SERVICE

Au titre de la présente Commande, le Délégué réalisera les travaux suivants :

A COMPLETER / INDIQUER DESCRIPTIF DES TRAVAUX / DELAIS et DATES DE REALISATION

Les travaux suivants demeurent à la charge de l'Usager :

A COMPLETER / INDIQUER DESCRIPTIF DES TRAVAUX / DELAIS et DATES DE REALISATION

Le cas échéant : un tableau joint à la présente Commande détaille les limites de prestations/responsabilités des Parties relativement à l'exécution des travaux susvisés.

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

Les Services de Bande Passante sont fournis à compter de la Date de Début de Service, déterminée à partir de la procédure de recette décrite en **Annexe 3** du Contrat cadre.

Pour chaque Service, les durées de prestation sont indiquées dans le tableau suivant :

| N°Service | Date de Début de service prévisionnelle | Durée de la fourniture du Service |
|-----------|---|-----------------------------------|
| I | | |
| II | | |
| III | | |

5. PRIX et ECHEANCIER DE PAIEMENT

L'échéancier de paiement des Services de Bande Passante est le suivant :

| N°Service | F.A.S | F.A.R | Autres Frais | Échéance de paiement | Redevance mensuelle | Echéance de paiement |
|--------------|-------|---------------|---------------|---|---------------------|--|
| I | | | | Date de réception de la Commande par le Prestataire | | Les redevances sont facturées le 10 du mois précédant la fourniture du ou des Services, et payables le 10 du mois suivant la date d'émission de la facture . Etant précisé que la 1ère échéance est calculée prorata temporis à compter de la Date de Début de Service jusqu'au terme du mois en cours. |
| II | | | | Date de réception de la Commande par le Prestataire | | Les redevances sont facturées le 10 du mois précédant la fourniture du ou des Services, et payables le 10 du mois suivant la date d'émission de la facture . Etant précisé que la 1ère échéance est calculée prorata temporis à compter de la Date de Début de Service jusqu'au terme du mois en cours. |
| III | | | | Date de réception de la Commande par le Prestataire | | Les redevances sont facturées le 10 du mois précédant la fourniture du ou des Services, et payables le 10 du mois suivant la date d'émission de la facture . Etant précisé que la 1ère échéance est calculée prorata temporis à compter de la Date de Début de Service jusqu'au terme du mois en cours. |
| TOTAL | | 0,00 € | 0,00 € | | 0,00 € | |

Les prix s'entendent hors taxes TVA en sus au taux en vigueur lors de la facturation. Les factures sont émises et exigibles aux échéances indiquées ci-dessus.

6. DATE D'ENTREE EN VIGUEUR

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

Fait en deux exemplaires originaux,

Pour l'Usager

Fait à [...], le [...],

Nom :

Qualité :

Date de réception et d'acceptation de la Commande par le Délégué :

Fait à [...], le [...],

Nom :

Qualité :

ANNEXE 2 – GRILLE TARIFAIRE

A) BANDE PASSANTE : exemple de tarifs applicables au 1 septembre 2010

Les offres correspondent à un débit par circuit logique.
Un circuit logique est livré soit en natif soit dans un seul VLAN.

Le concessionnaire offre plusieurs types de services de bande passante, niveau 2 ou niveau 3

Service niveau 2 : Ethernet point à point.

Service niveau 3 : liaison IP entre le site client et le POP opérateur.

Le POP Opérateur peut être soit hébergé, soit colocalisé, soit connecté par un lien en Bande passante niv 2 ou 3 au Pop du concessionnaire aux conditions de la présente grille tarifaire.

| Bande Passante | FAS accès au service (1) | Livraison Pop Concessionnaire | Livraison Paris TH2 |
|-----------------------|---------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| Service | En €HT | Débit garanti €HT / mois | Débit garanti €HT / mois |
| 1 Mbps | 720 | 50 | 60 |
| 2 Mbps | 720 | 100 | 110 |
| 3 Mbps | 720 | 150 | 165 |
| 4 Mbps | 720 | 200 | 220 |
| 5 Mbps | 720 | 250 | 260 |
| 6 Mbps | 720 | 300 | 320 |
| 10 Mbps | 720 | 500 | 550 |
| 15 Mbps | 720 | 550 | 600 |
| 20 Mbps | 720 | 600 | 650 |
| 30 Mbps | 720 | 650 | 700 |
| 40 Mbps | 720 | 700 | 750 |
| 50 Mbps | 1500 | 750 | 800 |
| 60 Mbps | 1500 | 800 | 850 |

| | | | |
|----------|-----------|-----------|-----------|
| 80 Mbps | 1500 | 850 | 900 |
| 100 Mbps | 1500 | 1000 | 1200 |
| 200 Mbps | 1500 | 1300 | 1500 |
| 400 Mbps | 1500 | 1800 | 1800 |
| 600 Mbps | SUR DEVIS | SUR DEVIS | SUR DEVIS |
| 800 Mbps | SUR DEVIS | SUR DEVIS | SUR DEVIS |
| 1 Gbps | SUR DEVIS | SUR DEVIS | SUR DEVIS |

(1) : Les FAS sont facturés par liaison point à POP du concessionnaire.

(2) : Le débit minimum garanti est de 20% du débit crête souscrit

Les FAS peuvent être payés à la demande de l'utilisateur :

Pour un contrat de 1 an : 60 €HT/mois, remboursement des sommes dues en cas de résiliation anticipée

Pour un contrat de 2 ans : 30 €HT/mois, remboursement des sommes dues en cas de résiliation anticipée

Pour un contrat de 3 ans : 20 €HT/mois, remboursement des sommes dues en cas de résiliation anticipée

Si l'Usager résilie sa commande avant le terme de la durée de l'engagement, il devra régler au Concessionnaire, un montant correspondant au montant des FAS diminué des fractions mensuelles déjà payées à ce titre.

Offre de service de bande passante multisites "MEGALAN"

Cette offre s'applique dans le cas où il y a dix sites minimum pour une commande, c'est-à-dire un contrat unique pour l'ensemble des sites (d'un même client final) considérée.

Cette offre consiste à appliquer une réduction "R" sur les prix de BP (HT) en fonction du nombre de sites et de la bande passante moyenne des sites considérés.

Cette réduction "R" est fonction de 2 réductions "R1" et "R2"

R1 est la réduction obtenue en fonction de N

R2 est la réduction obtenue en fonction de M_BP

Les réductions s'appliquent par palier atteint :

| N | R1 |
|--------------------------|------------|
| entre 10 et 20 | 5% |
| entre 21 et 40 | 10% |
| entre 41 et + | 15% |
| M_BP | R2 |
| 5 à 9.9 Mb | 10% |
| 10 à 19.9 Mb | 15% |
| A partir de 20 Mb | 20% |

La réduction R est égale à R1 + R2.

R s'applique uniquement au prix du Service au POP concessionnaire

Tous les autres articles en sont exclus (Service à TH2, FAS, FAD, transit IP, option...)

**ANNEXE 3 - CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES RELATIVES A LA
FOURNITURE DES SERVICES DE BANDE PASSANTE**

Le présent document comprend :

- Annexe 3 1 : Spécifications Techniques du Service de Bande Passante
- Annexe 3 2 : Procédure de mise à disposition du Service de Bande Passante
- Annexe 3. 3 : Niveaux de service et pénalités

**ANNEXE 3. 1 -
SPECIFICATIONS TECHNIQUES**

1.1 Services « VPN Ethernet » proposés par le Délégué –Description Technique

Il y a deux options pour les services de niveau 2, dit « VPN Ethernet »; connexion VLAN et connexion sur le port.
Le service « VPN Ethernet » est disponible uniquement pour l'interconnexion de sites situés dans une même boucle régionale et/ou dans différentes boucles régionales gérées par l'ensemble des sociétés Déléguées de service public, contrôlées ou administrées par la même société que celle contrôlant ou administrant le Délégué..

1.1a) Interface de livraison

| Interface | Media | Connecteur | Délimitation du service |
|---------------------|---|------------|---|
| 10/100BaseTX | Catégorie 5/6 Cuivre Unshielded Twisted Pair (UTP) | RJ-45 | Le port sur le Switch ou Media Converter Covage |
| 1000BaseTX | Catégorie 6 Cuivre Unshielded Twisted Pair (UTP) | | |
| 1000BaseSX | Fibre Multimode 850nm, -9,5dBm Tx, 0 -17 dBm Rx | LC/PC | |
| 1000BaseLX | Fibre Monomode 1300nm, -9,5dBm Tx, -3 -20 dBm Rx | | |

* L'Usager est responsable de la connexion entre son Equipement et l'Equipement terminal du Réseau, constituant la limite de responsabilité du Délégué.

1.1b) Couche liaison de données

| Interface | Media | Connecteur | Délimitation du service | Négociation de la vitesse |
|-----------------|---------|------------|-------------------------|---------------------------|
| 10Mbps | 802.3 | Full | Non Applicable | Sans objet |
| 100Mbps | 802.3u | Full | Désactivé | Off |
| 1000Mbps | 802.3ab | Full | Désactivé | Off |

1.1c) Options d'interconnexion du Service VPN Ethernet

| Option d'Interconnexion du Service VPN Ethernet | | | |
|---|---------------|-----------------------------------|--|
| Options | Standard IEEE | Livraison | Description |
| Connexion à base de l'interface | 802.3 | Trames Ethernet II sans Tag VLAN* | Connexion point à point. A partir d'un port d'entrée allant à un seul port de sortie. Ce site distant peut être connecté vers un seul autre site distant. |
| Connexion VLAN | 802.1q | Trames Ethernet II avec Tag VLAN* | Connexion point à multipoint. A partir d'un port d'entrée commun allant à de multiples ports de sortie. Ce site distant peut être connecté vers plusieurs autres sites distants. |

* La connexion n'est pas transparente aux trames de contrôle des protocoles Ethernet par défaut.

1.1.d) Caractéristiques de services

| Caractéristique du Service VPN Ethernet | |
|---|---|
| Caractéristiques | Descriptions |
| Encapsulation | Interconnexion à base de l'interface : L'accès au service sera fait selon le standard 802.3. Les trames échangées entre l'équipement du Délégitaire et l'équipement de l' Usager ne seront pas tagués. |
| | Interconnexion à base de VLAN : L'accès au service sera fait selon le standard 802.1q d'agrégation VLAN. Les trames échangés entre l'équipement du Délégitaire et l'équipement de l' Usager seront tagués avec les tags vlan du Délégitaire . Et, selon l'option technique (voir les Spécification Techniques d'Accès au Service Covage) : - Le Tag VLAN peut être attribué par le Délégitaire ou par l' Usager , - Livrées avec un simple tag ou un double tag, - Transparence à des trames spécifiques (ex : STP, PVST, CDP...etc.) |
| Transparence | Le « service VPN Ethernet » n'est pas transparent aux trames de contrôle de protocoles Ethernet par défaut. La transparence à ces protocoles fait l'objet d'une option.* |
| Control d'Accès [MAC Address] | Un maximum de 1000 adresse MAC par Site Distant |
| VLANs | Supporté par le standard 802.1q. La transparence aux VLANs Usager fait l'objet d'une option. |
| Trafic non IP | L' Usager peut utiliser un protocole non-IP, à condition que ce soit un protocole supporté sur un trafic Ethernet |
| MTU | La taille maximale de transmission [MTU] est de 1548 octets. |
| Qualité de Service [QoS] | Le marquage CoS 802.1p de l' Usager ne sera pas supporté sur le réseau du Délégitaire , une valeur par défaut sera attribuée automatiquement. Le marquage IP DSCP/Prec ne sera pas maintenu sur le réseau du Délégitaire . |

*L'option retenue par l'**Usager** devra être précisée préalablement à la prise de commande

1.2. Service « VPN IP » du Déléataire –Description Technique

Le service de Niveau 3 du Déléataire, dit service « VPN IP », est disponible uniquement pour l'interconnexion de sites situés dans une même boucle régionale et/ou dans différentes boucles régionales gérées par l'ensemble des sociétés Déléataires de service public, contrôlées ou administrées par la même société que celle contrôlant ou administrant le Déléataire.

1.2.a) Interface physique et électrique

| Interface | Media | Connecteur | Délimitation du service |
|--------------|---|------------|---|
| 10/100BaseTX | Catégorie 5/6 Cuivre Unshielded Twisted Pair (UTP) | RJ-45 | Le port sur le Switch ou Media Converter Covage |
| 1000BaseTX | Catégorie 6 Cuivre Unshielded Twisted Pair (UTP) | | |
| 1000BaseSX | Fibre Multimode 850nm, -9,5dBm Tx, 0 -17 dBm Rx | LC/PC | |
| 1000BaseLX | Fibre Monomode 1300nm, -9,5dBm Tx, -3 -20 dBm Rx | | |

* L'Usager est responsable de la connexion entre son équipement et l'équipement terminal du Réseau, constituant la limite de Responsabilité du Déléataire.

1.2 b) Couche liaison de données

| Interface | Media | Connecteur | Délimitation du service | Négociation de la vitesse |
|-----------------|---------|------------|-------------------------|---------------------------|
| 10Mbps | 802.3 | Full | Non Applicable | Sans objet |
| 100Mbps | 802.3u | Full | Désactivé | Off |
| 1000Mbps | 802.3ab | Full | Désactivé | Off |

1.2. c) Options d'interconnexion du Service VPN IP

| Option d'Interconnexion du Service VPN IP | | |
|---|---------------|---|
| Options | Standard IEEE | Description |
| Ethernet | 802.3 | Connexion Ethernet standard. Permet la connexion à un VPN seulement. |
| VLAN Ethernet | 802.1q | Multi-VLAN Ethernet. Permet l'interconnexion entre plusieurs VPN par différents VLAN802.1q. Le numérotage des VLAN devra être coordonné avec le Déléataire . |

1.2. d) Caractéristiques du Service de VPN IP

| Service VPN IP | |
|--|---|
| Caractéristiques | Description |
| Adressage IP pour VPN Intranet | L' Usager devra préciser la classe d'adresse IP qu'il souhaite utiliser. La classe d'adresse peut être publique ou privée selon le standard RFC1918. |
| Adressage IP pour accès VPN Internet | Le Délégataire fournira une adresse IP public routable globalement. Des blocs d'adresses plus grands seront disponibles par requête spéciale. |
| Translation d'adresse de réseau [NAT] | Le Délégataire ne fourni pas de service <<NAT>> |
| IP Helper Address | Le Délégataire supporte les IP Helper Address qui permettent le réacheminement des adresses de diffusion comme BOOTP ou DHCP. |
| Control d'Access [MAC Addresses] | Un maximum de 1000 adresse MAC par Site Distant Le service VPN IP a été conçu pour fonctionner avec un routeur fourni par l' Usager à chaque site distant. |
| Multiple VLANs | Supporté par le standard 802.1q. |
| Trafic non-IP | Les protocoles non-IP ne sont pas supportés. |
| IPv6 | Le protocole IPv6 n'est pas supporté. |
| Protocole de routage IP | Static. D'autres protocoles de routage sont disponibles par requête spéciale. |
| VPNs Additionnels | Le tarif de base inclus l'interconnexion à un VPN. Des VPNs supplémentaires sont disponibles pour un frais mensuel additionnel. L'interconnexion aux VPN supplémentaires se fera au standard VLAN 802.1q. |
| Droit au Domaine Privé | Le trafic sur le réseau est séparé par un VPN privé au standard 802.1q. |
| Connexion Semi-duplex [HDX] | Les connexions semi-duplex [Half Duplex] ne sont pas supportées. |
| MTU | La taille maximale d'un datagramme IP [MTU] est de 1500 octets. Les datagrammes plus longs seront fragmentés |
| QoS | La Qualité de Service [QoS] n'est pas couramment supportée. Les octets 802.1p et DSCP de l' Usager ne seront pas supporte sur le réseau du Délégataire . |

1.3. Objectifs de niveaux de service

Ces objectifs de niveaux de services concernent les services « VPN Ethernet », et « VPN IP ».

| Objectifs de Niveaux de Service | | | |
|---|---|--|---|
| Mesures | Descriptions | Standard | Niveau de Service |
| Latence entre les sites dans le même réseau du Délégataire | La latence est mesurée en millisecondes pour le transport aller-retour d'un paquet entre le point d'initialisation et le point de destination sur le réseau du Délégataire . | 10ms Basé sur un datagramme de 100 octets | 99.925% en moyenne pour une période de 30 jours consécutifs |
| Latence entre les sites dans le réseau du Délégataire et un centre de collecte Ile-de-France | La latence est mesurée en millisecondes pour le transport aller-retour d'une trame entre le point d'initialisation et le point de livraison à un centre de collecte Ile-de-France. | 25ms Basé sur un datagramme de 100 octets | 99.925% en moyenne pour une période de 30 jours consécutifs |
| Pertes de paquet | Pourcentage de pertes des trames. | 0,01% Basé sur un datagramme de 100 octets | 99.925% en moyenne pour une période de 30 jours consécutifs |
| Gigue | Variation du délai de transfert d'une trame entre le point d'initialisation et le point de destination sur le réseau du Délégataire ou le point de livraison à un centre de collecte Ile-de-France. | 5 ms Basé sur un datagramme de 100 octets | 99.925% en moyenne pour une période de 30 jours consécutifs |
| Disponibilité du service | Le service serait considéré indisponible pendant la période couverte entre l'ouverture et la fermeture d'un ticket d'incident majeur. Hors période de maintenance planifiée. | 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 | 99.925% en moyenne pour un mois |

ANNEXE 3. 2

PROCEDURE DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE DE BANDE PASSANTE

Dans le présent article, les termes suivants auront les définitions qui suivent :

- « **Date de Début de Service** » : désigne la date de début de chaque Service telle que définie ci-après ;
- « **Délai de Livraison de Service** » : Désigne le délai tel que défini ci-après, qui correspond au délai dont a besoin le Délégué pour mettre à disposition de l'Usager le Service souscrit ; ce délai comprend l'éventuel délai de raccordement physique du ou des Sites d'Extrémité, l'analyse des équipements actifs à installer, leur installation et leur configuration, etc.
- « **Site desservi** » : Désigne un ou plusieurs Service(s) fourni(s) à l'Usager pour un Site d'Extrémité désigné dans le cadre d'un Bon de Commande ;

1 Cas des nouveaux Services souscrits

Dès qu'un nouveau Service souscrit est prêt à être recetté et mis à disposition de l'Usager conformément aux Spécifications Techniques, le Délégué adressera à l'Usager, par courrier électronique, un Procès-verbal de mise en service opérationnelle conforme au modèle ci-joint.

Ce Procès-verbal précise la Date de Début de Service du Service souscrit, c'est-à-dire la date de commencement de la facturation de la Redevance mensuelle ainsi que la date arrêtant le cours des pénalités relative à la Garantie du Délai de Livraison du Service.

2 Utilisation du Service souscrit avant les Tests de Recette.

L'utilisation des Services par l'Usager ne pourra commencer qu'à compter de la Date de Début de chaque Service telle qu'indiquée dans le Procès-verbal de mise en service opérationnelle susvisée.

Si l'Usager intervient sur le Réseau avant la Date de Début de Service pour se connecter aux Equipements du Délégué, ou pour utiliser le débit à des fins commerciales ou de commercialisation, la dite intervention de l'Usager vaudra acceptation sans réserve par l'Usager du ou des Service(s) concerné(s). Le Délégué notifiera une telle situation à l'Usager, la date d'envoi de cette notification étant réputée constituée la Date de Début de Service.

3 Cas d'une modification d'un Service

Lorsque l'Usager demande la modification d'un Service souscrit, le Délégué doit procéder à la modification demandée dans le délai de 10 jours ouvrés suivant la réception du Bon de Commande de l'Usager, conformément aux stipulations du Contrat cadre.

Dès qu'il a procédé à la modification du Service, le Délégué adresse à l'Usager, par courrier électronique un Procès-verbal de mise en service opérationnelle du Service modifié conforme au modèle ci-joint.

Ce Procès-verbal précise la Date de Début de Service du Service modifié souscrit, c'est-à-dire la date de commencement de la facturation de la nouvelle Redevance mensuelle.

4 Délai de Livraison du Service

Les objectifs de Délai de Livraison constituent une estimation du temps nécessaire au Délégué pour livrer le Site desservi, à compter de la réception du Bon de Commande par le Délégué.

Si la demande de l'Usager de souscrire un Service est acceptée par le Délégué, une date de début de service prévisionnelle sera indiquée dans le Bon de Commande.

4.1 Délai de Livraison

Le Délégué s'engage à livrer le Service souscrit dans les délais définis ci-dessous. Le Délai de Livraison varie en fonction du raccordement du Site d'Extrémité concerné :

- Si le Site d'Extrémité est raccordé en Fibre Optique réseau haut débit, le Délai de Livraison est :
To + 20 jours ouvrés
- Si le Site d'Extrémité n'est pas raccordé, le Délai de Livraison est :
To + 80 jours ouvrés

Etant donné que :

- To = date d'acceptation de la Commande de l'Usager par le Délégué.
- Ces délais sont indiqués sous réserve d'autorisation administrative particulière nécessaire (traversée de voie par exemple) et/ou de travaux spéciaux à réaliser de type forage, passage d'ouvrage d'art, encoffrement, passage de pont roulant, etc.

Dans le cas où les travaux nécessitent une autorisation de l'Utilisateur Final de l'Usager, ce dernier fait son affaire de l'obtention de l'autorisation à la date qui lui sera communiquée par le Délégué. A défaut, le Délégué ne sera pas tenu des délais indiqués ci-dessus.

4.2 Garantie de Délai de Livraison de Service

Si le Service n'a pas été fourni dans les délais indiqués ci-dessus, l'Usager peut demander le paiement d'une pénalité forfaitaire et libératoire dont l'assiette de calcul est le montant HT le plus élevé des Frais d'installation suivants : les Frais d'accès au Réseau (ci-après désigné FAR) ou les Frais d'accès au Service (ci-après désigné FAS) ou les Frais d'Adduction (FAD) payés par l'Usager, avec un plafond de 10% de l'assiette retenue :

| Retard (jours ouvrés après Date Début de Service) | Pénalité due En pourcentage des Frais d'installation et pour toute la durée du retard |
|--|--|
| $1 < y \leq 5$ | 2 |
| $5 < y \leq 10$ | 5 |
| $10 < y$ | 10 |

Il est expressément indiqué que les pénalités indiquées ci-dessus sont globales et non cumulatives ; elles ne sont donc pas applicables par jour de retard mais pour toute la période de retard [ex : si le retard est de 15 jours, le montant de la pénalité forfaitaire et libératoire s'élève à 10 % du montant HT le plus élevé des Frais d'installation susvisés].

La garantie de Délai de Livraison de Service ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Lorsqu'il n'existe pas d'alimentation électrique adéquate dans les Sites d'Extrémité, ou qu'il existe une coupure d'électricité au moment de l'installation des équipements ;
- Lorsqu'il n'existe pas de prise Ethernet ou de câblage LAN exploitable à moins de 3 mètres des Sites d'Extrémité où l'Équipement IP ou Ethernet est demandé ;
- Lorsque les Équipements de l'Usager sont défectueux ou incompatibles avec le Service fourni par le Délégué ;
- Lorsque l'accès au Site d'Extrémité est refusé au Délégué ou à ses agents ;
- Lorsque les informations délivrées par l'Usager étant incorrectes, le Délégué n'est pas en mesure de les confirmer avant la Date de Début du Service ;
- Lorsque le Délégué n'est pas en mesure de réaliser ses obligations ou de fournir ses services ou est retardé, tout ceci par des circonstances ou événements se trouvant au delà de son contrôle ;
- Lorsque le Service est délivré via une infrastructure gérée par un opérateur de communications électroniques tiers.

xxx
SAS au capital de : xxxx Euros
RCS : xxx R.C.S. NANTERRE
Siège Social : xxx

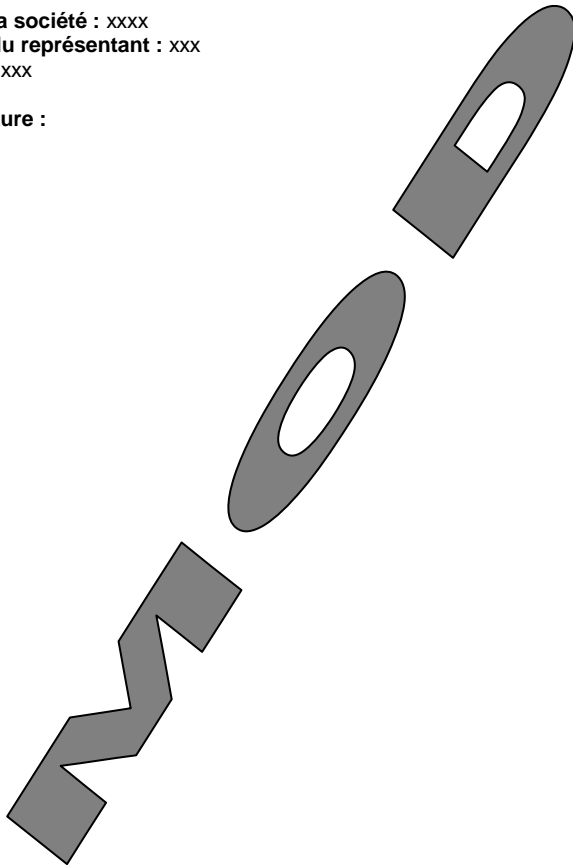
**PROCES-VERBAL DE MISE EN SERVICE
OPERATIONNELLE**

| | | | |
|-------------------------------------|-----|--|-----|
| NOM DE L'USAGER xxx | | NOM DU DÉLEGATAIRE xxx | |
| DATE DE LA COMMANDE xxx | | DATE DE DÉBUT DE SERVICE xxx | |
| N° DE COMMANDE CLIENT xxx | | | |
| OBJET DE LA COMMANDE | | | |
| xxxx | xxx | xxx | xxx |

Le Délégué vous informe que le service objet de la commande ci dessus a été mis en service à la date sus-indiquée (Date de Début de Service).

Pour la société : xxxx
Nom du représentant : xxx
Date : xxx

Signature :



ANNEXE 3.3

NIVEAUX DE SERVICE ET PENALITES

- « **Anomalie** », « **Défaut** », ou « **Incident** » : désigne le dysfonctionnement d'un Service par rapport à ses Spécifications Techniques, inhérente au Service et imputable au Délégué, tel que défini ci-après.
- « **GTR** » : Temps garanti de Rétablissement des Services ;

1 Niveau de Service de Bande Passante

Le niveau de Service est assuré sur chaque Site desservi, selon les paliers décrits ci-après :

- Incident Critique : dysfonctionnements qui unitairement ou cumulés engendrent une perte totale du service. Le Délégué est alors tenu de respecter une GTR de quatre heures ;
- Incident Majeur : dysfonctionnements qui unitairement ou cumulés engendrent une perte partielle du service ou dégradent de manière importante le service. Le Délégué est alors tenu de respecter une GTR de huit heures.
Un incident sera qualifié de Majeur si l'un ou l'ensemble des points ci-dessous est observé :
 - La bande passante fournie à l'Usager est inférieure à 50% de la bande passante souscrite par le client,
 - La latence mesurée dépasse de 50% la latence contractuelle,
 - Le taux de perte de paquet sur une période d'observation de 1 heure est supérieur à 0,01%,Dans le cas contraire, l'Incident sera qualifié de Mineur ;
- Incident Mineur : tout autre incident ne dégradant pas de manière importante le Service souscrit ou dont l'impact n'est pas significatif dans la période d'occurrence. Le Délégué est alors tenu de respecter une GTR de quarante-huit heures. La récurrence ou un nombre excessif d'Anomalies Mineures enclenchera la mise en place d'une cellule par le Délégué afin de résoudre ces Anomalies, en coordination avec l'Usager.
- Les événements ne pouvant constituer un Incident sont les suivantes :
 - L'absence de communication par l'Usager des informations demandées par le Délégué à des fins de rétablissement du ou des Service(s) souscrit(s) ;
 - Travaux planifiés ;
 - Force majeure, telle que définie dans le Contrat cadre ;
 - Fait ou omission des employés de l'Usager ou d'employés de tierces parties, de contractants ou d'agents qui se trouvent hors du contrôle du Délégué ;
 - Demande de l'Usager au Délégué d'effectuer un test, à la suite duquel le Délégué ne trouve pas d'erreur ;
 - Demande de modification d'un Service, conformément au Contrat cadre ;
 - Suspension du Service par le Délégué, conformément au Contrat cadre ;
 - Panne des Equipements et /ou applications appartenant à l'Usager ;
 - Manquements de l'Usager à donner au Délégué un accès à ses Equipements, ou à toute partie du Service lorsque le Délégué le lui demande à des fins de rétablissement du Service ;
 - Fonctionnement du Service par l'Usager non conforme au Contrat, ainsi qu'aux normes et règles techniques en vigueur ;
 - Panne ou défaillance dont l'origine est le fait de l'Usager, de son personnel, de ses agents ou sous-traitants ou de ses Utilisateurs Finaux.

2 Temps de rétablissement effectif

2.1 Calcul du temps de rétablissement

Le temps de rétablissement effectif du Service est calculé selon la formule suivante :

$$T = Fh - Dh - Gh$$

Où :

- T = Temps de rétablissement effectif, ou durée de l'Incident
- Dh = Début horodatage Incident, c'est-à-dire l'heure d'ouverture du ticket d'Incident auprès du Poste de Contrôle Technique
- Fh = Fin Horodatage Incident, c'est-à-dire l'heure de fin de l'Incident indiqué dans le ticket d'Incident
- Gh = Gel horodatage, c'est-à-dire le cumul du temps d'attente de réponse du client lors de la procédure de gestion d'Incident

Avant de signaler un Incident au Délégué, l'Usager s'engage à s'assurer qu'il ne provient pas de ses Equipements. Dans le cas où l'Incident provient de ses Equipements, l'Usager fait son affaire de remédier à la situation.

En cas d'intervention du Délégué sur un incident provenant des Equipements de l'Usager ou pour toute émission de ticket d'Incident intempestif, le Délégué se réserve le droit de facturer les pannes provoquées par l'Usager, à hauteur soit :

- D'un forfait de deux cent (200) euros hors taxes par demi-journée pour tout traitement d'un dossier d'incident, suite à l'ouverture intempestive d'un ticket d'Incident ;
- des frais engagés lors de son intervention, majorés de 15% pour frais de gestion par dossier d'incident injustifié établi.

En cas d'Incident, l'Usager doit le signaler en priorité par téléphone, confirmé dans les quinze (15) minutes suivant l'appel

par courrier électronique avec accusé réception sous forme de numéro de référence de ticket d'Incident, recevable tous les jours et 24h s/ 24, aux coordonnées indiqués en **Annexe 4**. Le Signalement par l'Usager doit permettre d'identifier l'Usager, ainsi que mentionner la date et l'heure d'apparition de l'Incident, le ou les service(s) impactés par l'Incident, la nature de l'Incident. :

Afin de confirmer l'Incident, le Délégué délivre un ticket d'Incident. L'heure de l'appel par l'Usager marque l'ouverture du ticket d'Incident et par conséquent constitue le point de départ du calcul de la durée d'un Incident.

L'Incident prend fin lorsque la disponibilité est rétablie, après vérification avec l'Usager. Le ticket est alors clôturé

Le Délégué informe l'Usager que le Service est de nouveau disponible, par téléphone confirmé par courrier électronique valant rapport d'Incident. L'Usager sera réputé avoir été informé de la disponibilité du Service, si le Délégué n'est pas parvenu à contacter l'Usager par téléphone.

Le Délégué ne peut en aucun cas être tenu responsable du Service après le point de terminaison du réseau, du poste ou de l'équipement IP installé par le Délégué dans le Site d'Extrémité, ou de toute perte de Service due à une utilisation non conforme du trafic par l'Usager.

2.2 Non respect de la garantie de niveau de Service

En cas de dépassement de la GTR, l'Usager pourra demander au Délégué d'appliquer les pénalités forfaitaires et libératoires suivantes, selon le retard constaté.

Le montant cumulé des pénalités applicables à un Service souscrit impacté par l'Incident dans le cadre d'un Bon de Commande est plafonné à 10 % du montant des redevances mensuelles dues sur douze (12) mois consécutifs au titre dudit Service souscrit impacté :

➤ Si Incident Critique :

| Retard (en heures) | Pénalités par heure de retard (en % dernière redevance mensuelle du Service souscrit) |
|-----------------------|--|
| 0 < Retard | 5 |

Le montant de ces pénalités est plafonné, par Incident Critique, à 100% de la dernière redevance mensuelle du Service souscrit.

➤ Si Incident Majeur :

| Retard (en heures) | Pénalités par tranche de 2 heures pleines de retard (en % dernière redevance mensuelle du Service souscrit) |
|-----------------------|--|
| 0 < Retard | 5 |

Le montant de ces pénalités est plafonné, par Incident Majeur, à 60% de la dernière redevance mensuelle du Service souscrit.

➤ Si Incident Mineur :

| Retard (en heures) | Pénalités par tranche de 4 heures pleines de retard (en % dernière redevance mensuelle du Service souscrit) |
|-----------------------|--|
| 0 < Retard | 5 |

Le montant de ces pénalités est plafonné, par Incident Mineur, à 30% de la dernière redevance mensuelle du Service souscrit.

3 Garantie de disponibilité du Service

3.1 Calcul de la disponibilité du Service

La disponibilité du Service évaluée sur chaque Site d'Extrémité sera réputée atteinte si le Service est disponible sur l'interface de service du Délégué et le point de terminaison du Réseau sur le Site d'Extrémité, selon les conditions ci-dessous :

| Type de Service | Objectif de disponibilité du Service [%] | Niveau de déclenchement de la garantie [%] |
|---------------------------------------|--|--|
| Niveaux de Service VPN Ethernet et IP | 99,99 | 99,925 |

La période de calcul de la disponibilité de Service est de 12 mois à compter de la Date de Début de Service et à chaque date d'anniversaire par la suite. La disponibilité se mesure en pourcentage, fonction de l'indisponibilité non-programmée durant la période de calcul, tel que :

$$T = 100 [P - I] / P$$

Etant donné que :

- « T » : signifie le taux de disponibilité effective, exprimée en pourcentage
- « P » : signifie la période de calcul, exprimée en jours
- « I » : signifie l'indisponibilité non programmée, mesurée par le système de gestion des pannes du Délégué, exprimée en jours

Les causes d'indisponibilité ne pouvant pas constituées un Incident sont les suivantes :

- L'absence de communication par l'Usager des informations demandées par le Délégué à des fins de rétablissement du Service ;
- Travaux planifiés ;
- Force majeure, telle que définie à l'article 17 du Contrat Cadre;
- Fait ou omission des employés de l'Usager ou d'employés de tierces parties, de contractants ou d'agents qui se trouvent hors du contrôle du Délégué ;
- Demande de l'Usager au Délégué d'effectuer un test, à la suite duquel le Délégué ne trouve pas d'erreur ;
- Demande de modification d'un Service, conformément aux articles Article 5 et 14 du Contrat cadre ;
- Suspension du Service par le Délégué, conformément au Contrat cadre ;
- Panne des Equipements et /ou applications appartenant à l'Usager ;
- Manquements de l'Usager à donner au Délégué un accès à ses Equipements, ou à toute partie du Service lorsque le Délégué le lui demande à des fins de rétablissement du Service ;
- Fonctionnement du Service par l'Usager non conforme au Contrat, ainsi qu'aux normes et règles techniques en vigueur ;
- Panne ou défaillance dont l'origine est le fait de l'Usager, de son personnel, de ses agents ou sous-traitants.

3.2 Non respect de la garantie de disponibilité du Service

Si la disponibilité descend sous le pourcentage garanti (99,925 %), l'Usager est en droit de réclamer une pénalité sous forme de crédit applicable aux redevances à venir pour le Service numéroté concerné, avec un plafond de 15% des redevances annuelles et dans la limite de 5.000 [cinq mille] euros.

| Disponibilité [%] | Pénalité due Sur le montant cumulé annuellement des redevances mensuelles [%] |
|-----------------------------|---|
| $99,925 \leq y < 100$ | 0 |
| $99,15\% \leq y < 99,925\%$ | 7 |
| $y < 99,15\%$ | 15 |

Avant de signaler un Incident au Délégitaire, l'Usager s'engage à s'assurer qu'il ne provient pas de ses Equipements. Dans le cas où l'incident provient de ses Equipements, l'Usager fait son affaire de remédier à la situation.

En cas d'intervention du Délégitaire sur un incident provenant des Equipements de l'Usager, le Délégitaire se réserve le droit de facturer les pannes provoquées par l'Usager, à hauteur des frais engagés lors de son intervention, majoré de 10% pour frais de gestion par dossier d'incident établi.

En cas d'incident, l'Usager doit le signaler par téléphone, confirmé dans les quinze (15) minutes suivant l'appel par courrier électronique avec accusé réception recevable tous les jours, 24h s/ 24, aux coordonnées indiqués en annexe 4. Le Signalement par l'Usager doit permettre d'identifier l'Usager, ainsi que mentionner la date et l'heure d'apparition de l'Incident, le ou les service(s) impactés par l'Incident, la nature de l'Incident.

Afin de confirmer l'Incident, le Délégitaire délivre un ticket d'Incident. L'horaire de l'appel par l'Usager marque l'ouverture du ticket d'Incident et par conséquent constitue le point de départ du calcul de la durée d'un Incident.

L'Incident prend fin lorsque la disponibilité est rétablie, après vérification avec l'Usager. Le ticket est alors clôturé

Le Délégitaire informe l'Usager que le Service est de nouveau disponible, par téléphone confirmé par courrier électronique valant rapport d'Incident. L'Usager sera réputé avoir été informé de la disponibilité du Service, si le Délégitaire n'est pas parvenu à contacter l'Usager par téléphone.

Le Délégitaire ne peut en aucun cas être tenu responsable du Service après le point de terminaison du réseau, du poste ou de l'équipement IP installé par l'Usager dans le Site d'Extrémité, ou de toute perte de Service due à une utilisation non conforme du trafic par l'Usager.

Annexe 4
Représentants des Parties - Numéros d'Appel

Toute modification d'une des coordonnées citées dans la présente annexe sera sans délai notifiée à l'autre Partie par Lettre RAR.

A. Cas Général

Pour les besoins des Conventions, les Parties font élection de domicile aux adresses ci-après :

Le Délégué

L'Usager

[•]

Monsieur le Directeur
30, avenue Edouard Belin
92566 Rueil-Malmaison

Les notifications seront faites aux dites adresses selon les modalités prévues dans le Contrat cadre.

B. Adresse de Facturation

Les factures doivent être adressées aux adresses suivantes :

Le Délégué

L'Usager

[•]

Service Comptabilité
30, avenue Edouard Belin
92566 Rueil-Malmaison

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

C. Mode d'Alerte

C.1 – Pour la Maintenance corrective

C.1.1 Service d'Assistance 24h/24h, 7j/7j,

Code Référence : *Communiqué lors de la mise en service*

Tel (Prioritaire) : 0 825 00 59 00

E-mail : support@covage.com

| | Pour le Délégué | Pour l'Usager |
|-----------------|---|--|
| Niveau 1 | Hotline COVAGE Tel : 0825 00 59 00 Courriel : SupportEscalade1@covage.com | ... Tel : ... Fax : ... Courriel : ...@... |
| Niveau 2 | Astreinte COVAGE Tel : 06 19 78 26 96 Courriel : SupportEscalade2@covage.com | ... Tel : ... Fax : ... Courriel : ...@... |
| Niveau 3 | Amine GASMI Responsable Exploitation Tel : 01 47 14 86 79 GSM : 06 16 27 72 04 Courriel : amine.gasmi@covage.com | ... Tel : ... Fax : ... Courriel : ...@... |
| Niveau 4 | Sébastien Maillet Responsable Ingénierie IP Tel : 01 47 14 86 65 GSM : 06 19 78 24 19 Courriel: sebastien.maillet@covage.com | ... Tel : ... Fax : ... Courriel : ...@... |
| Niveau 5 | Norbert Blanchard Directeur Opérationnel Tel : 01 47 14 86 66 GSM : 06 72 57 63 42 Courriel : norbert.blanchard@covage.com | ... Tel : ... Fax : ... Courriel : ...@... |

C.2 – Pour la Maintenance préventive et Notifications à caractère technique (hors Incidents)

| | Pour le Délégué | Pour l'Usager |
|---------------------------|---|--|
| Travaux Programmés | Courriel : mailto:Travaux-Programmes@covage.com | ... Tel : ... Fax : ... Courriel : ...@... |