

Conditions Particulières – Services Connecter Internet

Version 03.2025

Article 1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles Axantis (ci-après « le Prestataire ») fournit à son Client les Services connecter, tels qu'ils sont décrits à l'article 3.

Article 2. DEFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule sont définis dans les Conditions Générales de Vente et de Services du Prestataire (ci-après « CGVS »), dans les présentes conditions particulières ou ont la signification qui leur est donnée ci-après :

« **Classes De Services** » désignent un mécanisme de réservation d'un pourcentage de bande passante à certaines applications du Client en cas de saturation pour en maintenir le bon fonctionnement.

« **Desserte Interne** » désigne le câblage et plus généralement les infrastructures techniques que doit fournir le Client ou qui peut être fourni par le Client, aux frais du Client, afin de relier le point de terminaison du réseau public aux Equipements afin de permettre l'acheminement du Service. Les caractéristiques de la prestation standard de câblage pour la Desserte Interne sont variables en fonction des fournisseurs. En cas de difficultés exceptionnelles de construction (telles que, mais sans s'y limiter, des obstacles physiques, la réglementation locale, ou des accès difficiles), des frais supplémentaires pourront être facturés au Client.

« **Eligibilité** » désigne la compatibilité technique du Site aux Services.

« **Firewall** » ou « **Pare-Feu** » désigne un Service, un logiciel ou un Equipement permettant de protéger les éléments d'un réseau.

« **Lien(s) d'Accès** » désigne une liaison de télécommunications permettant de relier le Site au réseau du Prestataire et dont les différents types sont décrits à l'article 3 des présentes Conditions Particulières. Le Lien d'Accès peut être :

- à débit garanti : il bénéficie d'un débit minimum garanti ;
- à débit non garanti : il ne bénéficie d'aucune garantie de débit ;
- à débit symétrique : le débit montant est égal au débit descendant ;
- à débit asymétrique : le débit montant est différent du débit descendant.

« **Routeur** » désigne le matériel qui sert d'intermédiaire pour assurer le routage des paquets IP entre deux ou plusieurs réseaux en fonction des adresses IP.

« **Service(s)** » désigne la ou les prestations fournies par le Prestataire et décrites à l'article 3.

« **Site(s)** » désigne les locaux physiques du Client dans lesquels le ou les Service(s) doivent être installés.

« **VPN MPLS** » ou « **Virtual Private Network Multi-Protocol Label Switching** » désigne l'interconnexion privée des différents Sites.

Article 3. DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 Service de lien(s) d'accès

Ce Service permet au Client de souscrire à un Lien d'Accès permettant d'accéder à Internet depuis le ou les Site(s), au débit variable selon les différentes technologies d'accès proposées par le Prestataire, avec ou sans engagement selon le type de Lien d'Accès.

Selon l'Eligibilité du Site, différents types de Liens d'Accès sont disponibles :

- **ADSL/VDSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)** : Lien d'Accès s'appuyant sur une paire de cuivre, à débit asymétrique non garanti ;
- **SDSL (Symetric Digital Subscriber Line)** : Lien d'Accès s'appuyant sur 1 à 4 paires de cuivre, à débit symétrique garanti ;
- **FTTH (Fiber To The Home) / Fibre mutualisée** : Lien d'Accès sur support fibre optique à débit asymétrique non garanti ;
- **Fibre dédiée** : Lien d'Accès sur support fibre optique à débit garanti symétrique ;
- **4G/5G** : Lien d'Accès sur support radio, à débit asymétrique non garanti ;
- **Faisceau Hertzien** : Lien d'Accès sur support radio, à débit symétrique garanti.

Cette liste non exhaustive est susceptible d'évoluer selon les technologies d'accès.

3.2 *Service de supervision*

Les Liens d'Accès bénéficient d'un Service de supervision, qui présente pour chaque Lien d'Accès les informations suivantes :

(i) *Monitoring*

Le « monitoring » surveille l'état de connexion du Lien d'Accès ainsi que la consommation de bande passante (montante et descendante) et l'historique des changements d'états de connexion.

(i) *Performance*

Les indicateurs de performance sont les suivants :

- Latence désigne le délai de transmission nécessaire à un paquet de données pour effectuer un aller/retour entre la source et la destination à travers un réseau ;
- Gigue désigne la variation de la latence dans le temps ;
- Perte de paquets désigne le pourcentage de paquets perdus lors de la transmission de données.

(iii) *Usage*

Il s'agit des informations sur le type de trafic qui circule sur le Lien d'Accès, telle que les IP sources, les IP destinations, ports et protocoles utilisés.

Article 4. *OPTIONS DU SERVICE*

4.1 *Service VPN MPLS*

Le Service VPN MPLS permet l'interconnexion privée et la priorisation des échanges de données entre les différents Sites s'appuyant sur des Liens d'Accès fournis par le Prestataire. Le Service VPN MPLS peut être souscrit en complément du Service de Liens d'Accès.

Le Client est informé que seul le trafic IP peut être acheminé via le Service VPN MPLS, qui est un Service VPN MPLS IP c'est-à-dire que seul le protocole IP est transporté. Il appartient donc au Client de s'assurer que les plans d'adressage de ses différents Sites sont compatibles entre eux et d'effectuer la migration de son trafic IP.

Le trafic IP peut être réparti en plusieurs Classes de Services différentes définies et modifiables par le Client. Chaque Site doit disposer d'une plage de réseau distincte des autres Sites. Le transport de VLANs (Virtual Local Area Network ou réseau local virtuel) (et plus généralement des protocoles de niveau 2) entre les différents Sites n'est pas possible.

Afin d'optimiser le fonctionnement des applications en temps réel et/ou critique, le Prestataire propose la mise en place de Classes de Services sur les Liens d'Accès à débit garanti (SDSL et Fibre optique) des VPN MPLS.

Les Classes de Services proposées sont détaillées sur le Bon de Commande, l'extranet du Prestataire ou sur demande du Client.

4.2 *Service de Firewall*

Le Service Firewall consiste à fournir une solution de sécurité centralisée dans le but d'appliquer une politique d'accès aux ressources réseau de l'entreprise du Client en définissant le type de communications autorisées ou interdites en interne ou vers Internet. Aucune déclaration ou garantie n'est faite que le Service Firewall éliminera tout type de menace ou d'accès non autorisé. Il appartient au Client de fournir des mesures de sécurité supplémentaires si nécessaire et appropriées, et en particulier, de définir, sous sa responsabilité, les règles d'ouverture et de fermeture de flux entrants et sortants. Il appartient au Client de choisir entre les deux (2) options suivantes :

- L'option « **firewall standard** »
- L'option « **firewall avancé** »

4.3 *Service de carte SIM DATA ONLY*

Le Service de carte SIM DATA ONLY est le service de radiocommunication publique mobile permettant au Client de doter un ou plusieurs Site(s) situé(s) en zone de couverture 4G ou 5G d'un accès Internet et de services associés, au moyen d'une Carte SIM et d'Equipements compatibles. Le Service est réservé à la transmission de données, à l'exclusion des communications voix, des SMS et des MMS. Il est plus amplement décrit dans les Conditions Particulières Téléphonie Mobile.

L'attention du Client est attirée sur le fait qu'en égard à la nature du Service, ce dernier est fourni sans engagement de débit et sans garantie de qualité de service.

4.4 SD-WAN

4.4.1 Définition

Le Service SD-WAN est une solution de répartition de flux applicatifs via un boîtier physique installé sur Site optimisant le traitement des flux applicatifs (le « Service SD-WAN »).

Le Service SD-WAN peut être souscrit seul ou en complément :

- Du Service Lien d'Accès,
- Du Service VPN MPLS.

Seul le trafic IP du Client peut être acheminé via le Service SDWAN.

Aucune déclaration ou garantie n'est faite que le Service SD-WAN assurera un accès sans coupure ni ralentissement aux applications du Client.

Il appartient au Client de piloter la répartition des Services et de fournir des mesures d'optimisation supplémentaires si nécessaire et appropriées. En particulier, le Client est responsable de définir, et d'ajuster le type et la bande passante des Liens d'Accès.

4.4.2 Prérequis

Dans tous les cas, il appartient au Client :

- De s'assurer que les plans d'adressage des différents Sites sont compatibles entre eux,
- D'effectuer les modifications nécessaires au routage de son trafic IP.

Ces modifications de paramétrage peuvent concerner les liaisons d'accès et les équipements d'un opérateur tiers.

4.5 Adresses IP

Pour chaque Lien d'Accès, le Prestataire attribue une adresse IPv4 publique fixe et une adresse IPv6.

En option, le Prestataire peut fournir au Client un bloc d'adresses IP fixes et publiques supplémentaires.

Article 5. CONDITIONS A LA FOURNITURE DU SERVICE

5.1 Éligibilité du Site

L'Éligibilité du Site dépend du type et du dimensionnement des infrastructures de télécommunication installées à proximité du Site.

L'étude d'éligibilité théorique est réalisée avant le Bon de Commande. Ainsi, l'Éligibilité réelle peut être différente de l'éligibilité théorique et pourra conduire le Prestataire à proposer le Service avec une technologie autre que celle initialement prévue, impliquant éventuellement un surplus de facturation soumis à accord du Client.

En cas de difficultés techniques ou d'inéligibilité sur le Site concerné rendant impossible l'installation du Service, le Prestataire ne saurait en être tenu responsable.

5.2 Desserte Interne

La réalisation de la Desserte Interne préalablement à l'installation des Services est sous la responsabilité technique et financière du Client.

En outre, le Client doit, si nécessaire, obtenir l'autorisation du propriétaire pour que le Prestataire ou un de ses sous-traitants puissent installer les installations de télécommunication nécessaires à l'accès sur la propriété et/ou utiliser les installations existantes.

Le raccordement du réseau privé au Routeur d'accès fourni par le Prestataire est à la charge du Client.

Le Client devra informer le Prestataire ou ses sous-traitants de tout élément susceptible d'impacter leur intervention (présence d'amiante dans les locaux, Site situé dans un centre commercial, etc...).

La Desserte Interne reste la propriété du Client selon les termes de leurs engagements, et son maintien en conditions opérationnelles de bon fonctionnement est également sous sa responsabilité.

Dans l'hypothèse où la Desserte Interne ne serait pas opérationnelle au jour convenu d'installation du Lien d'Accès, le Prestataire se réserve le droit de facturer des interventions à tort et sera également en droit de déclencher la facturation de l'abonnement mensuel du Lien d'Accès.

5.3 Désaturation

L'opération consistant à libérer des paires dans le répartiteur de l'opérateur pour améliorer la disponibilité des ressources sur la boucle locale vers les Sites (ci-après la « **Désaturation** ») peut être nécessaire dans certains cas. Il est indiqué au Client que la Désaturation entraîne des délais supplémentaires dans la livraison du Lien d'Accès. Le Prestataire avertira le Client de la nécessité d'une opération de Désaturation sur le Bon de Commande, l'extranet du Prestataire ou par envoi d'un courrier ou courriel.

Dans certaines hypothèses, des travaux de Désaturation concernant la technologie fibre sur le Site du Client peuvent également entraîner des coûts supplémentaires, qui seront établis sur devis.

5.4 Installation

Le Client doit permettre l'accès du Prestataire ou de ses éventuels sous-traitants aux Sites afin d'installer les Equipements.

A défaut, les interventions sur Site avec déplacement du Prestataire ou ses sous-traitants seront qualifiées d'intervention à tort et donneront lieu à facturation.

Dans le cas où la fourniture du Service nécessite l'installation d'Équipement(s) sur le Site, le Client met, à ses frais, à la disposition du Prestataire, les emplacements conformes aux prérequis techniques et doit notamment s'assurer :

- De l'existence d'une infrastructure permettant l'hébergement physique des Equipements (ci-après la « BAIE ») ou d'une étagère pour poser l'Équipement,
- De la disponibilité d'une alimentation 220 V à proximité. Le Client fait notamment son affaire de fournir une alimentation sécurisée et secourue, prérequis pour assurer le fonctionnement du Service en cas de coupure d'électricité et prévenir les dommages à l'Équipement qui pourraient être causés par des surtensions électriques.

Dans l'hypothèse où deux Équipements doivent être installés :

- L'emplacement et l'alimentation doivent être doublés et existants et
- La distance séparant les deux Équipements doit être inférieure à 10 mètres.

Article 6. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

6.1 Bonnes pratiques

L'utilisation du Service doit être faite dans le respect de lois et règlements applicables. En aucun cas, le Client ne doit utiliser le Service pour des pratiques frauduleuses, illégales, abusives et/ ou illicites.

6.2 Modalités d'utilisation

6.2.1 Utilisation des paramètres de connexion du Lien d'Accès

Le Client sera exclusivement responsable des paramètres de connexion du Lien d'Accès (lesdits paramètres comprennent notamment ses identifiants radius et adresses IP) et de toute utilisation du Service avec lesdits paramètres.

Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'un ou de plusieurs paramètres de connexion du Lien d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un ou plusieurs paramètres de connexion du Lien d'Accès ont été découverts. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement lesdits paramètres de connexion (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

6.2.2 Transmission et/ou utilisation de données sur Internet

Le Client s'interdit de transmettre et/ou utiliser sur Internet toutes données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle. De manière générale, il est expressément indiqué au Client que les présentes Conditions Particulières ne portent pas sur le contenu des Services ou autres informations que le Partenaire pourrait consulter ou transmettre via Internet.

Article 7. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE (« SLA »)

En cas de Notification de Défaillance, le Prestataire s'efforcera sur trente (30) jours calendaires, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l' « **Objectif de Disponibilité du Service** »), pendant la période de couverture du Service du lundi au vendredi, de 8 heures à 18 heures (hors jours fériés et hors périodes de maintenance programmées).

La disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculée mensuellement (mois calendaire) comme suit :

$$\frac{\text{Disponibilité du Service en pourcent} = [\text{Nombre de minutes totales dans le mois} - \text{Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois}]}{\text{Nombre de minutes totales dans le mois}} \times 100$$

Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'un avoir égal à un pourcentage, décrit ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'avoir du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison d'un cas de force majeure ou de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evénement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par le Prestataire (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec le Prestataire afin de rétablir le Service.

L'émission par le Prestataire d'avoirs est soumise à la limite suivante : le montant d'avoirs pour le taux de disponibilité du Service émis sur toute période de trente (30) jours calendaires consécutifs sera plafonné à 20% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant.

Les Objectifs de Disponibilité du Service ne s'appliquent pas si le Client n'a pas commandé ses Liens d'Accès et/ou ses Terminaux et/ou le Routeur via le Prestataire. Le Client fera son affaire personnelle de la compatibilité desdits Liens d'Accès et/ou Terminaux et/ou le Routeur avec les Services proposés par le Prestataire ou si le défaut constaté n'est pas un élément fourni et administré par le Prestataire. Par suite, en aucun cas, le Client ne pourra engager la responsabilité du Prestataire, pour quelque cause que ce soit s'agissant des éléments non fournis par le Prestataire.

Article 8. FACTURATION

Au cas où, après avoir arrêté, d'un commun accord avec le Prestataire, le calendrier des installations, le Client devait décider, pour toute raison relevant de son ressort, de décaler une ou plusieurs dates d'installation prévues, le Client accepte expressément, par dérogation à l'article 8 des CGVS, que le Service soit facturé à compter de la date d'installation opérateur et ce même en l'absence de Services effectifs.

Dans le cas d'une Désaturation, celle-ci fera l'objet d'un devis spécifique émis par le Prestataire. Dans l'hypothèse d'une intervention à tort, celle-ci sera facturée au tarif en vigueur, figurant au Bon de Commande ou accord déterminé par les Parties.

Article 9. RESPONSABILITE

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les CGVS, le Prestataire décline toute responsabilité du fait :

- Du non-respect des présentes Conditions Particulières ;

- Mauvaise utilisation et/ou utilisation frauduleuse ou à des fins illégales des Equipements mis en place par le Prestataire par le Client ;
- Utilisation illégale du Service notamment le détournement des adresses IP ;
- Ouverture par le Client, pour quelque raison que ce soit, dans son ou ses systèmes informatiques d'une ou plusieurs adresse(s) IP publique(s) ;
- Ajout par le Client, sans information préalable au Prestataire, dans son ou ses systèmes ou réseaux informatiques, de lignes de télécommunication, routeurs, modems, et d'une façon générale ajout de tout Equipement, de tout programme informatique et toute modification de son système d'information susceptible(s) de créer des Incidents ;
- Faute, négligence, omission, mauvaise utilisation ou non-respect des directives du Prestataire par le Client, dans l'utilisation des Services ;
- Non-respect par le Client des consignes s'agissant de la mise en place des Equipements nécessaires à la fourniture du Service ;
- Dans l'hypothèse où le Client n'a pas souscrit au Service Firewall, le Client fera son affaire de la sécurité de son réseau ;
- Dans l'hypothèse d'une l'Eligibilité réelle du Site différente de l'Eligibilité théorique ;
- Dans l'hypothèse d'une surtension électrique entraînant des dysfonctionnements du Service ;
- Dans l'hypothèse du vol ou la perte des paramètres de connexion au Lien d'Accès.

Article 10. OBLIGATIONS DU CLIENT

10.1 Conditions d'Utilisation du Service

L'utilisation du Service doit être faite dans le respect de lois, règlements applicables et des CGVS. En aucun cas, le Client ne doit utiliser le Service pour des pratiques frauduleuses, illégales, abusives et/ ou illicites.

10.2 Transmission et/ou utilisation de données sur Internet

Le Client s'interdit de transmettre et/ou utiliser sur Internet toutes données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle. De manière générale, il est expressément indiqué au Client que les présentes Conditions Particulières ne portent pas sur le contenu des Services ou autres informations que le Client pourrait consulter ou transmettre via Internet.

10.3 Utilisation des paramètres de connexion du Lien d'Accès

Le Client sera exclusivement responsable des paramètres de connexion du Lien d'Accès (lesdits paramètres comprennent notamment ses identifiants radius et adresses IP) et de toute utilisation du Service avec lesdits paramètres.

Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'un ou de plusieurs paramètres de connexion du Lien d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un ou plusieurs paramètres de connexion du Lien d'Accès ont été découverts. Si elle estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement lesdits paramètres de connexion (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Signature