

# Annexe 2a

## Conditions particulières pour les services de bande passante

### 1. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service de Bande Passante d'Interoute comprend la mise en place de Circuits Protégés et Non Protégés dédiés à l'acheminement du trafic de télécommunications entre des points fixes dans le monde entier.

### 2. DEFINITIONS

**"Services de Bande Passante"** désigne les Services de bande passante et de Longueur d'onde gérés ou les Services de Storage Connect ;

**"Circuit"** désigne la partie de la connexion de bout en bout entre les Locaux du Client qui est assurée par les équipements de réseau d'Interoute, et contrôlée et gérée par Interoute. Le Circuit est délimité par les Points de Raccordement du Réseau Interoute (on-net).

**"Centre de Support Client"** désigne le centre de gestion des anomalies d'Interoute qui gère le Système de Gestion du Réseau Interoute.

**"Points de Raccordement du Réseau Interoute"** désigne le point d'extrémité du Réseau Interoute du côté Client du répartiteur Interoute.

**"Bande Passante Gérée"** désigne les circuits SDH (Synchronous Digital Hierarchy), tels que définis par l'Union Internationale des Télécommunications.

**"Longueur de la Route"** désigne la distance entre deux Points de Raccordement du Réseau Interoute conformément au trajet convenu (en km)

**"Système de Gestion du Réseau"** désigne le système de gestion des anomalies intégré du Réseau Interoute.

**"Circuit Protégé"** désigne un service configuré sur des ports et à travers des chemins réseau qui sont capables de commuter soit vers un port soit vers un chemin alternatif dans le but de maintenir ou rétablir le service en cas d'interruption de manière à ce que le Service soit considéré comme protégé par Interoute. Le Niveau de Service de la "Disponibilité du Service Circuit Protégé" s'applique à un Service qualifié de "Protégé" dans le Bon de Commande.

**"Service Rapid Delivery Bandwidth"** désigne une Date de Livraison Convenue pour le circuit (non protégé) d'une Longueur d'onde de 10 Gbps dans un délai de 10 Jours Ouvrés à compter de la réception par Interoute du Bon de Commande signé. Il est entendu que ce Service Rapid Delivery ne peut être fourni par Interoute qu'entre les Points de présence (POP) équipés de la technologie appropriée. Interoute ne mettra le Service Rapid Delivery à disposition que d'un point de démarcation Interoute à un autre. Dans le cadre du Service Rapid Delivery, Interoute ne fournira pas de patch ni aucun autre service, tel que l'accès aux boucles locales.

**"Storage Connect"** désigne les protocoles de connexion liés aux connexions SAN (Storage Area Network) tels que Fibrechannel, ESCON FICON et iSCSI.

**"Circuit Non Protégé"** désigne un service configuré dans sa totalité ou en partie sur des ports non protégés et/ou à travers un chemin réseau non protégé qui ne sont pas capables de commuter soit vers un port soit vers un chemin alternatif dans le but de maintenir ou rétablir le Service en cas d'interruption. Le Niveau de Service de la "Disponibilité du Circuit Non Protégé" s'applique à un Service qualifié de "Non Protégé" dans le Bon de Commande.

**"Services de Longueur d'Onde"** désigne des circuits d'une longueur d'onde de 2,5 Gbps et 10 Gbps.

**La signification des autres termes commençant par une majuscule figure dans l'Annexe 1.**

# Annexe 2a

Conditions particulières pour les services de bande passante

## 3. CONDITIONS RELATIVES AUX SERVICES DE BANDE PASSANTE

Les conditions suivantes s'appliquent aux Services de bande passante fournis au Client par Interoute.

## 4. PRIX

### 4.1. Frais dus par le Client

- a. Sauf stipulation contraire convenue entre les deux Parties dans le Bon de Commande, les Prix du Service de Bande Passante et les frais d'annulation applicables le cas échéant, seront facturés conformément aux conditions spécifiées dans l'Annexe 1 et aux montants indiqués dans le Bon de Commande ou dans la Demande de Modification.
- b. De surcroît, Interoute se réserve le droit de facturer au Client sur la base du prix de revient majoré toutes les dépenses engagées par Interoute lors de la mise en place d'un Circuit au-delà des Points de raccordement du Réseau Interoute.

## 5. CREDITS DE SERVICE

Sous réserve des dispositions de l'Article 9 de l'Annexe 1, Interoute fournira au Client les Crédits de Service décrits ci-dessous en cas de manquement aux obligations suivantes :

- a. Installation du Service
- b. Disponibilité du Service
- c. Temps de Réparation

### 5.1. Installation du Service

- a. Interoute fournira une Date de Livraison Convenue pour l'installation des Circuits. Dans le cas où Interoute ne respecte pas cette Date de Livraison Convenue, le Client pourra prétendre au versement d'un Crédit de Service dans les conditions prévues au présent Article.
- b. En cas de retard partiel d'une commande, les crédits dus ne seront exigibles qu'à raison des Circuits qui ne sont pas livrés à la Date de Livraison Convenue.
- c. Les Crédits de service seront calculés de la manière suivante :

<b>Nombre de Jours Ouvrés complets de retard par rapport à la Date de Livraison Convenue pour le Circuit :</b>	<b>Crédits de Service en % des Frais d'Installation du Circuit concerné :</b>
entre 0 et 5 jours	10%
entre 6 et 10 jours	20%
entre 11 et 20 jours	30%
21 jours et plus	50%

# Annexe 2a

Conditions particulières pour les services de bande passante

## 5.2. Disponibilité du Service

- a. Un Circuit est considéré comme "Disponible" ("Disponibilité" a la même signification) lorsqu'il permet la transmission de signaux dans les deux directions. Un Circuit est considéré comme "Indisponible" lorsqu'il ne permet pas la transmission de signaux dans une ou dans les deux directions.

La Disponibilité du Service est calculée selon la formule suivante. Les références aux heures s'appliquent au nombre d'heures (arrondies à l'heure la plus proche) dans la Période Mensuelle de Référence :

$\frac{(\text{Total heures par mois} - \text{total heures d'Indisponibilité par mois})}{\text{Total heures par mois}}$	x 100
--	-------

## 5.3. Disponibilité du Service Circuit Protégé

- a. Interoute fera tout son possible pour garantir que tous les Circuits Protégés sont disponibles à 99,95%.

Dans le cas où la Disponibilité du Service serait inférieure à 99,95% au cours d'une Période Mensuelle de Référence, le Client pourra prétendre à des Crédits de Service calculés sur les frais de location mensuels du Circuit applicables ("Frais mensuels") de la manière suivante :

Disponibilité du Service au cours de la Période Mensuelle de Référence (Circuits Protégés)	Crédits de Service en % des Frais Mensuels
< 99,95%-99,8%	5%
99,79%-99,5%	10%
99,49%-99,0%	15%
98,99%-98,0%	20%
< 98%	30%

## 5.4. Disponibilité du Service Circuit Non Protégé

- a. L'objectif mensuel de Disponibilité du Service ("A") pour les Circuits Non Protégés qui ont une Longueur de Route non protégée (d) de moins ou égale à 1000 km sera de 99,5%. S'agissant des circuits dont la Longueur de Route Non Protégée (d) (arrondie à la centaine de km la plus proche) est supérieure à 1000 km, l'objectif mensuel de Disponibilité du Service sera calculé à l'aide de la formule suivante :

$$A = 100 - (d/2000)$$

Dans le cas où la Disponibilité du Service serait inférieure à 99,5% au cours d'une Période Mensuelle de Référence, le Client pourra prétendre à des Crédits de Service calculés sur les Frais mensuels du Circuit applicables de la manière suivante :

Dans le cas où la Disponibilité du Service serait inférieure à "A" au cours d'une Période Mensuelle de Référence, le Client pourra prétendre à des Crédits de Service calculés sur les Frais de location mensuels du Circuit applicables de la manière suivante :

# Annexe 2a

Conditions particulières pour les services de bande passante

<b>Disponibilité du Service au cours de la Période Mensuelle de Référence (Circuits Non Protégés)</b>	<b>Crédits de Service en % des Frais mensuels</b>
entre A % et A - 0,5%	2%
Entre A - 0,5 % et A - 1,5%	5%
Entre A - 1,51% et A - 3,5%	10%
< A - 3,5%	20%

## 5.5. Objectif Temps de Réparation

- a. En cas d'indisponibilité d'un circuit, Interoute mettra tout en œuvre, dans une mesure raisonnable, pour rétablir le service en respectant l'objectif de Temps de Réparation de 4 heures pour les Circuits Protégés et de huit (8) heures pour les Circuits Non Protégés à condition que le Site concerné soit accessible. Sauf convention contraire, Interoute fera état au Client de la progression de la réparation toutes les deux (2) heures.

Les connexions d'Accès local de tiers ne font pas partie intégrante du Service de Bande Passante étant donné qu'elles ne sont pas directement contrôlées ni détenues par Interoute et la présente Annexe 2a ne prévoit pas de Niveau de Temps de Réparation pour ces connexions.

Les anomalies seront considérées comme réparées dès lors qu'une réparation complète ou temporaire aura eu lieu, assurant la continuité du Service.

Dans le cas où Interoute ne respecte pas l'objectif de Temps de Réparation, le Client pourra prétendre à des crédits de service calculés sur les Frais mensuels du Circuit applicables de la manière suivante :

<b>Heures de travail complètes dépassant l'objectif de Temps de réparation</b>	<b>Crédits de service en % des Frais Mensuels applicables</b>
1	2%
2	5%
3	10%
4	15%

Dans la mesure où l'anomalie est due à un Accès Local Tiers, Interoute s'engage à prendre les mesures nécessaires raisonnables afin que l'anomalie soit réparée par le fournisseur de l'Accès Local Tiers.

## 5.6. Limitations au versement des Crédits de Service

- a. Les limitations au versement des Crédits de Service sont indiquées à l'Article 9.5 de l'Annexe 1.

Pour toute Période Mensuelle de Référence, le montant total de tout Crédit de Service dû lié au manquement au SLA ne devra pas excéder 50% des Frais Mensuels pour le Circuit concerné à l'exception des Crédits de Service liés les frais du Service Rapid Delivery Bandwidth qui ne sont pas visés par cette limitation.

Les Crédits de Service ne s'appliqueront pas à plus d'un non-respect d'un Niveau de Service mentionné dans le présent Annexe 2 dû à un même événement.

# Annexe 2a

Conditions particulières pour les services de bande passante

## 6. SIGNALEMENT ET GESTION DES ANOMALIES

### 6.1. Traitement de l'anomalie

- a. Toute anomalie détectée devra être signalée au Centre de Support Client Interoute en suivant les procédures détaillées dans le Document de Disponibilité du Service/Service Handover Document remis à la Date de Mise en Service. Lorsqu'il signale une anomalie, le Client doit identifier le Circuit concerné et donner des détails sur l'anomalie.

### 6.2. Durée de l'anomalie

- a. Toutes les anomalies enregistrées par le Système de Gestion du Réseau seront attribuées au ticket d'incident correspondant émis par le Centre de Support Client. La durée exacte de l'anomalie correspondra au temps écoulé entre le signalement de l'anomalie au Centre de Support Client et le rétablissement du service.

## 7. OPTION : RAPID DELIVERY BANDWIDTH

- a. Si le Client a choisi l'Option Service Rapid Delivery Bandwidth, des frais supplémentaires en sus des frais d'installation, tels que définis dans l'article 4.1 de la présente Annexe, devront être versés à Interoute ("Frais du Service Rapid Delivery Bandwidth"). Interoute considèrera les Frais du Service Rapid Delivery Bandwidth comme des étant des Frais d'Installation tels que définis à l'Article 5.1 ci-dessus. Dès lors que le Client a contracté le Service Rapid Delivery Bandwidth, les Crédits de Service seront calculés de la manière suivante :

Nombre de Jours Ouvrés complets de retard par rapport à la Date de Livraison Convenue pour le Circuit :	Crédits de Service en % des frais pour le Service Rapid Delivery Bandwidth du Circuit concerné :
entre 0 et 5 jours	100 % des Frais pour le Service Rapid Delivery Bandwidth

Interoute conservera le droit de facturer le Service Rapid Delivery Bandwidth dès lors que le retard de livraison des Services est imputable au Client.