

Annexe 2f

Conditions particulières pour les services Internet

1. DESCRIPTION DU SERVICE

Les Services Internet Interoute consistent en la mise à disposition d'une connexion Internet via le Réseau IP Interoute.

2. DEFINITIONS

"Anomalie" désigne un défaut, une panne ou une défaillance du Service qui entrave ou interrompt la fourniture du Service.

"Accès Local de Tiers", "Accès Local", "Liaisons Louées", "Circuits Privés" et "Accès" désignent des connexions physiques à courte portée (y compris toute connexion d'accès local DSL et câblage "patching") fournies entre les Locaux du Client et le Point de Présence Interoute le plus proche, basées sur la technologie TDM, Ethernet, ADSL ou SDSL. Les connexions d'Accès Local de Tiers qui ne sont pas directement contrôlées et détenues par Interoute ne sont pas considérées comme faisant partie du Réseau IP Interoute.

"ADSL" signifie 'Asymmetric Digital Subscriber Line' conformément aux spécifications ITU-T G pour le codage DMT.

"Black Holing" : désigne le détournement de toutes les données dirigées vers une adresse IP afin que cela n'interrompt pas le flux de données des autres adresses IP.

"Co-location" désigne la mise à disposition et l'entretien d'un espace dans un local fourni par Interoute dans le but d'heberger les équipements de télécommunications fournis et utilisés par le Client. Les Services de Co-location sont fournis conformément aux Conditions Particulières Interoute applicables aux Services de Co-location.

"Débit de Données Garanti" désigne le débit constant indiqué dans le Bon de Commande qu'Interoute s'engage à respecter pour l'acheminement du Trafic IP du Client.

"Déni de Service (DoS)" désigne une forme d'attaque électronique impliquant plusieurs ordinateurs qui envoient des requêtes répétées à un site d'hébergement générant trafic parasite, le rendant inaccessible aux utilisateurs légitimes.

"DNS" (*Domain Name System* ou Système de noms de domaine) désigne un Service Internet qui convertit les noms de domaine indiqués par les Clients en adresses IP.

"Équipement Pare-Feu Géré" désigne l'Équipement, les systèmes, le câblage et les installations fournis par Interoute destinés à mettre le Service de Pare-Feu Géré à la disposition du Client.

"Frais d'Accès Local" désigne les frais mensuels récurrents et non récurrents applicables à l'Accès Local, tels que définis par le Fournisseur d'Accès Local Tiers.

"Modalités de Facturation" désigne le système de facturation relatif au trafic généré par le Client et échangé grâce au Réseau IP Interoute via le Port Client conformément au Bon de Commande.

"Nœud IP du Noyau Interoute" désigne une installation physique utilisée pour recevoir l'équipement Réseau IP Interoute et les divers équipements de commutation et de routage IP qui constituent le Réseau IP Interoute.

"Points d'Echange Internet" et **"Points d'Echange Publics et Privés"** désignent les installations dédiées à l'échange de Trafic IP Internet via des accords d'échange de trafic avec d'autres fournisseurs de services Internet.

"Points de Démarcation Interoute" désigne le point d'extrémité du Réseau Interoute qui constitue la limite physique entre les points de présentation Interoute et l'équipement détenu et fourni par le Client. En ce qui concerne les sites où un CPE est fourni, le Point de Démarcation Interoute est l'interface du réseau local interne (LAN) présentée au Client sur le CPE managé. En ce qui concerne les Sites où aucun CPE managé n'est fourni, le Point de Démarcation Interoute est l'interface du réseau étendu présentée au CPE clients.

"Port Client" désigne la mise à disposition sur le Réseau Interoute IP d'une connexion physique exclusivement réservée à l'usage du Client pour l'échange du Trafic Client.

"Réseau IP Interoute" désigne l'équipement de réseau paneuropéen d'Interoute, monitoré et géré par les Systèmes de Gestion du Réseau Interoute afin d'assurer l'acheminement du Trafic IP du Client.

"Pare-feu CPE Géré" désigne une fonction optionnelle de Services d'Accès Internet souscrite via un Bon de Commande, et comprenant l'Accès à Internet et un Service de Pare-Feu Géré.

Annexe 2f

Conditions particulières pour les services Internet

"Protégé" dans le contexte d'un circuit privé d'accès local ou d'un POP IP du Noyau Interoute, désigne un service configuré sur un circuit privé d'accès local et/ou un POP IP du Noyau Interoute capable de commuter vers un port ou un chemin alternatif dans le but de maintenir ou rétablir le Service en cas d'interruption.

"Protocole Provider Aggregatable Address Space (Adresses PA)" désigne les adresses de protocole Internet directement attribuées par les Registres Internet Régionaux (RIR) à un Fournisseur de services Internet, qui peuvent être agrégés en une annonce unique.

"Protocole Provider Independent Address Space (Adresses PI)" désigne les adresses de protocole Internet directement attribuées par les Registres Internet Régionaux (RIR) à un utilisateur final sans l'intermédiaire d'un fournisseur de services Internet.

"Remise de Paquets de Données" désigne une mesure échantillonnée (exprimée en pourcentage) du nombre de paquets IP reçus avec succès par un Nœud IP du noyau Interoute sur le Réseau IP Interoute.

"RIPE" signifie Réseaux IP Européens, un forum ouvert à toutes les personnes qui sont intéressées/concernées par les réseaux IP étendus. L'objectif de la communauté RIPE est de garantir la coordination administrative et technique nécessaire au bon fonctionnement de l'Internet dans la région RIPE.

"Service Internet" et "Service" désignent la mise à disposition d'une connexion Internet via le Réseau IP Interoute.

"Service de Pare-Feu Géré" désigne une fonction optionnelle du Service Internet destinée à la livraison et l'utilisation de l'Équipement et des Services de Pare-Feu Géré ainsi que de tout logiciel sous licence correspondant. Cette fonction est également destinée à la mise en application de la politique de sécurité du Client dans une installation de Co-location Interoute.

"SDSL" correspond à 'Symmetric Digital Subscriber Line', également appelé SHDSL et défini dans la norme ITU-T G.991.2.

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

"Transmission En Rafales" ou "Burst" désigne la possibilité pour un Client de bénéficier d'un débit de transmission supérieur au Débit de Données Garanti.

"Temps de Transmission des Paquets" ou "RTD" désigne une mesure échantillonnée du temps nécessaire pour envoyer et recevoir par le même Nœud IP du Noyau Interoute un paquet IP de taille définie (un "*Paquet Ping*") entre deux Nœuds IP du Noyau Interoute définis dans le Réseau IP Interoute.

"Trafic" désigne tous les paquets IP émis et reçus par le Port Client.

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

3. CONDITIONS RELATIVES AU SERVICE INTERNET

Les conditions suivantes s'appliquent aux Services Internet fournis au Client par Interoute depuis son propre réseau.

4. PRIX

4.1. Frais dus par le Client

- a. Le prix des Services Internet comprend les Frais d'Installation et les Frais Mensuels.
- b. Le niveau facturable de trafic échangé avec le Réseau IP Interoute via le Port Client est calculée conformément aux Modalités de Facturation spécifiées dans le Bon de Commande.
- c. Dans la mesure où le Client choisit une Modalité de Facturation basée sur le Débit de Données Garanti (tel que décrit dans le Bon de Commande), des frais mensuels forfaitaires récurrents basés sur ledit Débit de Données Garanti seront facturés en sus

Annexe 2f

Conditions particulières pour les services Internet des éventuels frais liés à la Transmission en Rafales et ce en fonction du taux d'utilisation par Mb (ou partie de Mb).

- d. Sauf stipulation contraire prévue au Bon de commande, le Prix des Services Internet et les frais éventuels d'annulation applicables, 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.
- e. La capacité de Transmission en Rafales ne doit pas être supérieure à la taille physique du port indiquée dans le Bon de commande. Les Frais liés à la Transmission en Rafales ne sont pas compris dans les Frais Mensuels récurrents.
- f. Lorsqu'une facturation globale est requise pour plus d'un Port Client, le Client s'engagera à un Débit de Données Garanti global pour l'ensemble des ports concernés. L'usage global sera calculé en additionnant les usages mesurés sur l'ensemble des ports. Des Frais Mensuels récurrents seront facturés au Client pour le Débit de Données Garanti global et pour les Charges de Burst globales (facturées en fonction du taux d'utilisation global par Mb (ou partie de Mb) au delà du Débit de Donnée Garanti global).

5. CREDITS DE SERVICE

Interoute fournira au Client des Crédits de Service en cas de non-respect des Niveaux de Service suivants :

- a. Installation du Service
- b. Disponibilité du Service
- c. Remise de Paquets de Données
- d. Temps de Transmission des Paquets

5.1. Installation du Service

- a. Dans la mesure où un Accès Local de Tiers est nécessaire pour un Site en particulier en vue de la mise à disposition d'un Accès Local de Tiers, le Client reconnaît et accepte que la livraison du Service pour ledit Site ne pourra être garantie et dépendra des capacités du fournisseur d'Accès Local de Tiers à établir une connexion avec ce Site. L'exécution d'un Bon de commande par le Client et Interoute ne saurait constituer une quelconque garantie d'Interoute à fourniture les Services sur l'ensemble des Sites.
- b. Dans la mesure où Interoute ne respecte pas la Date de Livraison Convenue et cas de retard partiel d'une commande, les Crédits de Service ne seront dus que pour les éléments du Service qui ne sont pas fournis à la Date de Livraison Convenue.
- c. Les Crédits de Service seront calculés de la manière suivante :

Annexe 2f

Conditions particulières pour les services Internet

Nombre de Jours Ouvrables complets de retard par rapport à la Date de Livraison Convenue pour le Service :	Crédits de Service en % des Frais d'Installation :
entre 1 et 5 jours	10%
entre 6 et 10 jours	20%
entre 11 et 20 jours	30%
> 21 jours	50%

5.2. Disponibilité du Service

- a. Disponibilité du Service désigne la capacité d'échange de Trafic IP entre le Point de Démarcation Interoute attribué et le Nœud IP du Noyau Interoute, 24 heures sur 24, selon la mesure effectuée au cours d'une Période Mensuelle de Référence et en fonction du nombre de minutes où l'échange n'a pas été possible, tel que déterminé par Interoute sur la base des conditions d'"Indisponibilité" indiquées ci-dessous.
- b. Tout retard, interférence, perte ou dommage du service occasionné(e) directement ou indirectement par l'une des situations décrites ci-après ne sera pas pris(e) en compte lors du calcul de l'indisponibilité :
 - i. Opérations de Coupure Planifiée,
 - ii. L'Accès à l'Équipement Installé dans les Locaux du Client a été refusé,
 - iii. Incompatibilité ou panne de l'Équipement du Client, des installations ou applications du Client, ou
 - iv. Tout acte ou oubli de la part du Client.
- c. L'objectif de Disponibilité du Service dépend de la méthode d'accès au Réseau IP Interoute et est défini de la manière suivante :

Type de connexion utilisé pour la liaison avec le Réseau IP Interoute	Objectif Disponibilité du Service
POP protégé (pas de circuit d'accès local)	99,99%
POP non protégé (pas de circuit d'accès local)	99,5%
Simple Accès de Circuits Privés au POP (Lignes louées, Ethernet ou Fibre noire)	99,5%
Double Accès de Circuits Privés au POP (Lignes louées, Ethernet ou Fibre noire)	99,95%
Simple Circuit d'Accès Local au POP (Lignes louées, Ethernet ou Fibre noire)	99,90%
Accès Local XDSL au POP (y compris ADSL / SDSL)	98,5%

- d. S'agissant des locaux du client où sont installés des Doubles Circuits Privés ou un Double Accès Résilient, l'Objectif de Disponibilité du Service est calculé en se basant sur un des Circuits en état de marche rendant le Site disponible.
- e. Le pourcentage de Disponibilité du Service est calculé pour chaque Période Mensuelle de Référence à l'aide de la formule suivante :

$$P = \frac{(H - U)}{H} \times 100$$

Dans laquelle :

- P représente la disponibilité en pourcentage ;
- U représente le nombre total de minutes durant lesquelles le Service n'était pas disponible sur le Site Client pendant la Période Mensuelle de Référence;
- H correspond au nombre total de minutes durant cette Période Mensuelle de Référence ;

5.3. Crédits de Service lié à la Disponibilité du Service

Dans le cas où la Disponibilité du Service serait inférieure à l'objectif visé au cours d'une Période Mensuelle de Référence, le Client pourra prétendre à des Crédits de Service calculés de la manière suivante :

Durée de l'Indisponibilité inférieure à l'objectif visé	Crédits de Service en % des Frais Mensuels Récurrents :
≤ 0,25% en deçà de l'objectif visé	5%
≤ 0,75% en deçà de l'objectif visé	10%
≤ 1,5% en deçà de l'objectif visé	15%
≤ 2,5% en deçà de l'objectif visé	20%
≤ 3,5% en deçà de l'objectif visé	25%
> 3,5% en deçà de l'objectif visé	30%

5.4. Remise de Paquets de Données

- a. L'objectif en matière de Remise de Paquets de Données est >99,9%, tel que calculé en moyenne sur l'ensemble des routes entre les Nœuds IP du Noyau Interoute durant une Période Mensuelle de Référence.
- b. La Remise de Paquets de Données moyenne est calculée tous les mois à l'aide de la formule suivante :

$$T_{av} = \frac{\sum R_i}{\sum S_i} \times 100$$

Dans laquelle :

- T_{av} Remise de Paquets de Données moyenne.
- R_i le nombre total de paquets de données IP reçus par chaque Nœud IP du Noyau Interoute provenant d'un Nœud IP du Noyau Interoute d'origine et
- S_i Le nombre total de paquets de données IP envoyés par le Nœud IP du Noyau Interoute d'origine à chaque Nœud IP du Noyau Interoute.

- c. Dans le cas où la Remise des Paquets de Données moyenne serait inférieure à 99,9% au cours d'une Période Mensuelle de Référence, le Client pourra prétendre à des Crédits de Service calculés de la manière suivante :

Annexe 2f

Conditions particulières pour les services Internet

Remise de Paquets de Données au cours de la Période Mensuelle de Référence inférieure à l'objectif visé de 99,9% :	Crédits de Service en % des Frais Mensuels récurrents :
≤1%	1%
≤2%	2%
≤3%	3%
>3%	4%

5.5. Temps de Transmission des Paquets

Le Temps de Transmission des Paquets (RTD) SLA est calculé suivant le RTD moyen mesuré entre les Nœuds IP du Noyau Interoute sur une Période Mensuelle de Référence, tel que spécifié dans le tableau ci-dessous. Le RTD est mesuré toutes les 5 minutes pour chaque Nœud IP du Noyau Interoute et les résultats obtenus font l'objet d'un rapport sur le Hub Interoute.

Groupe de mesure	EC & EE	MO	ES	EM	EU	EO
CEE	30	175	50	40	125	35
MO		N/A	180	175	215	175
Europe septentrionale			20	55	125	35
EM				25	115	35
Etats-Unis d'Amérique					10	100
EO						25

Ci-après la définition des groupes de pays :

EC & EE Europe centrale & Europe de l'Est

République tchèque, Hongrie, Pologne, Roumanie, Slovaquie, Bulgarie ;

EO Europe occidentale

Royaume-Uni, France, Pays-Bas, Belgique, Allemagne, Suisse, Autriche ;

EM Espagne & Europe Méridionale

Italie, Espagne ;

MO Moyen-Orient

EAU Dubaï ;

ES Europe Septentrionale

Danemark, Suède

EU Etats-Unis d'Amérique

New York & Washington DC

Lorsque le Temps de Transmission moyen des Paquets a été dépassé durant une Période Mensuelle de Référence, le Client pourra prétendre à des Crédits de Service équivalents à 5% des Frais Mensuels Récurrents pour le mois en question.

5.6. Restrictions au versement des Crédits de Service

Interoute ne sera pas dans l'obligation de verser des Crédits de Service au Client dans les hypothèses décrites dans l'Annexe 1 ainsi que dans les cas suivants :

- a. Problèmes de DNS qui échappent au contrôle d'Interoute. Par exemple, lorsqu'un domaine n'est pas géré par Interoute sur ses propres serveurs DNS.
- b. Interoute ne garantit pas que le Client sera en mesure d'augmenter le taux de Transmission en Rafales (Burst) à n'importe quel moment. L'ensemble du Trafic Burst ne sera pas pris en compte pour le calcul des Niveau de Service.
- c. Le Client demande la résiliation ou l'interruption de l'accès au Service de Pare-Feu Géré.
- d. La performance de réseaux tiers incluant le trafic des points d'échange, les réseaux Internet, les connections transit et 'peering' fournies et contrôlées par d'autres sociétés, et les Points d'Echange Publics et Privés.

En outre, pour toute Période Mensuelle de Référence, le montant total de tout Crédit de Service lié au manquement aux Niveaux de Service (SLA) ne devra pas excéder 50% des Frais Mensuels Récurrents applicables pour le Service concerné.

Les Crédits pour le service d'installation ne s'appliqueront pas lorsque les circuits d'accès nécessaires pour le Service ne sont pas fournis ni entretenus par Interoute. Dans le cas où Interoute doit se procurer les Circuits d'accès auprès d'un tiers, la Date de Mise en Service dépendra des délais de livraison des circuits d'accès indiqués par le fournisseur tiers.

6. ANNULATION DU SERVICE

En plus des frais d'annulation anticipés visés au paragraphe 6 de l'Annexe 1 "Conditions Générales Interoute" du Contrat, le Client sera redevable, dans le cas d'une annulation complète ou partielle du Service avant la Date de Mise en Service, d'un pourcentage des Frais d'Installation du Service conformément au tableau suivant :

Nombre de Jours Ouvrables avant la Date de Mise en Service	% des Frais d'Installation supporté par le Client :
entre 0 et 1 jours	100%
entre 2 et 5 jours	90%
entre 6 et 10 jours	70%
entre 11 et 20 jours	50%
entre 21 et 30 jours	25%

7. SIGNALEMENT ET GESTION DES ANOMALIES

7.1. Traitement de l'anomalie

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

7.2. Temps de Réparation

- a. Interoute s'engage à réparer les anomalies provoquant l'interruption du Service dans un délai de quatre (4) heures, à condition que le Site Client concerné (s'il y a lieu) soit disponible. Sauf convention contraire, Interoute fera état au Client de la progression de la réparation toutes les deux (2) heures.

Annexe 2f

Conditions particulières pour les services Internet

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

7.3. 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.

7.4. Coupures Planifiées

- a. Des Coupures Planifiées pourront intervenir sur le Réseau IP Interoute et le Port Client, y compris les matériels et/ou les logiciels associés, à des fins de maintenance du Réseau et de mises à jour programmées. Sauf en cas d'urgence, Interoute procédera à ces interruptions de service conformément aux dispositions de l'article 10 de l'Annexe 1.

8. SERVICES NOM DE DOMAINE

- 8.1. Les Services Nom de domaine d'Interoute sont des services supplémentaires comprenant les prestations suivantes :

- a. L'hébergement des domaines du Client sur le DNS Interoute.
- b. Le Gestionnaire de domaines Interoute, un outil dont les utilisateurs peuvent se servir pour exécuter les fonctions suivantes pour leurs domaines :
- c. Achat d'un nom de domaine hébergé par Interoute.
- d. Transfert d'un nom de domaine vers / depuis les serveurs d'hébergement d'Interoute.
- e. Administration d'un domaine hébergé par Interoute.

- 8.2. Les Clients pourront demander à Interoute de fournir tout service disponible dans le Gestionnaire de Domaines Interoute (Interoute Domain Manager). Néanmoins, Interoute pourra, à sa seule discrétion, facturer au Client des frais supplémentaires raisonnables.

- 8.3. Les Services Noms de Domaine Interoute seront fournis sans garantie ni accord relatif au Niveau de Service.

- 8.4. Les Clients devront s'assurer que les informations et données liées aux domaines qui sont hébergés par Interoute sont pertinentes et à jour.

- 8.5. Interoute n'a aucune maîtrise sur la disponibilité des noms de domaine et décline en conséquence toute responsabilité quant à la disponibilité de tout nom de domaine. En cas d'indisponibilité suite à une demande provenant d'une autorité d'enregistrement de nom de domaine, le Client devra tout mettre en œuvre pour renoncer au nom de domaine en question ou pour se mettre en conformité avec les règles énoncées par cette autorité. Interoute sera en tout état de cause en droit de prendre toutes les mesures appropriées pour se mettre en conformité avec ces règles.

Annexe 2f

Conditions particulières pour les services Internet

9. NUMERO DE RESEAU

- 9.1. Conformément au Bon de Commande, les adresses IP seront allouées en fonction des besoins du Client, en stricte conformité avec les directives RIPE disponibles sur www.ripe.net ainsi que le code d'usage de la profession.
- 9.2. Interoute routera les adresses IP indépendantes existantes qui avaient été antérieurement attribuées au Client, sous réserve que ces adresses aient été attribuées directement au Client et non par l'intermédiaire d'un autre fournisseur de services d'accès Internet. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les conditions d'attribution de ses adresses IP indépendantes soient remplies. Interoute ne garantit pas que les adresses IP indépendantes attribuées au client seront routables sur l'ensemble du réseau Internet.
- 9.3. Interoute attribuera au client, à sa demande, de nouvelles adresses IP Provider Aggregatable ("PA") ou des adresses PA supplémentaires dès lors que ce dernier lui fournira des documents justifiant la nécessité de ces adresses. Dans certaines circonstances, ces adresses IP pourront faire l'objet d'une autorisation préalable par l'autorité compétente, p. ex. RIPE. Le cas échéant, Interoute ne saurait être tenue responsable des décisions prises par cette autorité.
- 9.4. Lorsqu'Interoute attribue un protocole Provider Aggregatable Adress Space au Client, ces adresses ne sont attribuées que pour la durée du Service et expirent dès qu'Interoute cesse de fournir les Services au Client. Interoute pourra, à sa seule discrétion, procéder à une extension temporaire (habituellement de trente (30) jours à compter de la date de résiliation du Service). Après la résiliation ou, le cas échéant, à l'expiration d'une telle période d'extension, Interoute pourra réattribuer ces adresses à d'autres clients. Si le Client souhaite solliciter des adresses qui demeureront valables au-delà de la durée du Service, il devra adresser sa demande auprès de l'autorité compétente. La responsabilité quant aux décisions portant sur les adresses IP prises par les autorités ou fournisseurs de services d'accès Internet incombent à ces derniers. Interoute ne pourra en aucun cas être tenu responsable de ces décisions.
- 9.5. S'agissant des mesures prises par Interoute conformément au paragraphe 9, Interoute pourra, à sa seule discrétion, facturer au Client des frais supplémentaires raisonnables.
- 9.6. Tous les services fournis par Interoute conformément à ce paragraphe seront expressément fournis sans garantie ni accord relatif au Niveau de Service ou engagement de disponibilité et de célérité de réponse.

10. SERVICES AUXILIAIRES

- 10.1. En outre, Interoute fournira les services auxiliaires suivants :

a. Sauvegarde MX

- i. En cas de panne du service e-mail du Client, les e-mails des clients seront sauvegardés dans les serveurs de sauvegarde MX d'Interoute pendant une durée maximum de 5 jours.
- ii. Les e-mails sauvegardés dans les serveurs de sauvegarde MX d'Interoute seront envoyés aux serveurs de messagerie électronique des clients, si disponibles.

b. Relais de messagerie

- i. Permet aux clients d'envoyer des e-mails sortants via les serveurs de relais de messagerie d'Interoute qui transmettent ensuite chaque e-mail à leur destinataire.

c. Réponse Déni de Service Automatique

- i. Une fonction visant à aider les clients à réduire les risques d'attaque de déni de service (DoS).
- ii. Le Client peut envoyer des signaux au Réseau IP Interoute en utilisant un attribut de communauté BGP4 spécial qui émet une requête selon laquelle l'ensemble du trafic destiné à un site d'hébergement doit être supprimé du Réseau IP Interoute avant qu'il n'atteigne le CPE du Client.
- iii. Ce service est destiné à protéger le Client et les utilisateurs finaux du Client contre les attaques DoS. Il ne garantit cependant pas qu'il résistera à tout moment à ces attaques. Interoute se réserve le droit de suspendre, s'il y a lieu, le trafic du Client pour protéger l'ensemble du réseau Interoute.

10.2. Les Services auxiliaires seront fournis sans garantie ni accord relatif au niveau de service.

11. ARCHIVAGE HISTORIQUE ET SAUVEGARDE

Bien qu'Interoute effectue régulièrement des sauvegardes de ses serveurs dans le cadre de l'administration de ses systèmes internes, Interoute ne garantit pas que les données du Client seront archivées ni sauvegardées.

12. RESPONSABILITE DE L'EQUIPEMENT CLIENT ET DU LOGICIEL ASSOCIE

- a. L'Equipement du Client, les applications logicielles associées et les systèmes d'exploitation fournis par le Client pourront être pris en charge dans un/ des sites de Co-location fournis par Interoute conformément aux Conditions Particulières d'Interoute relatives à la Co-location.
- b. L'Equipement du Client connecté aux Services Internet d'Interoute doit être un appareil qui fonctionne au niveau de la couche réseau du modèle OSI (Open Systems Interconnection) / couche Internet de la suite des protocoles Internet.
- c. L'Equipement du Client fonctionnant au niveau de la couche de liaison de données (OSI) / couche de liaison (suite des protocoles Internet) ne doit pas être directement connecté au Service Internet Interoute.

13. Pare-feu CPE Géré

13.1 Dans la mesure où le Pare-feu CPE Géré est souscrit dans le Bon de Commande, le Client devra fournir à Interoute, avant la mise en Service, une copie de sa politique de sécurité et remplir un formulaire de politique de sécurité qu'Interoute lui aura remis. Le Client s'engage à informer Interoute de sa politique de sécurité actuelle et à avertir Interoute sans délai de toute modification de ladite politique. Dans le cas où le Client demande à ce que des modifications soient apportées à la configuration du Pare-Feu CPE Géré (y compris la politique de pare-feu), il devra informer Interoute par écrit conformément à la procédure de gestion des modifications (telle que spécifiée au Client par Interoute). Le Client est en droit de demander jusqu'à (2) modifications gratuites des règles liées au pare-feu par mois civil. Interoute facturera au Client les demandes supplémentaires.

Annexe 2f

Conditions particulières pour les services Internet

- 13.2 Le Client reconnaît et consent expressément qu'Interoute ne sera pas responsable de toute atteinte à la sécurité ou erreur causée par la politique de sécurité du Client. En outre, Interoute ne sera pas dans l'obligation de fournir, informer ou respecter la politique de sécurité du Client. Le Client reconnaît s'être assuré que le Service de Pare-Feu CPE Géré répond à ses besoins en matière de politique de sécurité (politique dont il est l'auteur et dont il est responsable en tout temps). Interoute ne garantit pas que le Service de Pare-Feu CPE Géré satisfera auxdits besoins ni qu'il fonctionnera si le Client l'utilise dans des conditions particulières ni qu'il fonctionnera de manière ininterrompue et sans anomalie.
- 13.3 Si le matériel informatique présente un défaut important nuisant au bon fonctionnement de l'Équipement du Pare-Feu Géré, Interoute devra tout mettre en œuvre pour remplacer cet équipement dans un délai de deux (2) Jours Ouvrables à compter de la réception par Interoute de l'avis de dysfonctionnement envoyé par le Client. Ces opérations de remplacement seront gratuites dès lors que le Client avertit Interoute et lui renvoie l'Équipement Pare-Feu Géré dans un délai de deux (2) semaines à compter de la notification.

14. INDEMNITE

Le Client devra indemniser Interoute de toute perte subie ou dépense engagée par Interoute, causée ou liée à l'usage non autorisé du Service de Pare-Feu Géré par le Client ou par un tiers.

15. ABSENCE DE GARANTIE CONTRE LES ATTAQUES DoS

Interoute recommande au Client d'acheter une protection DoS contre les attaques DoS.

Interoute ne garantit pas qu'elle sera en mesure de protéger le Client et les utilisateurs finaux du Client contre les attaques DoS et se réserve le droit de 'Black Hole'(router vers un trou noir) le trafic du Client dès lors que cela est nécessaire pour protéger le Réseau Interoute ou le trafic de ses autres clients.

Annexe 1

Demande d'attribution indépendante et Contrat de maintenance

Article 1 - Définitions

Attribution : acte par lequel le RIPE NCC permet à l'Utilisateur final d'utiliser des Ressources de numéros internet indépendantes pour son usage personnel. L'Utilisateur final est susceptible d'être publié dans la base de données RIPE en tant que bénéficiaire des Ressources de numéros internet respectives.

Utilisateur final : une personne physique ou morale ayant conclu le présent Contrat en vue de recevoir des Ressources de numéros internet pour une utilisation interne.

Organisme d'enregistrement internet local (LIR) : un registre du service RIPE NCC régional qui reçoit les attributions de Ressources de numéros internet d'un registre de numéros internet dans le but d'une affectation à des Utilisateurs finaux.

Ressources de numéros internet indépendantes : Ressources de numéros Internet (numéro de Système Autonome (SA), Fournisseur indépendant (FI) IPv4 et IPv6), Point d'interconnexion Internet (IXP) et toutes affectations de diffusion illimitée directement depuis le RIPE NCC.

Délégation DNS inverse : Les délégations du Système de Nom par Domaine (SND) inverse autorisent l'association des applications à un nom de domaine à partir d'une adresse IP. La délégation inverse s'effectue en utilisant des noms de domaine spécifiques in-addr.arpa (IPv4) et ipv6.arpa (IPv6).

Base de données RIPE : Une base de données gérée par le RIPE NCC. La base de données RIPE propose un mécanisme permettant de trouver des informations quant au contact et à l'enregistrement des réseaux dans le service régional du RIPE NCC. La base de données RIPE contient des adresses IP, des numéros du Système Autonome (SA) et des organisations ou des clients qui sont associés à ces ressources et aux Points de contacts (PDC) correspondants.

RIPE NCC : Centre de coordination des Réseaux IP Européens (RIPE NCC) est une association de membres établie à Amsterdam, Pays-Bas, conformément au droit néerlandais. En tant que Registre de numéros Internet, le RIPE NCC a le pouvoir de déléguer des Ressources de numéros Internet à son service régional. Le RIPE NCC attribue des Ressources de numéros Internet aux LIR. Par ailleurs, le RIPE NCC attribue des Ressources de numéros Internet indépendantes à des utilisateurs finaux pour leur utilisation interne, conformément aux règlements du RIPE qui s'appliquent en matière d'attribution de Ressources de numéros Internet indépendantes à des Utilisateurs finaux.

Règlement RIPE : Un règlement sur les Ressources de numéro Internet qui a été conçu, adopté et publié par le RIPE NCC conformément à la procédure de réglementation décrite dans le document « Procédure d'élaboration de la réglementation dans RIPE », disponible sur <http://www.ripe.net>.

Article 2 – Requête d’attribution

2.1. L’Attribution est donnée par le RIPE NCC. Le RIPE NCC demande à ce que les conditions suivantes soient remplies avant d’attribuer des Ressources de numéros Internet indépendantes :

- a. Le LIR doit avoir soumis un formulaire de demande auprès du RIPE NCC ;
- b. Le RIPE NCC doit avoir établi que la requête est conforme aux règlements actuels du RIPE sur l’attribution aux utilisateurs finaux, ces documents actuels étant disponibles sur : <http://www.ripe.net/ripe/docs/index.html>.
Les modifications apportées aux règlements du RIPE sont publiées sur <http://www.ripe.net>.

Article 3 : Maintenance, Conditions de maintenance

3.1 L’Utilisateur final comprend et accepte que les Attributions pourront être maintenues par le LIR seulement durant l’utilisation des Ressources de numéros internet indépendantes, conformément aux règlements du RIPE applicables aux utilisateurs finaux. Plus spécifiquement, le LIR devra maintenir les Attributions en application des conditions suivantes :

- a. L’Utilisateur Final devra utiliser les Ressources de numéros internet indépendantes qui lui auront attribuées pour une exploitation interne sur son propre réseau uniquement ;
- b. L’Utilisateur final comprend et accepte que l’Attribution de Ressources de numéros Internet indépendantes ne lui confère aucun droit exclusif ou transmissible. L’Utilisateur final ne devra pas attribuer, déléguer, sous-déléguer ou permettre d’une quelconque manière que des tierces personnes puissent utiliser les Ressources de numéros Internet indépendantes lui ayant été attribuées à la suite de requêtes faites par le LIR en vertu du présent Contrat ;
- c. L’Utilisateur Final devra utiliser les Ressources de numéros Internet indépendantes qui lui auront été assignées, uniquement aux fins spécifiées dans la requête et sur la base de l’attribution des Ressources de numéros Internet indépendantes ;
- d. L’Utilisateur final devra se conformer aux réglementations actuelles du RIPE relatives aux Utilisateurs finaux, qui sont publiées sur www.ripe.net, aux documents actuels qui sont disponibles sur <http://www.ripe.net/ripe/docs/index.html>, en tenant compte des modifications pouvant être faites de temps à autre par la communauté RIPE conformément à la procédure de réglementation du RIPE ;
- e. Pendant la durée du Contrat, l’Utilisateur final devra remettre des informations correctes et actualisées au LIR sur l’enregistrement de l’Attribution dans la base de données RIPE ;
- f. L’Utilisateur Final devra répondre à la correspondance du LIR et du RIPE NCC concernant les Attributions effectuées conformément aux requêtes indiquées dans le présent Contrat, et qui auront été envoyées à l’adresse que l’Utilisateur final aura donné au LIR.

3.2 L’Utilisateur final comprend et accepte que le RIPE NCC puisse annuler les Attributions si l’Utilisateur final n’utilise pas les Ressources de numéros Internet indépendantes, conformément aux réglementations du RIPE en rapport avec les Utilisateurs finaux et selon les spécifications qui sont apportées au paragraphe 3.1.

Article 4 - Responsabilité

- 4.1 Le LIR ne garantit pas que les Ressources de numéros Internet indépendantes qui sont demandées seront attribuées sur demande.
- 4.2 Le LIR ne garantit pas que les Ressources de numéros Internet indépendantes qui ont été attribuées, seront accessibles sur l’ensemble du domaine Internet.

Conditions particulières pour les services Internet

- 4.3 L'Utilisateur final sera responsable de tous les aspects se rapportant à l'utilisation des Ressources de numéros internet indépendantes qui lui ont été attribuées et qui résultent de son utilisation des Ressources de numéros Internet indépendantes.
- 4.4 Le LIR ne devra en tous les cas pas être tenu pour responsable des dommages causés par un échec du RIPE NCC à mettre à disposition (dans les temps) les Ressources de numéros Internet indépendantes, ou pour tout dommage quel qu'il soit, qui concernerait l'utilisation des Ressources de numéros internet indépendantes.

Article 5. Conditions et résiliation

- 5.1 Après résiliation du contrat, le LIR devra demander au RIPE NCC d'effacer le dossier de la base de données du RIPE relatif aux Ressources de numéros Internet indépendantes, attribuées conformément au présent contrat et demandera que le RIPE NCC prenne des mesures pour annuler le DNS inversé pour toutes les Ressources de numéros Internet indépendantes respectives. Par ailleurs l'utilisateur final comprend et accepte que le LIR et le RIPE NCC puissent prendre toutes autres mesures nécessaires pour permettre aux Ressources de numéros Internet indépendantes de devenir éligibles en vue d'une réattribution à d'autres Utilisateurs finaux.
- 5.2 Après résiliation du contrat et à moins de son remplacement par un autre contrat ayant les mêmes Ressources de numéros internet indépendantes, comme le stipule le paragraphe 5.3, l'Utilisateur final ne devra plus être autorisé à utiliser les Ressources de numéros Internet indépendantes et devra s'en abstenir, ces Ressources de numéros Internet indépendantes pouvant être réattribuées par le RIPE NCC à d'autres Utilisateurs finaux. L'Utilisateur final comprend et accepte de ne pas engager de réclamation à l'encontre du LIR ou du RIPE NCC pour l'utilisation permanente des Ressources de numéros Internet indépendantes.
- 5.3 Après résiliation du présent Contrat, l'Utilisateur final peut chercher à prolonger le droit d'utiliser les mêmes Ressources de numéros Internet indépendantes en concluant un Contrat de licence d'Utilisateur final avec le RIPE NCC ou en faisant une demande d'attribution au titre d'une Demande d'attribution indépendante et d'un Contrat de maintenance auprès d'un autre LIR. L'Utilisateur final comprend et accepte que les Ressources de numéros Internet indépendantes puissent être réattribuées par le RIPE NCC à un autre Utilisateur final s'il ne cherche pas à prolonger son droit de licence dans les trois mois suivant la résiliation du Contrat.