

Conditions supplémentaires applicables à la location de fibre noire

1. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service de Fibre Noire d'Interoute (« le Service ») consiste en la Location et la maintenance de Fibres Noires entre des points fixes en Europe.

DEFINITIONS ET INTERPRETATION

1.1 Dans les présentes Conditions Supplémentaires :

« **Certificat de Recette** » désigne un certificat de recette établi sous la forme exposée à l'Annexe 2 aux présentes Conditions Supplémentaires.

« **Tests de Recette** » désigne les tests réalisés sur la Fibre Noire conformément à l'Article 2 des présentes Conditions Supplémentaires et à l'Annexe 2 aux présentes Conditions Supplémentaires.

« **Conditions Supplémentaires** » désigne le présent document et ses annexes, qui fait partie intégrante du Contrat et qui décrit les Services fournis ainsi que les Niveaux de services correspondants.

« **Date de Livraison Convenue** » désigne la date convenue entre les Parties pour la livraison du Service, telle que précisée dans le Bon de Commande.

« **Contrat** » désigne ensemble le Contrat Cadre, les présentes Conditions Supplémentaires, les Bons de Commande, les Demandes de Modification et les Conditions Générales Interoute.

« **Autorisations** » désigne toutes les autorisations, baux, licences, servitudes, droits de passage, franchises, accords, permis, décisions, consentements et autres droits permettant à Interoute d'exploiter et d'assurer la maintenance du Réseau i-21 et de fournir le Service au Client.

« **Prix** » désigne les frais dus par le Client pour le Service de Fibre Noire, tels qu'exposés dans le Bon de Commande conformément à l'Article 2 et à l'Annexe 1 des présentes Conditions Supplémentaires.

« **Prix des Installations de Co-location** » désigne les frais liés aux Installations de Co-location mentionnées dans le Bon de Commande.

« **Installations de Co-location** » désigne les sites d'amplification en ligne et les Points de Présence identifiés dans le Bon de Commande et prévus dans les Conditions Supplémentaires pour les Installations de Co-location.

« **Équipement du Client** » désigne les équipements (y compris les pièces détachées) qui sont la propriété du Client ou qui sont loués par le Client ou par les clients de celui-ci.

« **Système du Client** » désigne l'infrastructure de communications électroniques, y compris les câbles et équipements, détenus ou exploités par le Client ou l'une de ses filiales.

« **Fibre Noire** » désigne les paires de fibre noire se trouvant sur le Réseau i-21 commandées par le Client et mises à disposition du Client par Interoute, dans les conditions prévues à l'Article 2 des présentes Conditions Supplémentaires, et pour lesquelles Interoute concède au Client les droits exposés dans les présentes Conditions Supplémentaires.

« **Points de Démarcation** » désigne chaque point de démarcation dans les chambres de distribution optique détenues par Interoute, son agent ou le Client dans un POP (*Point de présence*) dans lesquels le Client aura accès à la Fibre Noire sur le Réseau i-21, tel que cela est illustré à l'Annexe 2 et identifié dans le Bon de Commande ou à tout autre endroit dont les parties peuvent convenir.

« **Date d'Entrée en Vigueur** » désigne la date de signature du Contrat Cadre.

« **Force Majeure** » désigne un cas de force majeure, tel que défini à l'article 19 des Conditions Générales Interoute

« **Réseau i-21** » désigne le système de câbles en fibres optiques d'Interoute constitué des Sections plus précisément décrites dans le Bon de Commande. Lorsqu'il y a plus d'une fibre optique dans le Réseau i-21, le terme « Réseau i-21 » désigne le câble contenant la Fibre Noire.

« **Équipement Interoute** » désigne tous les équipements (y compris les pièces détachées) qui sont la propriété d'Interoute, ou qui sont loués par Interoute ou par ses clients (autres que le Client).

« **Location** » désigne la location par Interoute de Fibres Noires au Client, conformément aux dispositions du Contrat.

« **Frais de Location** » désigne les frais liés à la Location de Fibre Noire pendant la Durée de la Location, tels qu'indiqués dans le Bon de Commande.

« **Durée de la Location** » désigne la durée indiquée dans le Bon de Commande commençant à la Date de Livraison Convenue.

« **Services de Maintenance** » désigne les services de maintenance fournis par Interoute conformément à l'Article 4.

« **Formulaire de Commande** » désigne le formulaire de commande fourni par Interoute pour la location de fibre noire.

« **Bon de Commande** » a le sens défini à l'Article 2.1.d des présentes Conditions Supplémentaires.

« **Sections** » désigne les parties continues du Réseau i-21 entre les Points de Démarcation décrits dans le Bon de Commande.

« **Date de Début du Service** » désigne, pour la Fibre Noire ou une Section spécifique, la date d'acceptation par le Client du Certificat de Recette, telle que définie par les dispositions de l'Article 2.5(a) ou 2.8 des présentes Conditions Supplémentaires.

« **Objectifs du Niveau de Service** » désigne les objectifs de Niveau de Service indiqués à l'Annexe 5.

« **Spécifications** » désigne les spécifications de la Fibre Noire telles qu'exposées à l'Annexe 3.

« **Durée** » désigne la période qui s'étend de la Date d'Entrée en Vigueur jusqu'à l'expiration normale ou la résiliation des Locations, conformément aux dispositions du Contrat.

Le sens qu'il convient de donner aux autres termes commençant par une majuscule dans le cadre de l'application des présentes Conditions Supplémentaires est défini dans les Conditions Générales Interoute.

Conditions supplémentaires applicables à la location de fibre noire

2. LOCATION

2.1 Le Client peut à tout moment passer commande pour le Service de Fibre Noire auprès d'Interoute, selon les conditions suivantes :

- a. Pour passer commande, le Client doit remplir le Formulaire de Commande contenant tous les détails pertinents relatifs à sa demande et le retourner à Interoute.
- b. Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés à compter de la réception du Formulaire de Commande du Client par Interoute, Interoute répond par écrit au Client, soit:
 - i. en lui notifiant la Date de Livraison Convenue et les Frais correspondants à la Fibre Noire définie dans le Formulaire de Commande et en signant ledit Formulaire ; soit
 - ii. en l'informant que le Formulaire de Commande est refusé. Dans ce cas, les Parties ne seront tenues par aucune obligation et le Formulaire de Commande devient caduc.
- c. Si le Client souhaite confirmer sa commande sur la base des Prix et de la Date de Livraison Convenue communiquées en vertu de l'Article 3.1 (b) (i), il contresigne le Formulaire de Commande et le retourne à Interoute dans les dix (10) Jours Ouvrés à compter de la réception de l'information fournie par Interoute en application dudit Article.
- d. A réception par Interoute d'un Formulaire de Commande signé par Interoute et contresigné par le Client, ledit Formulaire de Commande devient un « Bon de Commande ». Ce Bon de Commande lie les deux Parties et est soumis aux dispositions du Contrat.

2.2 Interoute fournit au Client, aux termes et conditions du Contrat, une prestation de Location de Fibre Noire (telle qu'identifiée dans le Bon de Commande) prenant effet à la Date de Livraison Convenue et se poursuivant pendant toute la Durée du Contrat, à moins que celui-ci ne soit résilié de manière anticipée, dans les conditions prévues par les dispositions du Contrat. Dans ce dernier cas, la Location prend fin à la date de cette résiliation.

2.3 Interoute s'assure que des Tests de Recette sont réalisés sur la Fibre Noire conformément à l'annexe 2 des présentes Conditions supplémentaires et que ces Tests de Recette sont achevés avant la livraison de ladite Fibre Noire.

2.4 Une fois les Tests de Recette sur la Fibre Noire achevés, Interoute remet au Client un Certificat de Recette dûment signé pour le compte d'Interoute, ainsi qu'une copie des résultats des Tests de Recette.

2.5 Le Client doit, dans les cinq (5) Jours Ouvrés suivant la date de réception du Certificat de Recette prévu à l'Article 2.4, soit :

- a. confirmer à Interoute son acceptation de l'offre de Location de la Fibre Noire en contresignant le Certificat de Recette et en indiquant l'existence éventuelle de tous « éléments gênants » (éléments n'affectant pas de manière substantielle l'utilisation de la Fibre Noire par le Client) identifiés au cours des Tests de Recette. La date de la contre-signature du Certificat de Recette par le Client constitue la Date de Début du Service ; soit

- b. notifier à Interoute toute altération ou non-conformité substantielle de la Fibre Noire par rapport aux Spécifications et fournir à Interoute, dans le cadre de cette notification, les résultats des tests réalisés par le Client et révélant ladite altération ou non-conformité.

2.6 Lorsque le Client notifie à Interoute :

- a. L'acceptation de la Fibre Noire conformément à l'Article 2.5(a) ci-dessus, Interoute réalise, le cas échéant, les travaux qu'elle juge raisonnablement nécessaires pour remédier aux éléments gênants ou aux défauts qui ont été identifiés par le Client ;
- b. la non-acceptation de la Fibre Noire en raison de l'altération ou de la non-conformité substantielle mentionnée à l'Article 2.5(b), Interoute accepte de bonne foi de fournir ses meilleurs efforts afin de rendre la Fibre Noire conforme aux Spécifications de l'Annexe 2 aux présentes Conditions Supplémentaires. A l'issue des travaux entrepris à ce titre par Interoute, Interoute fournit un nouveau Certificat de recette au Client, et les dispositions des Articles 2.3 à 2.7 s'appliquent de nouveau.

2.7 Dans le cas où des éléments gênants, altérations ou non-conformités notifiés à Interoute en application des Articles 2.5(a) ou 2.5(b) ci-dessus seraient imputables au Système du Client, ou à un acte ou une omission du Client, Interoute pourra facturer au Client les frais raisonnablement engagés pour la recherche et la réparation des éléments gênants, altérations ou non-conformités. Les factures émises en application des présentes dispositions seront établies et exigibles conformément à l'Article 7 des Conditions Générales Interoute.

2.8 Les Parties conviennent expressément que si le Client ne remet pas de notification à Interoute dans le délai indiqué à l'Article 2.5 des présentes Conditions Supplémentaires, il est réputé avoir tacitement accepté la Fibre Noire et le Certificat de Recette à la date de signature dudit Certificat par Interoute. La date de signature de ce Certificat de Recette par Interoute constitue alors la Date de Début de Service pour les Fibres noires et/ou Sections visées dans ce Certificat.

2.9 Si Interoute ne livre pas le Service de Fibre Noire commandée par le Client dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la Date de Livraison Convenue, le Client a la faculté de résilier le Bon de Commande au moyen d'une notification écrite envoyée à Interoute avec un préavis de trente (30) jours. Il est expressément convenu entre les Parties que cette faculté constitue l'unique recours du Client, et qu'aucune pénalité ou aucune autre somme due au titre de dommages et intérêts, ou à un quelconque autre titre que ce soit, n'est due par Interoute en cas de retard par rapport à la Date de Livraison Convenue.

3. ACCES ET AUTORISATIONS

3.1 Interoute fait son affaire de l'obtention de toutes les Autorisations requises au regard du Bon de Commande avant la Date de Livraison Convenue. Interoute conserve ou renouvelle ces Autorisations pendant toute la Durée.

3.2 Si des Autorisations viennent à être modifiées ou résiliées, et que la perte de ces Autorisations menace de créer ou crée un préjudice financier substantiel pour Interoute, ou empêche ou trouble de manière significative

Conditions supplémentaires applicables à la location de fibre noire

le contrôle, la jouissance et/ou l'utilisation du Réseau i-21 ou sa capacité de fournir la Fibre Noire, Interoute pourra :

- a. fournir au Client des fibres noires comparables à la Fibre Noire, sur des portions de substitution du Réseau i-21 Interoute alors existant ou sur des réseaux tiers, sans frais supplémentaires ; ou
- b. résilier le Bon de Commande du Client et lui rembourser la partie du Prix de Location qu'il a payée au titre du Bon de commande et correspondant à des prestations non effectivement fournies par Interoute en raison de l'impossibilité engendrée par la modification ou la résiliation de l'Autorisation considérée. Il est expressément convenu entre les Parties que ce remboursement constitue l'unique recours du Client, à l'exclusion de tous dommages et intérêts, pénalités, ou de toutes autres sommes qui pourraient être réclamées, et ce à un quelconque titre que ce soit.

Les dispositions ci-dessus constituent ainsi l'unique recours du Client en cas de perte ou de modification des Autorisations.

- 3.3 Dans l'hypothèse où Interoute est contrainte, notamment par le fait d'un tiers, à relocaliser un Segment de son Réseau i-21, elle en informe le Client par écrit avec un préavis de soixante (60) jours, sauf si les délais dans lesquels cette relocalisation doit être effectuée ne lui permettent pas de respecter un tel délai de préavis. Préalablement à la relocalisation, Interoute fournit au Client une estimation des coûts afférents à cette relocalisation. Il est expressément convenu entre les Parties que dans l'hypothèse où ces coûts ne sont pas supportés par la tierce partie à l'origine de la relocalisation, le Client prend en charge tout ou partie de ces coûts, au prorata du nombre de Fibres Noires qu'il a louées dans la Section concernée par rapport au nombre total de Fibres Noires de cette Section, telle qu'identifiée dans le Bon de Commande. Interoute fournira cependant ses meilleurs efforts pour obtenir un accord de remboursement du tiers à l'origine de la demande de relocalisation.

4. EXPLOITATION ET MAINTENANCE

- 4.1 En contrepartie des Frais de Location, Interoute assure, pendant la Durée de Location, les opérations de maintenance exposées au présent Article 4 et à l'Annexe 4 aux présentes Conditions Supplémentaires.
- 4.2 Interoute fera ses meilleurs efforts pour maintenir le Réseau i-21 dans un bon état de marche et en conformité avec les normes en vigueur.
- 4.3 Interoute sera seule responsable de la négociation, de la signature et de la gestion des contrats liés à l'exploitation, la maintenance et la réparation du Réseau i-21.
- 4.4 S'il s'avère que l'utilisation faite par le Client du Service est susceptible de porter atteinte à l'intégrité du Réseau i-21, Interoute pourra déclencher et coordonner les opérations de Maintenance Programmée, lesquelles pourront notamment comprendre la déconnexion de tout ou partie de la Fibre Noire. Interoute s'engage, dans la limite du raisonnable, avant d'engager une opération de Maintenance Programmée, à adresser au Client une notification écrite en respectant un préavis de soixante (60) jours (ou un préavis plus court si les circonstances l'imposent), et en précisant le calendrier et l'étendue des opérations de maintenance. Interoute fera ses meilleurs efforts pour réaliser la Maintenance Programmée du Réseau i-21 entre 0 h 00 et 6 h 00 GMT, le dimanche.

- 4.5 Si le service est perturbé par un Cas de Force Majeure, les dispositions de l'article 12 des présentes.

5. UTILISATION DES INSTALLATIONS DE CO-LOCATION

- 5.1 Sous réserve des dispositions des Conditions Supplémentaires applicables aux Installations de Co-location et des autres dispositions du présent Contrat et en contrepartie du paiement par le Client des Frais d'Installation conformément aux dispositions du Bon de Commande et de l'Article 7 des Conditions Générales Interoute, Interoute concède par les présentes au Client un droit d'utilisation des Installations de Co-location pendant la Durée. Les Parties reconnaissent et acceptent qu'Interoute ou ses fournisseurs conservent la propriété des Installations de Co-location. Aucune disposition du Contrat n'a pour objet de céder ou n'est destiné, de quelque manière que ce soit, à céder ladite propriété au Client.

6. GARANTIES DE NIVEAU DE SERVICE ET MAINTENANCE

- 6.1 Interoute fournira le Service de Fibre Noire conformément aux Objectifs de Niveau de Service. Si la Fibre Noire ne répond pas aux Objectifs de Niveau de Service exposés à l'Annexe 5 aux présentes Conditions Supplémentaires pendant trois (3) mois consécutifs ou pendant trois (3) mois sur une période de quatre (4) mois consécutifs, le Client pourra résilier le Bon de Commande par notification écrite envoyée à Interoute avec un préavis de vingt (20) jours.
- 6.2 Interoute, ses préposés ou ses mandataires, fourniront les Services de Maintenance, y compris la maintenance préventive et les mises à jour périodiques du logiciel du système d'exploitation, lorsque Interoute considérera que ces opérations sont nécessaires au bon fonctionnement du Réseau i-21.
- 6.3 Le Client ne pourra, sans l'accord écrit exprès d'Interoute, effectuer aucune réparation ni aucune opération de maintenance sur le Réseau i-21. Il ne pourra pas davantage engager un tiers pour effectuer de telles opérations. Le Client s'engage à n'installer aucun équipement devant être utilisés avec le Réseau i-21 et à n'utiliser aucun équipement, de quelque manière que ce soit, pouvant endommager ou porter préjudice au Réseau i-21.
- 6.4 Si tout ou partie de la Fibre Noire nécessite une restauration, un remplacement ou une réparation en raison d'un acte ou d'une omission du Client, de ses employés, agents ou sous-traitants, cette réparation, ce remplacement et/ou ce rétablissement pourra être effectué(e) par Interoute, aux frais du Client, et aux prix de jour/homme d'Interoute alors en vigueur, augmentés des taxes applicables.
- 6.5 Le Client pourra demander à Interoute de fournir des services supplémentaires, tels que des services de construction, des extensions latérales et des travaux de câbles d'infrastructure. Interoute fera de bonne foi ses meilleurs efforts pour fournir ces services dans des conditions acceptables par les deux Parties.

Conditions supplémentaires applicables à la location de fibre noire

7. UTILISATION DE LA FIBRE NOIRE

- 7.1 Le Client pourra accéder aux Equipements Interoute pour y installer le Système du Client sous la supervision d'Interoute. Le Client s'engage à utiliser les Equipements Interoute et le Service de Fibre Noire conformément aux lois, règles et règlements applicables, et dans le respect de toutes franchises, droits de passages, baux, licences, contrats, ainsi que de toutes autres obligations applicables à l'égard des tiers. A cet égard, il est expressément convenu que le Client fait son affaire de l'obtention de toutes autorisations, baux, licences, permis, y compris le cas échéant les autorisations d'occupation du domaine public, nécessaires afin de permettre l'accès du Client jusqu'aux Equipements Interoute. Le Client supportera les frais afférents auxdits autorisations, baux, licences, et permis.
- 7.2 Interoute fournit le Service de Fibre Noire pour l'utilisation exclusive du Client. Le Client ne pourra autoriser, quelles que soient les circonstances, l'utilisation ou l'accès à la Fibre Noire ou au Réseau i-21, en tout ou partie, à un tiers, à l'exception de ses propres clients et dans le cadre habituel de ses activités. Aux fins du présent Contrat, le cadre habituel des activités du Client ne comprend pas la vente, la location ou la concession de droits d'utilisation liés à la « fibre noire », tel que ce terme est couramment utilisé dans le secteur des communications électroniques.
- 7.3 Hormis dans le cadre habituel de son activité, le Client ne pourra sous-louer, céder, concéder des licences, concéder des sous-licences, vendre, partager ou utiliser d'une autre manière conjointement avec un tiers (y compris dans le cadre d'une joint-venture ou d'une activité d'externalisation) la Fibre Noire ou le Réseau i-21, ou l'un de leurs composants. Tout manquement au présent Article sera considéré comme un manquement grave au Contrat. En cas d'un tel manquement, Interoute pourra résilier immédiatement le présent Contrat, sans préjudice de tous autres droits et recours dont elle dispose.
- 7.4 Interoute pourra sous-traiter à un tiers tout ou partie de ses obligations d'exécution (y compris, notamment, la maintenance) au titre du présent Contrat, sans l'accord du Client, à condition qu'Interoute demeure responsable de l'exécution des obligations sous-traitées, conformément aux dispositions du présent Contrat.
- 7.5 Interoute pourra périodiquement, pendant la Durée du Contrat, remplacer une ou plusieurs Fibre(s) Noire(s) fournie(s) au Client par une ou plusieurs Fibre(s) Noire(s) semblable(s), sans coût supplémentaire pour le Client, ni indemnisation due à celui-ci.

8. ABSENCE DE TROUBLE ET RESPECT DES LOIS

- 8.1 L'utilisation par le Client de la Fibre Noire sur le Réseau i-21 et tout équipement qui lui est associé ne devra pas :
- interférer, interrompre ou porter atteinte au Service sur une quelconque partie du Réseau i-21 ou tous circuits ou installations d'un autre utilisateur du Réseau i-21 ;
 - porter atteinte au caractère privé de toutes communications transmises via ces circuits ou installations ;
 - causer des dommages de quelque nature que ce soit au Réseau i-21 ; ou

d. causer un danger à quiconque, à l'un des utilisateurs du Réseau i-21 précités, à l'un des propriétaires des circuits ou installations précités ou encore au public.

- 8.2 Le Client supportera le coût de tous appareils de protection supplémentaires dont l'installation est raisonnablement nécessaire en raison de l'utilisation de la Fibre Noire par le Client ou l'un de ses clients.
- 8.3 Le Client sera seul responsable de son utilisation de la Fibre Noire ou de celle de toute autre personne autorisée par le Client à l'utiliser, et s'engage à indemniser et garantir Interoute et ses dirigeants, directeurs, employés, mandataires et sous-traitants, contre toutes pertes, coûts, réclamations, dommages et responsabilités résultant de :
- tout contenu diffamatoire, obscène ou autre contenu illicite ; ou
 - toute réclamation d'un tiers résultant d'une quelconque manière de l'utilisation de la Fibre Noire par le Client ou toute autre personne autorisée par le Client à l'utiliser.
- 8.4 Le Client s'engage à respecter toutes les règles et instructions raisonnables qui lui seront périodiquement notifiées par Interoute concernant l'utilisation de la Fibre Noire.

9. ASSURANCES

- 9.1 Chaque Partie devra, à ses propres frais, souscrire et maintenir en vigueur, pendant toute la Durée du Contrat, des polices d'assurance responsabilité civile, avec une limite de couverture d'indemnité fixée à un million d'euros (1.000.000 €) par sinistre, des assurances contre les accidents du travail ainsi que des assurances responsabilité de l'employeur requises par les lois édictées par toutes les Autorités compétentes. Ces assurances pourront faire l'objet d'une ou plusieurs polices, principales ou complémentaires, y compris les extensions dites « ombrelles » ou contre les risques de catastrophes. L'engagement relatif aux assurances ne libère pas les Parties de leurs obligations en vertu des présentes. En outre, chaque Partie devra respecter les exigences en matière d'assurance figurant dans toutes Autorisations.
- 9.2 Sauf accord contraire des Parties, toutes les polices d'assurance prévues au Contrat devront être souscrites et maintenues auprès de compagnies d'assurance notoirement solvables. Chaque Partie devra, sur demande de l'autre Partie, fournir une attestation d'assurance permettant d'attester du respect des engagements pris au terme du présent Article.
- 9.3 Sans préjudice des dispositions de l'article 11, si une Partie n'a pas souscrit les couvertures d'assurance requises et qu'une réclamation est faite ou subie, la Partie défaillante devra indemniser et garantir l'autre Partie contre toutes réclamations pour lesquelles les assurances requises auraient dû fournir une couverture.

Conditions supplémentaires applicables à la location de fibre noire

10 GARANTIES

- 10.3 Interoute déclare et garantit au Client par les présentes qu'elle détient un juste titre sur la Fibre Noire, et qu'il n'existe aucune sûreté ni servitude qui pourrait porter atteinte à l'utilisation et à la jouissance paisible de la Fibre Noire par le Client.
- 10.4 Sauf disposition contraire dans les présentes, Interoute exclut toutes garanties, expresses ou implicites, concernant la Fibre Noire et les Services de Maintenance, y compris, notamment, les garanties de qualité marchande ou de convenance à un usage particulier.
- 10.5 Le Client déclare et garantit à Interoute :
- qu'il a obtenu et qu'il fera ses meilleurs efforts pour conserver en vigueur (et qu'il s'assurera que tous les tiers avec lesquels il a conclu un contrat dont l'objet est l'utilisation de tout ou partie de la Fibre Noire ont également obtenu et qu'ils conserveront) tous les accords, approbations, licences, permis et autres autorisations, publiques ou privées, nécessaires (à la date d'exécution) à la réalisation de ses obligations au titre du présent Contrat et lui permettant, ainsi qu'auxdits tiers, d'accéder à et d'utiliser la Fibre Noire.
 - qu'il ne créera pas ou n'autorisera pas la constitution de sûretés, servitudes ou charges sur la Fibre Noire ou sur les droits du Client relatifs à la Fibre Noire au titre des présentes, en dehors des sûretés, servitudes ou charges des institutions financières ou autres pouvant exister sur les actifs du Client dans le cadre d'arrangements financiers de celui-ci.
- 10.6 Les déclarations et garanties ci-dessus resteront en vigueur après la signature du présent Contrat.
- 10.7 L'Article 11 et le présent Article 10 resteront en vigueur nonobstant la résiliation du Contrat.

11 RESPONSABILITES

Les dispositions des Articles 11.1 à 11.6 ci-après prévalent sur l'Article 10 des Conditions Générales Interoute.

- 11.1 Sous réserve des dispositions de l'Article 11.2, Interoute ne sera pas responsable à l'égard du Client des pertes ou dommages causés par, ou résultant de, toute défaillance ou perturbation temporaire ou permanente de la Fibre Noire, du Réseau i-21 ou des installations qui y sont associées, ni des interruptions de Service (sans préjudice, dans chaque cas, des droits et responsabilités respectifs des Parties dans le cadre de tous autres contrats relatifs au Réseau i-21), sauf au titre des dispositions expresses du présent Contrat.
- 11.2 Aucune disposition du présent Contrat n'a pour objet d'exclure ou de limiter la responsabilité des Parties en cas de fraude, de décès ou de dommages corporels résultant de leur négligence.

- 11.3 SOUS RESERVE DES DISPOSITIONS DES ARTICLES 11.2, 11.6 ET 11.7, ET NONOBTANT L'INOPPOSABILITE OU L'INVALIDITE DE TOUTE AUTRE DISPOSITION DU CONTRAT, LA RESPONSABILITE D'INTERROUTE POUR CHAQUE BON DE COMMANDE, QU'IL S'AGISSE DE RESPONSABILITE CONTRACTUELLE, (Y COMPRIS LA NEGLIGENCE OU LA VIOLATION D'UNE OBLIGATION LEGALE), RESULTANT DE OU LIEE A LA REALISATION DES OBLIGATIONS D'INTERROUTE AU TITRE DU CONTRAT, SERA LIMITEE A LA PLUS IMPORTANTE DES SOMMES SUIVANTES : (I) 500.000 € (CINQ CENT MILLE EUROS) OU (II) DEUX FOIS LE MONTANT EXIGIBLE PAR LE CLIENT EN VERTU DUDIT BON DE COMMANDE.
- 11.4 SOUS RESERVE DES DISPOSITIONS DES ARTICLES 11.2 ET 11.6, ET SANS PREJUDICE DE L'OBLIGATION QUI INCOMBE AU CLIENT DE PAYER LES SOMMES DUES AU TITRE DES FACTURES EMISES CONFORMEMENT AUX DISPOSITIONS DU CONTRAT, ET NONOBTANT L'INOPPOSABILITE OU L'INVALIDITE DE TOUTE AUTRE DISPOSITION DU CONTRAT, LA RESPONSABILITE DU CLIENT POUR CHAQUE BON DE COMMANDE, RESULTANT DE, OU LIEE A LA REALISATION DES OBLIGATIONS DU CLIENT AU TITRE DU CONTRAT, SERA LIMITEE A LA PLUS IMPORTANTE DES SOMMES SUIVANTES : (I) 1.000.000 € (UN MILLION D'EUROS) OU (II) TROIS FOIS LE MONTANT EXIGIBLE AU TITRE DUDIT BON DE COMMANDE CONSIDERE.
- 11.5 CHAQUE PARTIE NE POURRA EN AUCUN CAS ETRE TENUE, AU TITRE DU CONTRAT, RESPONSABLE DES DOMMAGES INDIRECTS DECOULANT DE SON EXECUTION, TELS QUE LES PERTES DE REVENUS, DE DONNEES, DE BENEFICES, D'ECONOMIE, DE RECETTES, D'ACTIVITE, DE CLIENTELE OU DE CONTRATS, PAS PLUS QUE DES DOMMAGES OU PERTES CONSECUTIFS A CEUX CI, OU ENCORE DES INCIDENTS INDIRECTS OU SPECIAUX RESULTANT DE L'EXECUTION DU CONTRAT.
- 11.6 Sous réserve des dispositions des Articles 11.3 et 11.4, chaque Partie accepte d'indemniser, défendre et garantir l'autre Partie, ses dirigeants, administrateurs, employés, mandataires et sous-traitants contre toutes pertes, dommages, responsabilités, coûts et frais (y compris les honoraires et frais raisonnables d'avocat) liés à des réclamations ou actions de tiers pour :
- dommage corporel, y compris le décès, imputable à cette Partie ;
 - dommages, pertes ou destruction de biens immobiliers ou de biens meubles corporels (y compris notamment la Fibre Noire et le Réseau i-21) pour lesquels la réclamation du tiers résulte de, ou concerne : (i) tout acte de négligence ou omission des responsables, mandataires, employés, sous-traitants, représentants ou invités de la Partie débitrice de l'obligation d'indemnisation, ou (ii) la conduite des affaires de la Partie débitrice de l'obligation d'indemnisation ou celle de ses clients, y compris, notamment, le contenu de toute vidéo, message audio, ou données, transportés par le Client ou ses clients sur la Fibre Noire.

Annexe 2d

Conditions supplémentaires applicables à la location de fibre noire

Annexe 1

Prix et conditions de paiement

1. PRIX

Les Prix seront facturés au Client conformément à l'Article 7 des Conditions Générales Interoute, ou, le cas échéant, aux stipulations du Bon de Commande.

2. PRIX DE MAIN D'ŒUVRE

Les autres tâches entreprises par Interoute à la demande du Client ou les activités entreprises par le Client nécessitant la présence du personnel d'Interoute et qui ne sont pas expressément prévues par le Contrat (par ex. : accompagnement du Client, supervision des travaux du Client, tests supplémentaires) seront facturées aux taux horaires suivants :

Notification remise	Préavis de 48	Préavis de 24 heures	Préavis de 4 heures
	heures (Euro)	(Euro)	(Euro)
Du lundi au vendredi, pendant les heures ouvrées	200	240	300
Du lundi au vendredi, en dehors des heures ouvrées	270	325	400
Samedi	270	325	400
Dimanche	345	410	515

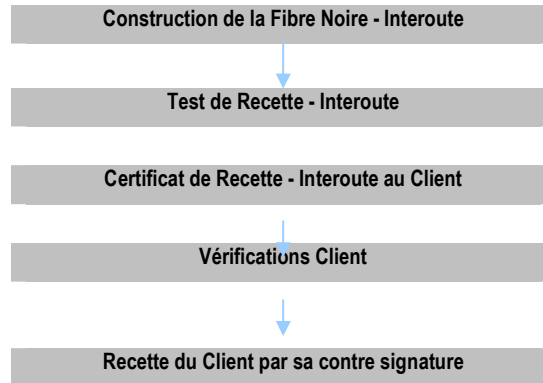
Ces taux sont ceux de techniciens en télécommunications expérimentés et comprennent les frais de déplacement et de séjour, mais ne comprennent pas le matériel. Ils sont soumis à révision annuelle. Les techniciens d'Interoute interviendront dans un délai maximum de quatre (4) heures à compter de la demande du Client en cas d'urgence dûment justifiée, et de quarante-huit (48) heures pour les cas non-urgents.

1. OBJET

Interoute fournira au Client la Fibre Noire qui aura été préparée et testée conformément aux directives standards d'Interoute, telles que décrites par la présente Annexe 2. Les paramètres de la Section de Fibre Noire seront dûment exposés dans un document pour le transfert au Client.

2. PROCEDURE DE RECETTE

La procédure globale pour la préparation, le transfert et la recette de la Fibre Noire est exposée ci-après :



- 2.1 Interoute préparera la Fibre Noire du Client conformément à ses exigences, sur le parcours convenu et effectuera des tests pour déterminer la performance optique de chaque Section de Fibre Noire.
- 2.2 Les résultats des tests seront consignés dans le Certificat de Recette et envoyés au Client.
- 2.3 Le personnel technique du Client pourra vérifier les résultats conformément à l'Article 2 du Contrat.
- 2.4 Le personnel Technique d'Interoute sera présent pendant les tests réalisés par le Client conformément à l'Article 2.
- 2.5 Lorsque le Client et Interoute auront conjointement convenu de la performance de la Section de Fibre Noire, ils signeront le Certificat de Recette qui constituera la Date de Commencement du Service ; et à la suite de la correction de tout élément gênant énuméré dans le Certificat de Recette, ils signeront le Certificat d'Acceptation de Section définitif.

3. DEFINITION DE LA SECTION DE FIBRE NOIRE

Le schéma n°1 : section de Fibre Noire illustre la Section de Fibre Noire typique et identifie les Points de Démarcation entre Interroute et le Client et la Chambre de Distribution Optique (ODF).

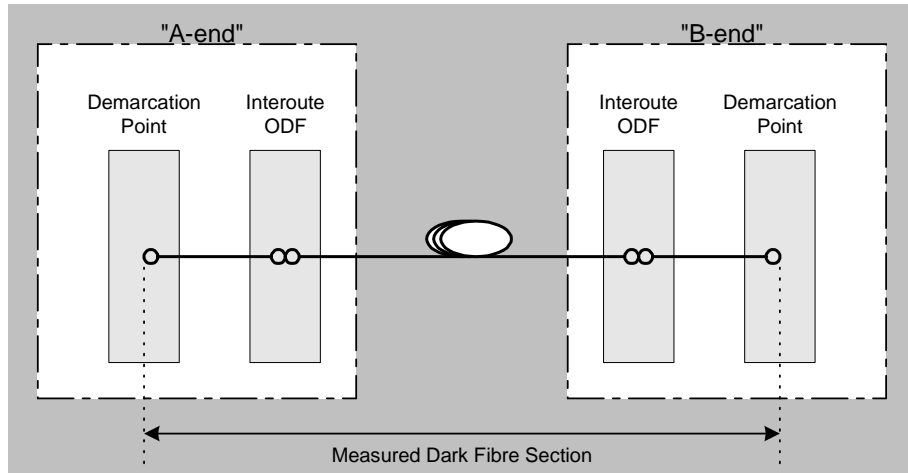


Schéma n°1 : section de Fibre Noire

Traduction du schéma : « Extrémité A / Point de Démarcation / ODF Interroute

Extrémité B / ODF Interroute / Point de Démarcation

Section de Fibre Noire Mesurée ».

4. NIVEAUX DE RECETTE

Chaque Section de Fibre Noire sera conforme aux spécifications exposées à l'Annexe 3 (Spécifications de la Fibre Noire).

5. MESURES OPTIQUES DE RECETTE

Tous les tests sont réalisés conformément à l'ITU-T G.650, Définition et Méthodes de Test pour les paramètres concernés des fibres mono-mode, à savoir :

- Mesures OTDR bidirectionnelles ; et
- Mesure d'atténuation.

5.1 Mesure OTDR bidirectionnelles

Une analyse OTDR bidirectionnelle est réalisée sur chaque fibre d'une Section de Fibre Noire. Les mesures sont enregistrées pour la direction A vers B et la direction B vers A en utilisant le même équipement et paramétrage de test. L'analyseur OTDR est connecté à l'ODF d'Interroute via la connexion de lancement ITU-T G. 652 dont la longueur est > 1,5 km tel que cela est illustré dans le **schéma n°2 : méthode de test OTDR bidirectionnelle**. A l'autre extrémité de la Section de Fibre Noire, une seconde connexion de lancement ITU-T G. 652 dont la longueur est > 1,5 km est connectée via l'ODF d'Interroute.

Conditions supplémentaires applicables à la location de fibre noire

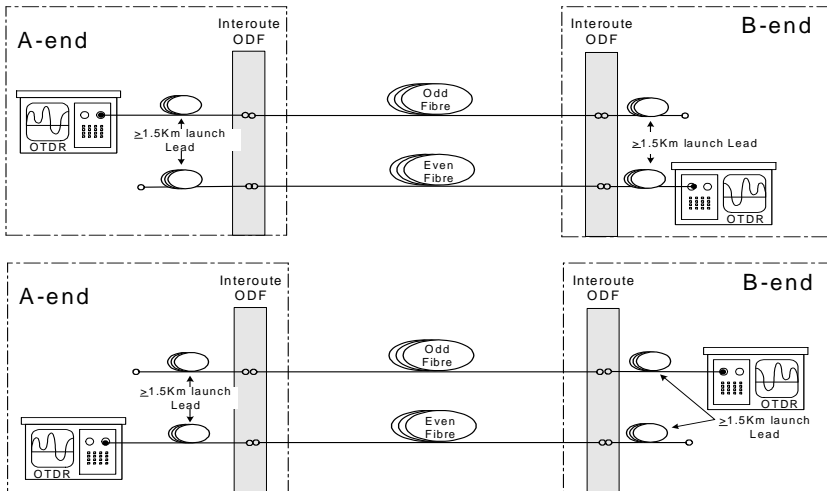


Schéma n°2 : méthode de test OTDR bidirectionnelle

Traduction du schéma : « Extrémité A / ODF Interoute / connexion de lancement $\geq 1,5$ km / Fibre Paire / Fibre Impaire
ODF Interoute / Extrémité B / connexion de lancement $\geq 1,5$ km »

Des largeurs d'impulsion courtes et longues sont utilisées pour fournir des tableaux d'événements et de pertes de connecteur mentionnés dans le Certificat de Recette.

5.2 Atténuation de la Mesure

L'atténuation de la mesure réelle pour une Section de Fibre Noire est normalement mesurée en utilisant une source optique de 1550 nm et 1625 nm (une source de 1310 nm peut être utilisée à la demande du Client) et un Compteur d'Energie Optique (OPM). Une vérification de référence est réalisée sur tous les équipements tests (Source optique, compteur d'Energie optique et connexions tests) pour confirmer qu'ils atteignent les 0,3 db du niveau de transmission avant le début des mesures d'atténuation et d'insertion.

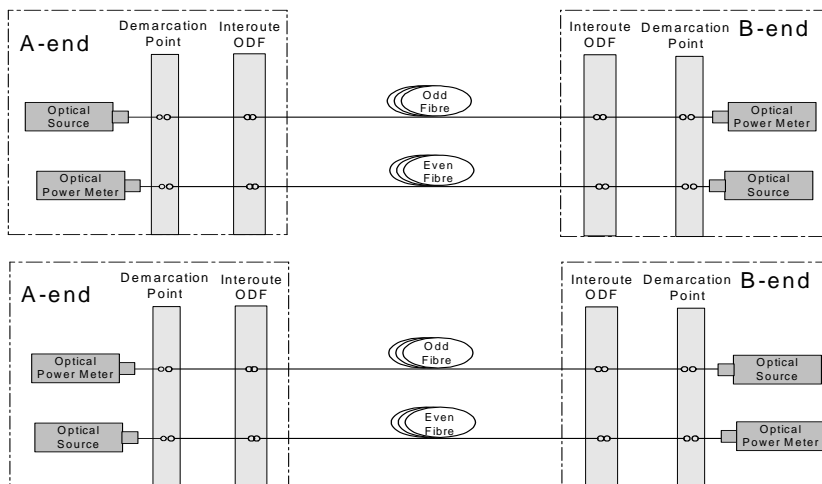


Schéma n°3 : Méthode de Test d'Atténuation

Traduction du schéma : « Extrémité A / point de démarcation / ODF Interoute / Source Optique / Compteur d'Energie optique / Fibre Paire / Fibre Impaire
ODF Interoute / point de démarcation / Extrémité B / Source Optique / Compteur d'Energie optique »

Annexe 2d

Conditions supplémentaires applicables à la location de fibre noire

La connexion de source optique est connectée au point de démarcation de la Section de Fibre Noire (voir **schéma n°3 : méthode de test d'atténuation**). Le compteur d'énergie optique est connecté au point de démarcation correspondant de la Section de Fibre Noire et le niveau reçu enregistré. L'atténuation de la Section de Fibre Noire est calculée en soustrayant le niveau d'énergie transmise au niveau d'énergie reçue.

Cette mesure est répétée dans l'autre direction sur la même Section de Fibre Noire avec la source optique et le compteur d'énergie, à l'autre extrémité. Le calcul de l'atténuation moyenne pour chaque fibre de Section de Fibre Noire se base sur la somme des deux mesures divisées par deux. Tous les résultats sont consignés dans le Certificat de Recette.

6. DELIVRABLES (OU « TELS QUE CONSTRUITS »)

- Carte du Parcours de la Fibre, Lieu du Point de Livraison de la Fibre (avec cartes), Plans des pièces de Co-location.
- Tableaux de répartition, y compris les installations, points ODF, numéros de fibre.
- Certificat de Recette indiquant les résultats mesurés pour l'atténuation, les événements, les pertes de connexion et les traces OTDR.

7. MODELE DE CERTIFICAT DE RECETTE

De :						A :				
Tél. :		N° de Section :		Numéro WP :		Perte retour Connecteur (db): Réf			≤45	
Longueur du câble de lancement			A (m):			B (m):				
Perte Insertion Connecteur < 0,5						Perte Retour Connecteur				
Connecteur A		Connecteur B		Calcul		Mesuré		Calcul		
Mesuré dans la Direction				Perte moyenne				Conforme		
A vers B	B vers A	A vers B	B vers A	Conn A	Conn B	Conn A	Conn B	(Réf - A)	(Réf - B)	O / N
F1										
F2										
Fn										

Annexe 2d

Conditions supplémentaires applicables à la location de fibre noire

Tél. :						N° de Section						
Station A:						Station B:						
Lieu du raccordement												
	Numéro de Chambre de raccordement			Distance Optique (km) depuis la Station A			Localisation					
001												
002												
00n												

Tableau d' Atténuation de la Fibre				
Longueur Optique du Parcours (km) =				
	Station : A vers B	Station : B vers A	Différence de l'Atténuation Mesurée	Moyenne de l'Atténuation Mesurée
	(1550nm)	(1550nm)	(entre les Directions)	
F1				
F2				
Fn				

RECETTE

La personne soussignée déclare que la Fibre Noire transférée au Client est conforme aux valeurs susmentionnées.

Fonctions chez Interoute	Date
Nom	Signature

Le Client reconnaît, accepte et confirme que les données indiquées ci-dessus sont par les présentes acceptées sans condition et de manière irrévocable.

Fonctions dans la Société	Date
Nom	Signature

Annexe 2d

Conditions supplémentaires applicables à la location de fibre noire

Annexe 3

Spécifications de la fibre noire

1. SPECIFICATIONS DE LA FIBRE

Toutes les Sections de Fibre Noire telles que définies dans le Bon de Commande seront conformes, au moment de la recette, aux caractéristiques optiques et mécaniques énumérées ci-dessous :

Type de fibre	Recommandations ITU-T G.655
L'atténuation réelle mesurée doit être inférieure ou égale à l'atténuation calculée pour la Section de Fibre Noire pendant le test	L'atténuation calculée est de $\{(0,25 \times \text{Longueur en Km}) + (0,06 \times \text{No. de raccordements}) + (0,5 \times \text{nombre de connecteurs})\}$ dB @1550nm L'atténuation calculée est de $\{(0,27 \times \text{Longueur en Km}) + (0,06 \times \text{No. de raccordements}) + (0,5 \times \text{nombre de connecteurs})\}$ dB @1625nm
Perte moyenne de raccordement	$\leq 0,06$ dB
Perte maximum de raccordement individuel	$\leq 0,15$ dB
Perte maximum de connecteur individuel	0,5dB
Coefficient de réflexion d'un connecteur	< -45 dB
Dispersion du mode de polarisation	$< 0,5$ spec/(km) $^{1/2}$
Dispersion chromatique	2,0 à 6,0 spec/ (nm x km) @ 1550nm 4.5 à 11.2 spec/ (nm x km) @ 1625nm

Type de fibre	Recommandations ITU-T G.652
L'atténuation réelle mesurée doit être inférieure ou égale à l'atténuation calculée pour la Section de Fibre Noire pendant le test	L'atténuation calculée est de $\{(0,35 \times \text{Longueur en Km}) + (0,06 \times \text{No. de raccordements}) + (0,5 \times \text{nombre de connecteurs})\}$ dB @ 1310nm L'atténuation calculée est de $\{(0,25 \times \text{Longueur en Km}) + (0,06 \times \text{No. de raccordements}) + (0,5 \times \text{nombre de connecteurs})\}$ dB @ 1550nm
Perte moyenne de raccordement	$\leq 0,06$ dB
Perte maximum de raccordement individuel	$\leq 0,15$ dB
Perte maximum de connecteur individuel	0,5dB
Coefficient de réflexion d'un connecteur	< -45 dB

Annexe 2d

Conditions supplémentaires applicables à la location de fibre noire

1.1 SPECIFICATIONS DE DEBUT ET FIN DE VIE (DV ET FV OU « BOL » ET « EOL »)

Les spécifications DV de la Section de Fibre Noire sont l'atténuation réelle mesurée lors de la recette et consignée dans le Certificat de Recette.

Les spécifications FV de la Section de Fibre Noire sont considérées comme une marge incrémentale exprimée en dB par année et calculée comme suit :

FV de la Section de Fibre Noire \leq DV + Marge de Réparation

Formule dans laquelle :

Marge de réparation = (Longueur de la Section de la Fibre Noire / MTCF Fibre) * années depuis RFS * Perte Max de jonction Individuelle

MTBF Fibre = une défaillance / 200 km

Perte maximum de raccordement individuel \leq 0,15 dB

Annexe 2d

Conditions supplémentaires applicables à la location de fibre noire

Annexe 4

Description de la maintenance de la fibre noire

1. DEFINITIONS

Les définitions suivantes viennent en complément des définitions de l'Article 1 des Conditions Supplémentaires applicables au Service Fibre Noire et des définitions de l'Article 1 des Conditions Générales Interoute. En cas de contradiction entre, d'une part, les définitions des Conditions Générales Interoute et/ou des définitions des Conditions Supplémentaires, et, d'autre part, les définitions de la présente Annexe 4, ce sont ces dernières qui s'appliqueront :

- « **Réparation Majeure** » désigne toute réparation dont le montant excède dix mille (10.000) euros.
- « **Réparation Mineure** » désigne toute réparation qui n'est pas une Réparation Majeure.
- « **Défaillance Affectant le Service** » désigne une défaillance, réparation ou condition (ou une possible défaillance, réparation ou condition) affectant le Service fourni au Client, telle que consignée par le Client ou Interoute dans un rapport d'incident. Les Défaillances relevant de la Force Majeure, les défaillances des équipements du Client ou les actes ou omissions du Client ou de tous employés ou mandataires tiers sont des Défaillances n'Affectant pas le Service.
- « **Défaillance n'Affectant pas le Service** » désigne toute défaillance, réparation ou condition qui n'est pas une Défaillance Affectant le Service.

2. OBJET

L'objet du présent document est de définir les conditions de fourniture par Interoute des Services de Maintenance au Client.

3. SERVICES DE MAINTENANCE

Les Services de Maintenance sont inclus dans le Prix. Les Services de Maintenance comprennent ce qui suit :

- La Maintenance préventive
- La Maintenance Corrective
- Les Services d'Urgence

3.1 Maintenance préventive

La maintenance préventive comprend toutes les activités destinées à préserver la Gaine et le Câble à Fibre optique de tous dommages prévisibles. La maintenance préventive sera fournie pendant les Heures Ouvrées, sauf en cas d'urgence ou d'accord spécifique entre le Client et Interoute.

3.2 Maintenance Corrective

La Maintenance Corrective comprend toutes les réparations préventives requises pour l'entretien général du Réseau i-21 suite à la découverte de défaillances ou de dommages n'affectant pas encore les opérations du Client. La Maintenance Corrective a pour but la réparation de ladite défaillance ou dudit dommage.

Conditions supplémentaires applicables à la location de fibre noire

3.3 Services d'Urgence

Interoute fournira les services d'urgence pour toute défaillance, réparation ou condition qui expose la fibre à un risque immédiat et lorsqu'un délai est susceptible d'engendrer un risque supplémentaire pour les services du Client, les Parties ou les tiers. Les Services d'urgence seront mis en œuvre dès que possible en coordination avec le Client.

4. RAPPORT ET GESTION DES DEFAILLANCES

4.1 Coordinateur de la Maintenance

Interoute désignera un coordinateur (ci-après le « Coordinateur de la Maintenance ») chargé de la mise en œuvre des Services de Maintenance décrits dans le présent Contrat.

4.2 Centre d'Appel Client

- a. Interoute fournira un « Centre d'Appel Client » qui consistera en un centre de service d'assistance disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, auquel le Client pourra signaler les défaillances par téléphone et les confirmer par télécopie et/ou courrier électronique.
- b. Le Centre d'Appel Client :
 - recevra et notera les appels du Client ;
 - appellera le responsable maintenance de service ; et
 - ouvrira et fermera un ticket d'incident avec l'accord du Client.

4.3 Procédure d'intervention

- a. Le Client signalera les incidents au Centre d'Appel Client. Le Client fournira à Interoute la liste des personnes ou sociétés autorisées à effectuer une telle signalisation (ci-après dénommées individuellement « Appelant Autorisé »). Les procédures de rapport des défaillances détaillées et les numéros des contacts seront fournis dans le Livre de Transfert du Client.
- b. A la réception d'un appel du Client, Interoute vérifiera que l'appelant est bien un Appelant Autorisé et si tel est le cas, ouvrira un ticket d'incident et indiquera au Client le numéro de référence dudit ticket. Ce numéro de référence sera nécessaire pour le suivi de l'incident. Le Client confirmera la signalisation d'incident par écrit, par télécopie ou courrier électronique dans les 60 minutes de l'appel. Après la notification d'un incident, le Centre d'Appel Client appellera le responsable maintenance de service, qui coordonnera les travaux de réparation.
- c. Le Client devra fournir tous les renseignements pertinents dont Interoute aura besoin pour localiser et corriger l'incident.

4.4 Rapport d'une défaillance

Suite à un incident, Interoute émettra un rapport d'incident précisant :

- la référence de l'incident ;
- l'heure à laquelle l'incident a été notifié ;
- l'heure à laquelle le Service a été rétabli ;
- les actions entreprises par Interoute ; et
- le coût des réparations, le cas échéant.

5. DISPOSITIONS DIVERSES

5.1 Pièces détachées

Interoute fournira des pièces détachées standards. Les pièces détachées spécifiques seront fournies et payées par le Client.

CLASSIFICATION DES INCIDENTS

5.2 Type de défaillance

- Interoute classera les incidents en fonction de leur gravité soit comme des Défaillances Affectant le Service soit comme des Défaillances n'Affectant pas le Service.
- Tous autres événements, n'ayant pas d'impact négatif sur les opérations du Client, seront traités comme des « Travaux Planifiés ».
- En cas de Défaillance Affectant le Service, Interoute s'engage à consacrer des ressources à plein temps, à tout moment, pour résoudre le problème et le Client s'engage à fournir l'assistance raisonnable à Interoute, à tout moment.
- En cas de Défaillance n'Affectant pas le Service, Interoute s'engage à consacrer des ressources à plein temps pendant les Heures Ouvrées pour résoudre le problème. Le Client s'engage à fournir l'assistance raisonnable à Interoute, pendant les Heures Ouvrées.

5.3 Réparation

Après la notification d'un incident par le Centre d'Appel Client, le responsable maintenance de service et les équipes de maintenance (y compris les équipes des sous-traitants) effectueront les actions suivantes à l'endroit où l'incident est situé :

- identifier aussi précisément que possible le lieu de l'incident sur la Section ;
- se concerter avec les titulaires des droits de passages appropriés et/ou les autorités locales pour avoir accès à la Section, le cas échéant ;
- effectuer des réparations temporaires ou définitives, selon ce qui sera approprié;
- documenter les modifications et les comptes-rendus au Centre d'Appel Client ; et
- proposer des réparations permanentes, le cas échéant.

5.4 Intervention en réparation

L'intervention en réparation sera programmée conformément aux principes suivants :

Incident	Intervention
Défaillance Affectant le Service	Intervention disponible 24/24 et 7/7
Défaillance n'Affectant pas le Service	Intervention disponible au cours des 96 prochaines heures

5.5 Réparations Planifiées

- Les Réparations Planifiées seront organisées par Interoute de manière à minimiser leur impact pour le Client, Interoute et leurs clients respectifs.
- Les réparations Planifiées qui n'affectent pas la capacité du Client à exploiter les Services Client seront réalisées pendant les Heures Ouvrées et aussi vite que possible. Interoute informera le Client de ces réparations dix (10) jours préalable à leur mise en oeuvre, dans la mesure du possible.

Conditions supplémentaires applicables à la location de fibre noire

Les réparations Planifiées qui affectent de manière substantielle la capacité du Client à exploiter les Services Client seront réalisées en coordination avec le Client avec un préavis minimum de trente jours, sauf en cas d'urgence. Dans ce cas, Interoute fera ses meilleurs efforts pour limiter les effets négatifs sur l'utilisation de la Fibre du Client.

6. DECLARATIONS DE SINISTRE

L'équipe de maintenance d'Interoute et le Client collecteront toutes les informations disponibles (y compris, en cas de dommages causés par un tiers, le nom dudit tiers, s'il est identifié) pour permettre à Interoute ou au Client d'effectuer des déclarations de sinistre auprès de leurs compagnies d'assurance.

7. PRINCIPES DE FACTURATION

Toutes les Réparations Mineures sont comprises dans le Prix.

Les interventions non nécessaires demandées par le Client, c'est à dire lorsqu' aucun incident affectant le Service fournit au Client n'a été identifié, seront facturées au Client sur la base des taux horaires de main d'œuvre d'Interoute indiqués dans le tableau ci-dessous ainsi qu'au coût de tous travaux entrepris accompagnés de justificatifs, augmentés de 20%.

Horaires du support requis	Notification remise Préavis de 48 heures (Euros)	Préavis de 24 heures (Euros)	Préavis de 4 heures (Euros)
Du lundi au vendredi, pendant les Heures Ouvrées	200	240	300
Du lundi au vendredi, en dehors des Heures Ouvrées	270	325	400
Samedi	270	325	400
Dimanche	345	410	515

Tableau des frais de main d'œuvre d'Interoute (taux horaire)

Ces taux sont ceux de techniciens des télécommunications expérimentés et comprennent les frais de déplacement et de séjour mais ne comprennent pas le matériel. Ils sont soumis à révision annuelle. Un délai d'intervention minimum de quatre (4) heures s'appliquera.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir à Interoute toute information nécessaire à la fourniture des Services de Maintenance en vertu du présent Contrat et à faciliter la fourniture desdits Services dans la plus large mesure possible. Le Client s'engage à :

- fournir les informations mentionnées dans les paragraphes 4.3 et 6 ;
- coopérer avec Interoute ;
- limiter les conséquences des incidents ; et
- fournir l'assistance raisonnable à Interoute, telle qu'elle peut être requise périodiquement.

Annexe 2d

Conditions supplémentaires applicables à la location de fibre noire

Annexe 5

Contrat de niveau de service

1. OBJECTIFS DE NIVEAU DE SERVICE

Le tableau ci-dessous décrit les Objectifs de Niveau de Service qu'Interoute s'efforcera d'atteindre pour les Services fournis. Les délais sont comptabilisés à partir du moment où le Client a notifié le problème à Interoute conformément aux dispositions du présent Contrat.

Service	Activité	Objectif de Niveau de Service
Centre d'Assistance Client	Disponibilité	24h/ 24 7j/7 365j/an
Maintenance de la Fibre Noire	Temps nécessaire pour une réparation temporaire (Câble exposé) – Défaillance Affectant le Service	< 12 heures
	Temps nécessaire pour une réparation temporaire - Défaillance n'Affectant pas le Service	< 10 jours
	Temps nécessaire pour une réparation définitive de la Fibre Noire – Défaillance n'Affectant pas le Service	< 20 jours
Rapport	Rapport de l'Incident	48 heures après l'incident
	Rapports périodiques	Chaque trimestre, sur demande

2. PROCEDURE D'ESCALADE

Le Client pourra appliquer la procédure d'escalade pour les délais de maintenance corrective non respectés auprès de la direction d'Interoute conformément à la procédure suivante. Le Centre d'Appel Client contactera les responsables à la demande du Client.

Temps écoulé (défaillances affectant le service)	Contact de la procédure d'escalade
12 heures	Chef d'équipe du NOC ou Chef d'équipe en poste du CSC Interoute
16 heures	Responsable du NOC
20 heures	Directeur Central des Operations, Directeur de domaine
24 heures	Vice-Président en charge des Opérations
48 heures	Vice-Président Senior du Réseau et des Opérations

Les détails de la Procédure d'Escalade exactes et les numéros des contacts sont fournis dans le Livre de Transfert du Client à la Date de Début du Service.