

1 OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire propose au Client son Service de Connectivité IP au Réseau Informatique Real.Not des Notaires.

2 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Particulières font partie intégrante du Contrat tel que défini aux Conditions Générales de services de communications électroniques auxquelles elles se rattachent.

3 DEFINITIONS

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales de services de communications électroniques soit dans les autres Documents contractuels.

4 DESCRIPTION DU SERVICE

4.1 Prestation de base fournie au Client

La prestation de base a pour objet de relier deux ou plus de deux Sites Client par une liaison IP.

Seul le trafic IP peut être transporté sur le Service VPN IP.

4.1.1 Raccordement des Sites Client

Chaque Site Client est raccordé via une porte IP dont les caractéristiques (débit, mode de raccordement, options...) sont définies dans le Formulaire de souscription et ses Annexes.

Le Prestataire ne peut être tenu pour responsable si le débit commandé par le Client est sous-dimensionné par rapport aux besoins des Sites Client que seul le Client est en mesure d'apprécier.

Il appartient au Client de vérifier que les plans d'adressage des différents sites sont compatibles entre eux.

4.1.2 Mise à disposition d'un Box d'extrémité

En standard, le Prestataire met à disposition du Client l'équipement d'extrémité (Box), le configure, l'installe, le cas échéant, sur le(s) Site(s) Client, le supervise et le maintient.

La Box est un Equipement Prestataire.

4.2 Prestations optionnelles fournies au Client

Les prestations optionnelles comprennent les services suivants :

- Les services dit régaliens fournis par Real.Not (Micen, CDC, DGFIP, Intranet notaires.fr et la

Viosconférence à condition pour ce dernier service que le débit choisi par le client le permette).

5 CONDITIONS TECHNIQUES

Le Service est fourni en accès permanent.

Le Prestataire propose différents types d'accès en fonction de la situation géographique des Sites Client à raccorder, des débits souhaités et de l'usage du Service envisagé par le Client. Ces caractéristiques sont mentionnées dans le Formulaire de souscription ou dans son Annexe.

Le Client est tenu de fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires à son identification juridique (raison sociale, adresse du siège social, numéro SIRET, capital social, forme juridique) et à la localisation du Point d'Accès au Service ou du Point d'Accès Hébergé (numéro de désignation de l'installation (NDI) du Site, adresse du site à raccorder).

A ce titre, le Prestataire peut exiger du Client, en cas d'erreur sur ces informations, ayant conduit le Prestataire à livrer le Service à une mauvaise localisation, le versement de pénalités égales à la somme des abonnements au Service sur la Durée Minimale du Service.

Les raccordements sont soumis à des contraintes techniques qui dépendent d'une évaluation théorique réalisée par l'opérateur de boucle locale tiers.

En conséquence, le Prestataire ne peut être tenu pour responsable si les caractéristiques techniques constatées à la livraison du Service ne corroborent pas l'évaluation théorique précitée.

En cas d'impossibilité de procéder à un raccordement, le Prestataire s'efforce de proposer au Client une solution alternative parmi les solutions techniques disponibles, aux conditions techniques, contractuelles et financières de la nouvelle solution.

Un nouveau Formulaire de souscription pour le Site Client en question doit alors être signé entre les parties. Le Client conservant toutefois le droit de résilier, sans indemnités, le Service en raison de l'impossibilité du raccordement du site.

6 MISE EN SERVICE

Le Service fait l'objet de la procédure de recette décrite aux Conditions Générales de services de communications électroniques du Prestataire.

7 DUREE DU SERVICE

Le Client souscrit au Service pour la Durée Minimale de 3 ans.

Au-delà de cette Durée Minimale, le Service est reconduit tacitement pour une durée indéterminée.

La Durée Minimale débute à la date de Mise à Disposition du Service.

8 GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

Les Garanties de Qualité de Service dépendant du type de raccordement choisi par le Client et du débit associé.

Elles sont plus amplement décrites dans les Conditions Spécifiques correspondantes.

9 GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

Par dérogation aux Conditions Générales de services de communications électroniques, les Garanties de Qualité de Service comprennent :

- La Garantie de Délai de Rétablissement ;
- La Garantie de Taux de Disponibilité.

ENGAGEMENTS OPERATEUR INFRASTRUCTURE

9.1 La Garantie de Délai du lien de l'opérateur d'infrastructure

9.1.1 Niveau d'engagement

Si le Client a souscrit à l'option du lien de secours 3G/4G, en cas de rupture du lien principal, le service continuera à fonctionner pour les services dits « régaliens » délivrés par Real.Not : Micen, CDC, DGFIP, notaires.fr, à l'exception de la visioconférence ne pourra pas fonctionner sur un lien de secours 3G/4G, avec un lien principal de type ADSL ou un lien symétrique dont le débit serait inférieur à 4 MB. Le délai de rétablissement du lien principal est dépendant de l'opérateur d'infrastructure et le Prestataire ne peut pas s'engager en son nom.

A titre indicatif, les engagements de délai de rétablissement par les opérateurs d'infrastructure sont :

- ADSL : pas d'engagement de délai,
- VDSL : engagement 48 heures ouvrées,
- SDSL : 4 à 24 heures ouvrées,
- FTTH : 24 heures ouvrées,
- FTTE : 4 heures.

9.1.2 Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de Service, en cas de non-respect de la Garantie de Délai de Rétablissement, ComNot ne peut pas s'engager au nom des opérateurs d'infrastructures pour le rétablissement du lien.

9.2 La Garantie de Taux de Disponibilité

9.2.1 Niveau d'engagement

Les opérateurs d'infrastructure s'engagent sur un Taux de Disponibilité de manière très variée. Les usages les plus fréquemment constatés sont :

- ADSL : 95,0%,
- VDSL : 96,0%,
- SDSL : 99,0%,
- FTTH : 98,0%,
- FTTE : 99,8%.

9.2.2 Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de Service, en cas de non-respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, ComNot ne peut pas s'engager au nom des opérateurs d'infrastructures.

ENGAGEMENT CŒUR DE RESEAU COMNOT

9.3 La Garantie de Délai de Rétablissement

9.3.1 Niveau d'engagement

Le Prestataire s'engage sur un délai de rétablissement calculé par Incident, inférieur ou égal à quatre (4) heures pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite.

9.3.2 Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de Service, en cas de non-respect de la Garantie de Délai de Rétablissement, les pénalités seront calculées sur la base de l'abonnement mensuel * nbre heure de retard pleine ouvrée (9h à 21h du lundi au vendredi et de 9h à 12h le samedi hors jours fériés) / 100. Les pénalités ne pourront pas être supérieures au montant de l'abonnement mensuel.

9.4 La Garantie de Taux de Disponibilité

9.4.1 Niveau d'engagement

Le Prestataire s'engage sur un Taux de Disponibilité annuel de 99,95 %.

Ce Taux est calculé sur la disponibilité des heures ouvrées (9h à 21h du lundi au vendredi et de 9h à 12h le samedi hors jours fériés).

9.4.2 Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de Service, en cas de non respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, les pénalités seront calculées sur la base de l'abonnement mensuel * [taux d'engagement – taux

mesuré] * 5. Les pénalités ne pourront pas être supérieures au montant de l'abonnement mensuel.

ENGAGEMENT CŒUR DE RESEAU REAL.NOT

9.5 La Garantie de Délai de Rétablissement

9.5.1 Niveau d'engagement

ComNot ne s'engage pas sur les délais de Rétablissement du cœur de réseau de Real.Not.

9.5.2 Pénalités associées

ComNot ne propose pas de pénalité au Client en cas d'incident du cœur de réseau de Real.Not.

9.6 La Garantie de Taux de Disponibilité

9.6.1 Niveau d'engagement

ComNot ne s'engage pas sur le Taux de Disponibilité du cœur de réseau de Real.Not.

9.6.2 Pénalités associées

ComNot ne propose pas de pénalité au Client en cas d'incident du cœur de réseau de Real.Not.

ENGAGEMENT DU POINT TERMINAL DANS L'OFFICE

9.7 La Garantie de Délai de Rétablissement

9.7.1 Niveau d'engagement

En cas de panne ou de dysfonctionnement de la Box (propriété de ComNot) installée chez le client, le Prestataire s'engage sur un délai de rétablissement calculé par Incident, inférieur ou égal à quatre (4) heures pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite.

9.7.2 Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de Service, en cas de non-respect de la Garantie de Délai de Rétablissement, les pénalités seront calculées sur la base de l'abonnement mensuel * nbre heure de retard pleine ouvrée (9h à 21h du lundi au vendredi et de 9h à 12h le samedi hors jours fériés) / 100. Les pénalités ne pourront pas être supérieures au montant de l'abonnement mensuel.

9.8 La Garantie de Taux de Disponibilité

9.8.1 Niveau d'engagement

Le Prestataire s'engage sur un Taux de Disponibilité annuel de 98,00 %.

Ce Taux est calculé sur la disponibilité des heures ouvrées (9h à 21h du lundi au vendredi et de 9h à 12h le samedi hors jours fériés).

9.8.2 Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de Service, en cas de non respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, les pénalités seront calculées sur la base de l'abonnement mensuel * [taux d'engagement – taux mesuré] * 5. Les pénalités ne pourront pas être supérieures au montant de l'abonnement mensuel.

10 MODIFICATION DU SERVICE PAR LE CLIENT

10.1 Modification du débit sur un Site Client

Le Client peut demander la modification du débit sur un Site Client avec un préavis d'un (1) mois. Cette demande est subordonnée à une étude de faisabilité de la part du Prestataire.

10.2 Ajout et déménagement de Site Client

10.2.1 Ajout d'un Site Client

L'ajout d'un Site Client sur le Service VPN IP n'est possible qu'après accord du Prestataire et pour une Durée Minimale d'un (1) an. Sous réserve d'une étude de faisabilité, le Prestataire utilise autant que faire se peut le mode de raccordement adapté aux contraintes techniques de connexion et aux caractéristiques demandées par le Client.

10.2.2 Déménagement d'un Site Client

Le Client peut demander le déménagement d'un site Client par lettre recommandée. Cette demande est soumise à une étude de faisabilité de la part du Prestataire en vue de poursuivre le service souscrit dans les nouvelles conditions.

Le raccordement du nouveau Site Client fait l'objet d'un engagement d'une Durée Minimale d'un (1) an.

10.3 Suppression d'un Site Client

Toute demande de suppression d'un Site Client doit se faire avec un préavis d'un (1) mois.

Les dispositions ci-dessous s'appliquent également au cas de résolution de tout ou partie des Sites Client.

Le Client peut toutefois supprimer et en conséquence résoudre le Service sur un ou plusieurs Site(s) Client dans les conditions suivantes :

- Que l'engagement minimal de 3 ans soit respecté sur le site principal,
- Engagement d'1 an minimum pour les sites secondaires équipés d'un lien VDSL, SDSL, FTTx,

- Engagement de 3 mois pour les sites secondaires équipés d'un lien ADSL,
- Paiement d'une indemnité de résiliation de 120 € pour un lien ADSL pour un site principal ou un site secondaire une fois le délai d'engagement minimum écoulé,
- Paiement d'une indemnité de résiliation de 250 € pour un lien VDSL ou SDSL pour un site principal ou un site secondaire une fois le délai d'engagement minimum écoulé,
- Paiement d'une indemnité de résiliation de 390 € pour un lien FTTx pour un site principal ou un site secondaire une fois le délai d'engagement minimum écoulé.