

## CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE SOLUTIONS BUSINESS ONE POUR SITES FIXE SYNC PBX, SITES FIXE SYNC CENTREX, ET LIGNE FIXE ISOLEE

### ARTICLE 1 OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles ALTERNATIF met en oeuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client de son Service.

### ARTICLE 2 DÉFINITIONS

les termes ci-après mentionnés ont la signification suivante.

**Accès VGA** : désigne un accès bas débit raccordé au réseau téléphonique de l'opérateur historique et commercialisé par ALTERNATIF dans le cadre de son offre de Service de Revente de l'Abonnement. Cet accès peut-être de type analogique isolé, numérique isolé, ou Groupement d'accès numérique.

**Accès VGA Ligne Fixe Isolée** : désigne soit un Accès numérique isolé de type IT0 et / ou un Accès analogique isolé de type IT0. **Accès analogique isolé** : Désigne la ligne téléphonique analogique isolée raccordée au réseau téléphonique de France Télécom et qui bénéficie de l'usage d'un numéro unique de désignation (ND). **Accès numérique isolé**: désigne un accès au service RNIS de type T0 / ISDN2. Il comprend 2 canaux B à 64 kbit/s chacun et 1 canal D à 16 kbit/s donnant accès à une interface appelée «interface RNIS ». **"Boitier ATA"** : désigne le boîtier de conversion permettant d'interconnecter au Service des équipements analogiques compatibles tels que certains télécopieurs. **Ecrasement** : désigne, sur un même accès, une offre qui se substitue à une autre offre. **"Eligibilité de la ligne téléphonique"** : compatibilité technique de la ligne du Client avec les contraintes techniques de Service de ALTERNATIF. **Groupement d'accès** : désigne un ensemble d'Accès de base numérique regroupés pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Un Accès (ligne) du Groupement, appelé « Accès (ligne) de tête de Groupement », porte le numéro qui identifie le groupement. Son numéro est le Numéro de Désignation du Groupement (NDI). Un Groupement d'accès de base est constitué d'au moins deux Accès de base à la même adresse géographique. Il regroupe jusqu'à 8 accès.

**"Interface de type T0"**: Interface d'accès de base normalisée RNIS permettant de fournir deux canaux voix.

**"Interface de type T2"** : Interface d'accès primaire normalisée RNIS permettant de fournir trente canaux voix.

**ND** : numéro de désignation, désigne le numéro de téléphone de l'Accès (ligne) VGA.

**NDI (Numéro de Désignation de l'Installation)** : désigne le numéro de téléphone de l'Accès (ligne) VGA tête de groupement. **"Plate-forme de Service de Convergence"**: la Plate-forme technique qui permet de fournir le Service sites Centrex. Cette Plateforme est interconnectée au réseau de ALTERNATIF d'une part, et au Site du Client d'autre part, par l'intermédiaire d'un Lien d'Accès. **Service Associé VGA** : Désigne les prestations qui sont fournies dans le cadre de l'Accès VGA. Selon le type de prestations, elles sont soit incluses de base avec l'Accès VGA, soit proposées en option sur demande particulière du Client. **Service Associé VGA Ligne Fixe Isolée** : Désigne les prestations qui sont fournies dans le cadre de l'Accès VGA Ligne Fixe Isolée. Selon le type de prestations, elles sont soit incluses de base avec l'Accès VGA Ligne Fixe Isolée, soit proposées en option sur demande particulière du Client.

**"Service"** : le ou les Service(s) fournis par ALTERNATIF et tels que décrits à l'article 3 des présentes Conditions Particulières.

**"Service de Convergence"** : le service proposé par ALTERNATIF permettant au Client, sous réserve de souscription du Service Business Plus, Business One ou une autre service Fixe-Mobile Synch, de bénéficier, pour un même Utilisateur, à la fois du Service de téléphonie Fixe et du Service Mobile tel que définis aux présentes Conditions Particulières. **"Terminaux IP"** : les terminaux fixes agréés par ALTERNATIF qui seront utilisés par le Client pour bénéficier du Service de téléphonie fixe. Une liste des Terminaux IP agréés est disponible sur le site [www.Alternatif.net](http://www.Alternatif.net) rubrique Business One ou sur simple demande adressée au Service client.

**Service de Revente de l'Abonnement (ci-après « SRA »)**: désigne la fourniture par ALTERNATIF d'une prestation permettant au Client au moyen d'un Accès VGA ou d'un Accès VGA Ligne Fixe Isolée, de bénéficier d'une offre globale de téléphonie fixe bas débit. Les autres termes comportant une majuscule dans la suite du présent document et dont la définition ne figurerait pas au présent article sont définis dans les Conditions Générales.

### 3. DESCRIPTION DU SERVICE

Au titre du Service, le Client bénéficie de tout ou partie des services décrits ci-après.

La liste, les caractéristiques et les conditions desdits services sont décrits dans les INFORMATIONS TECHNIQUES dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté préalablement à la signature des Conditions Particulières relatives aux services souscrits.

**3.1. Service de téléphonie fixe - Service PBX** Dans ce cadre, le Service de téléphonie fixe comprend la fourniture d'un accès au Réseau de télécommunications de ALTERNATIF au travers d'interfaces de type T0 ou T2, et des services associés s'y rattachant qu'ils soient inclus dans l'offre ou qu'ils fassent l'objet d'une facturation spécifique. Ce Service permet aux Utilisateurs du Client d'émettre des appels (appels sortants) vers n'importe quel numéro de téléphone du plan de numérotation national ou international et de recevoir des appels (appel entrants) sur une tranche de numéros attribuée ou repris par ALTERNATIF. Ce Service est fourni, soit par l'intermédiaire d'un accès IP soit dans le cadre du SRA.

**- Service Business One - Centrex**, Dans ce cadre, le Service de téléphonie fixe est un service de Voix sur IP qui permet au Client de disposer de fonctionnalités de téléphonie classiques et évoluées assurées par la Plate-forme de Service de Convergence de ALTERNATIF. Ce Service comprend le raccordement du Site du Client à la Plateforme de Service de Convergence via une Liaison d'accès, ainsi que l'acheminement, par l'intermédiaire de l'Opérateur Partenaire et conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros du Client qui peuvent être soit des numéros portés soit des numéros affectés par l'Opérateur Partenaire au Client.

**3.2 Le Service Mobile** . La souscription du Service Mobile en complément du Service Fixe PBX ou Centrex permet au Client d'intégrer l'ensemble des lignes fixes et mobiles concernées dans le cadre d'un groupe fermé d'Utilisateurs et de bénéficier des fonctionnalités communes aux Service Fixe et Mobile (le Service de Convergence), telles que décrites dans le document tarifaire « les Tarifs de Alternatif » et les INFORMATIONS TECHNIQUES du Service. Les conditions d'utilisation du Service Mobile sont plus amplement décrites dans les Conditions Particulières applicables à ce Service.

**3.3. Service Internet** Le Service Internet permet au Client de bénéficier d'un accès permanent et illimité à Internet depuis son Site. Il est précisé que l'accès internet est fourni par l'intermédiaire d'une Liaison dont la capacité peut être mutualisée, dans le cadre d'un raccordement IP, avec le Service de téléphonie fixe tel que décrit ci-dessus. En conséquence, l'attention du Client est attirée sur le fait que la capacité (bande passante) de la liaison est affectée prioritairement à l'acheminement du trafic voix. Dès lors, ALTERNATIF ne peut garantir le débit associé à l'accès Internet compris dans le Service sauf en cas souscription du Client à une option de surclassement de débit Internet En complément du Service Internet, le Client a la faculté de souscrire des services optionnels (messagerie, hébergement de sites Web, noms de domaine,...), selon les modalités définies dans les Conditions Particulières applicables à ces services.

**3.4 SRA/Services Associés VGA/ Services Associés VGA Ligne Fixe Isolée** .

**3.4.1 SRA** Le SRA permet au Client, pour ses services de téléphonie, d'avoir comme unique interlocuteur ALTERNATIF.

A ce titre, ALTERNATIF lui facture l'abonnement téléphonique de L'opérateur historique ainsi que les communications sortantes, y compris les communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence, lesquelles restent néanmoins acheminées par L'opérateur historique. ALTERNATIF gère les accès du Client (commande et résiliation d'accès, gestion des incidents). Le SRA peut être fourni sur un Accès numérique isolé existant, un Groupement d'accès existant ou un Accès numérique isolé à créer ou Groupement d'accès à créer. Selon les cas, le SRA peut être fourni sur les Accès analogiques ou numériques isolés où les groupements d'accès. Il ne peut en revanche être fourni sur : - les accès supportant un poste d'exploitation de l'opérateur historique (postes internes à l'opérateur historique) - les accès (ligne) corps d'un groupement technique, - les accès en cours de création, de résiliation, de dénumérotation/renumérotation ou de déménagement, - les accès temporaire, - les cabines et publiphones. - les accès ou groupement supportant un contrat de détail L'opérateur historique de type «Numeris Duo» ou «Numeris Itoo». Les NDI peuvent être modifiés pour des raisons de contraintes techniques sous réserve d'un préavis de six (6) mois. Si le Client souscrit au SRA sur une ligne téléphonique déjà existante, il en conservera le numéro de téléphone.

3.4.2 Services Associés VGA/ Services Associés VGA Ligne Fixe Isolée . Les Services Associés VGA et les Services Associés VGA Ligne Fixe Isolée inclus dans l'Accès VGA ou l'Accès Ligne Fixe Isolée figurent dans les INFORMATIONS TECHNIQUES. Indépendamment des Services inclus mentionnés ci-dessus, le Client pourra s'il souhaite y souscrire, et sous réserve d'éventuelles incompatibilités entre services, bénéficier de services optionnels dont la liste, les définitions et les conditions figurent dans les INFORMATIONS TECHNIQUES.

3.5 Services optionnels (site centrex) ALTERNATIF met à la disposition du Client, dans le cadre du Service de téléphonie Fixe, un ensemble de services optionnels décrits ci-après. La tarification de ces Services optionnels et des éventuels Equipements relatifs à leur utilisation figure dans le document tarifaire « les Tarifs de ALTERNATIF » en vigueur.

3.5.1 Solutions d'envoi et de réception de fax Fax Virtuel : Le Service de Fax virtuel permet d'envoyer des fax via l'Interface Business One (dans un mode dit « web2fax »), et de recevoir des fax sur les adresses mails paramétrées dans cette même interface. Le Service Fax: Le Service Fax permet de connecter, notamment via un Boîtier ATA, un télécopieur sur le réseau IP et d'émettre et de recevoir des communications vers les numéros fixes. L'attention du Client est attirée sur le fait que certains modèles de télécopieurs peuvent ne pas être compatibles avec le Service. Il appartient en conséquence au Client de se renseigner auprès de ALTERNATIF sur la compatibilité de son/ses télécopieurs préalablement à la souscription du Service.

3.5.2 Location des Terminaux IP a. Le Client s'engage à n'utiliser le Service qu'avec des Terminaux IP agréés par ALTERNATIF. Les Terminaux peuvent être acquis par le Client conformément aux Conditions Générales ou les louer dans les conditions décrites ci-dessous. La livraison, le raccordement et la mise en service des Terminaux IP sont effectués par ALTERNATIF. Le Client s'engage à faire un usage du Service conforme au guide d'utilisation des Terminaux IP remis par ALTERNATIF lors de la Mise en Service. b. Conditions de location des Terminaux IP La location est conclue à la date fixée dans le Bon de commande. ALTERNATIF fait ses meilleurs efforts pour assurer le bon fonctionnement des Terminaux IP, incluant l'entretien pièces et main d'oeuvre des Terminaux IP utilisés normalement. Sont exclues les réparations des dommages causés par la foudre, les surtensions, un usage anormal, des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure. Dans ces cas, les frais de remise en état par ALTERNATIF sont à la charge du Client. Sont également exclus de l'entretien les éléments mobiles (cordons, fils, prises) et les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. En cas de dysfonctionnement des Terminaux IP, constaté par le Client, il appartient à celui-ci de le signaler à ALTERNATIF. Dans le cas où le déplacement de personnel de ALTERNATIF sur le Site est jugé nécessaire par ALTERNATIF, celui-ci est

pris en charge par ALTERNATIF au titre des présentes dans la limite d'une (1) intervention par an par Terminal IP. Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, ALTERNATIF se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer ainsi que des moyens en main-d'oeuvre nécessaires à la réparation des Terminaux IP. c. Modification des Terminaux IP Toute intervention sur les Terminaux IP opérée sans l'accord exprès, préalable et écrit de ALTERNATIF est interdite et peut entraîner la facturation au Client des frais de remise à niveau et la résiliation du Contrat de Service. ALTERNATIF peut, s'il estime que l'évolution technique le rend nécessaire, sans modifier les présentes Conditions, remplacer temporairement ou définitivement tout ou partie des Terminaux IP par d'autres Terminaux IP remplissant les mêmes fonctions et présentant des qualités similaires à celles des Terminaux IP remplacés, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer. d. Restitution des Terminaux IP Au terme d'un Contrat de Service ou en cas de résiliation d'un Contrat de Service, le Client doit restituer à ALTERNATIF les Terminaux IP loués dans le respect des dispositions de l'article 8 (Equipements) des Conditions Générales.

3.5.3 Installation des Terminaux IP Au titre de cette prestation ALTERNATIF assure l'installation et la mise en services des Terminaux IP nécessaires au bon fonctionnement du Service. Cette installation est réalisée par ALTERNATIF ou tout tiers désigné. Elle peut nécessiter plusieurs interventions. Le Client devra faciliter l'accès à son Site pour permettre la réalisation de cette prestation, et fera son affaire de l'obtention des autorisations éventuellement nécessaires à cet effet. Dans l'hypothèse où ALTERNATIF constaterait lors du rendez vous d'installation qu'il ne peut réaliser la Prestation pour une raison imputable au Client, ALTERNATIF facturera au Client un montant forfaitaire de 250 € HT (correspondant aux frais de déplacement du technicien).

La prestation inclut également la prise en main de la solution par le Gestionnaire du Site Client. Cette prise en main consiste en une explication de l'intervention réalisée, une présentation des Terminaux IP, et une démonstration générale du service Internet Gestionnaire (Interface Sync Gestionnaire).

3.5.4 Musique d'attente Personnalisable. Au titre de cette option ALTERNATIF offre au Client la possibilité de définir des films sonores pour certains services de téléphonie (double appel, mise en garde,...). Ces films sonores sont paramétrables, via l'Interface du Client, pour une société, un site, un groupe de distribution d'appels, ou un utilisateur prédéterminé. Il est précisé que ALTERNATIF ne fournit en aucun cas les films sonores au Client, celui-ci faisant son affaire de les concevoir ou de les acquérir sous sa seule responsabilité. Les films sonores sont mis en oeuvre par le Client, via l'Interface, sous la forme de fichiers informatiques respectant les formats définis par ALTERNATIF. L'attention du Client est attirée sur le fait que l'utilisation d'un système d'attente musicale peut être soumise à déclaration auprès des organismes de gestion collective de droits d'auteurs (SACEM, SCPP, SACD,...). Dans le cas où le film sonore choisi par le Client donnerait lieu au paiement de redevances au titre des droits d'auteurs, de producteur ou d'artiste interprète, ces redevances seront à la charge du Client. Le Client s'engage à respecter les dispositions du Code de la propriété Intellectuelle dans le cadre de l'utilisation du Service et fera son affaire personnelle de toute réclamation ou action de tiers pouvant survenir du fait des films sonores qu'il aura sélectionné. Le Client s'engage à garantir ALTERNATIF à ce titre et supportera tous les coûts et dépenses qui pourraient résulter de ces réclamation ou actions.

3.5.5 Serveur Vocal Interactif. Ce service permet la réception des appels sur une ligne fixe à laquelle est associée une fonction "standard automatique", qui décroche automatiquement en diffusant une annonce vocale interactive. Cette annonce vocale oriente les appelants vers une sélection de choix de transferts d'appels. Le Service est administrable directement par le Client sur son Interface. Les annonces vocales sont fournies par le Client sous forme de fichiers informatiques au format défini par ALTERNATIF dans les INFORMATIONS TECHNIQUES du Service. Le Client fait son affaire du respect des dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle dans le cadre de l'utilisation

du Service et garanti ALTERNATIF contre toute réclamation ou action de tiers.

3.5.6. Interface Business One Le service Interface Business One permet au Gestionnaire du Client et à ses Utilisateurs d'activer et de configurer les fonctionnalités des différentes composantes du Service par l'intermédiaire d'une interface Web mise à la disposition du Client. L'accès à l'interface nécessite une authentification à l'aide d'un login et d'un mot de passe qui seront communiqués au Client par courrier électronique. Les identifiants peuvent être modifiés par ALTERNATIF à tout moment au cours du Contrat de Service par envoi d'un courrier au Client. Les identifiants du Client sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Il est seul responsable de l'utilisation faite de ses identifiants, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Toute connexion ou opération effectuée à partir des identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Le Client doit informer immédiatement ALTERNATIF de toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses identifiants, ALTERNATIF ayant alors la possibilité de bloquer l'accès à l'Espace Clients ou de donner de nouveaux identifiants. En cas d'utilisation détournée ou non autorisée des identifiants du Client, la responsabilité du Client ne sera dérogée à l'égard de ALTERNATIF qu'à compter d'un délai d'un (1) Jour Ouvrable après la réception par le Service Clients de ALTERNATIF de la lettre recommandée avec avis de réception du Client l'informant de la perte, du détournement ou de l'utilisation non autorisée. L'interface dédiée au Gestionnaire permet notamment d'administrer l'ensemble du parc fixe et mobile de la société, de définir le plan de numérotation abrégée, les services autorisés pour chaque utilisateur, les paramétrages de type interceptions de groupe, filtrages patrons secrétaires, ainsi que les différents filtrages et interdictions (numéros autorisés, numéros interdits). L'interface dédiée à l'Utilisateur lui permet notamment de gérer ses propres paramètres de téléphonie, d'accéder à ses journaux d'appels (derniers appels émis, reçus, manqués), de consulter l'annuaire d'entreprise ou sa messagerie vocale.

#### 4. CONDITIONS PREALABLE D'ACCES AU SERVICE

4.1 Généralités. L'accès au Service nécessite, outre la collaboration active du Client, la mise en oeuvre des pré-requis techniques et administratifs tels que décrits dans l'article 3 des Conditions Générales et dans les INFORMATIONS TECHNIQUES du Service. Le Client est par ailleurs informé que l'interruption du Service de téléphonie fixe, en cas de panne électrique ou pour quelque cause que ce soit, entraîne une indisponibilité des numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers...). De même, dans le cadre d'un accès IP, ALTERNATIF ne peut garantir le bon fonctionnement du Service avec des Terminaux Data Analogiques. Aussi, il est recommandé au Client de conserver sur chaque Site une ligne téléphonique analogique, notamment afin de permettre au Client d'émettre des appels vers des numéros d'urgence le cas échéant, et d'utiliser les Terminaux Data Analogiques. Le Client peut demander la fourniture d'un seul IPBX pour l'ensemble de ses Sites. Toutefois, dans cette hypothèse, le Client s'engage à mettre en place en collaboration avec ALTERNATIF un plan d'acheminement de ces appels ainsi qu'un protocole d'accès aux numéros d'urgence. S'agissant des sites Fixe PBX, en complément des dispositions des Conditions Générales précitées il est précisé que l'installation du Service de téléphonie fixe implique une manipulation des interfaces du PBX du Client, notamment un changement des connexions aux réseaux opérateurs. Le Client fait son affaire de cette manipulation et s'engage, à convoquer son installateur privé à la date et à l'heure convenue entre le Client et ALTERNATIF, pour le raccordement du PBX à l'Équipement de ALTERNATIF. Dans ce cas, le Client prend à sa charge les prestations facturées par son installateur privé. En cas d'information erronée ayant conduit ALTERNATIF à livrer le Service sur un Site non approprié, ALTERNATIF pourra exiger du Client le versement de pénalités au montant total des dépenses engagées par ALTERNATIF pour livrer son Service sur ledit Site. Lors de la souscription du Contrat de Service, le Client choisit sous son entière

responsabilité le nombre de communications simultanées qu'il souhaite attribué au Site (Forfait Flotte Fixe) en fonction de la configuration de son Site et de ses usages. S'agissant des sites Fixe centrex, En complément des dispositions des Conditions Générales précitées il est précisé, que l'accès au Service nécessite la réalisation préalable d'une validation technique qui vise à vérifier que l'aménagement du Site (LAN, locaux, câblage interne...) est conforme aux exigences des INFORMATIONS TECHNIQUES du Service. Cette prestation permet par ailleurs d'estimer le coût des éventuels travaux de mise à niveau du LAN du Site du Client. La prestation de validation technique fait l'objet d'un compte-rendu communiqué au Client par ALTERNATIF. Le cas échéant, ce compte rendu est accompagné d'un devis chiffrant les travaux de mise à niveau du LAN nécessaires et d'un Bon de Commande intégrant les coûts additionnels correspondants. Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours ouvrés pour donner son accord sur le devis à ALTERNATIF. Le cas échéant le Client retourne à ALTERNATIF la Commande signée. En l'absence de réponse du Client dans le délai de 30 jours précité, le Contrat de Service est résilié de plein droit et le prix de la prestation de validation technique est facturé au Client. Le Service peut être souscrit par un Client déjà titulaire d'une offre Mobile pendant la durée de son Contrat de Service. Dans cette hypothèse la migration d'offre s'opère par la signature d'un Bon de Commande par le Client. Le Client est informé que l'opération de migration entraîne une interruption du service d'une durée d'environ quatre heures, qui pourra exceptionnellement être prolongée en cas de nécessité technique.

4.2 Cas particulier du SRA. Le Client donne mandat à ALTERNATIF d'effectuer, en son nom et pour son compte, l'ensemble des démarches nécessaires auprès de l'opérateur historique pour obtenir la mise en oeuvre du SRA. ALTERNATIF ne pourra être tenu responsable d'un éventuel refus de l'opérateur historique de mettre en oeuvre le SRA, où à défaut la présélection. Le Client déclare (i) être titulaire des lignes et des accès de base ou, à défaut, avoir obtenu l'accord du ou des titulaire(s) et engager sa responsabilité en cas de litige soulevé par le titulaire de la ligne, (ii) avoir résilié ou avoir commencé les démarches de résiliation de l'ensemble des services préexistants sur la ligne. La souscription au SRA entraîne la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique des services souscrits par le Client auprès de France Télécom ainsi que toute présélection existante auprès d'un opérateur tiers. L'opérateur historique continuera à facturer le matériel (terminal, télécopieur notamment) loué par le Client. La mise en oeuvre du SRA entraîne les conséquences suivantes pour le Client : -impossibilité de sélectionner appel par appel un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'autres opérateurs téléphoniques. - interruption technique des services téléphoniques (de type canal D sur accès de base) supportés par sa ligne téléphonique. Le Client peut sur un Accès analogique isolé souscrire à une offre de détail haut débit sous réserve qu'elle repose sur l'utilisation des fréquences hautes de la paire de cuivre. La mise en oeuvre du SRA sur une ligne numérique ou analogique écrase les offres préexistantes sur ladite ligne. Il appartient au Client de résilier les services incompatibles avec la mise en oeuvre du SRA directement auprès des opérateurs ou prestataires concernés dans les conditions contractuelles souscrites. ALTERNATIF ne pourra encourir aucune responsabilité de ce chef.

#### 5. MISE EN SERVICE

Les Parties conviendront pour chaque Service commandé, d'une date de mise en service prévisionnelle. Une fois les opérations d'installation effectuées, ALTERNATIF, le cas échéant, réalise contradictoirement avec le Client une série de tests destinés à vérifier le bon fonctionnement du Service. La mise en Service donne lieu à l'établissement d'un avis de mise en service qui est transmis au Client par courrier, fax ou e-mail. Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de la mise en service pour contester par écrit la mise en service. A défaut de contestation par écrit du Client dans le délai précité, le Service sera réputé mis en service et accepté par le Client à la date figurant sur l'avis de mise en service. En cas de contestation de la mise en service dûment justifiée, ALTERNATIF s'engage

à corriger les anomalies signalées par le Client et à proposer au Client, dans les meilleurs délais, un rendez-vous pour une nouvelle mise en service qui donnera lieu à l'émission d'un nouvel avis de mise en service. En cas d'information incomplète ou erronée figurant dans le Bon de Commande et/ou en cas de non-respect de ses obligations préalables par le Client et tel que visés à l'article 3.2 des Conditions Générales, ALTERNATIF se réserve le droit de facturer au Client chaque déplacement supplémentaire nécessaire à la réalisation de la mise en service, notamment dans le cas suivant :

- Défaut d'environnement (énergie, emplacement dans le local où doit être installé l'Équipement de ALTERNATIF,
- Défaut d'accès au Site imputable au Client (Impossibilité pour ALTERNATIF de se rendre à la date et heure convenue sur le Site) · Report de date ou annulation moins de 5 jours avant la date prévue d'intervention de ALTERNATIF · Défaut de capacité à localiser la tête de câble France Telecom sur le Site, · Défaut d'information sur la complexité de la Desserte Interne à réaliser. Il est de la responsabilité du Client de signifier à ALTERNATIF les caractéristiques de la Desserte Interne (travaux, longueur, ...) adapté à ses locaux et nécessaire à la mise en service. Toute desserte spécifique doit être disponible à date et heure convenue pour la mise en service des Equipements.
- Défaut de réalisation d'une Desserte Interne dans le cas où le Client aurait conservé la prise en charge de la réalisation de cette desserte · Tout autre fait imputable au Client entravant la réalisation de la mise en service. Sans préjudice des dispositions précédentes, et par dérogation à l'article 4.2 des Conditions Générales, si la mise en service prévisionnelle du Site n'a pas pu être respectée du fait du Client, ce dernier sera facturé de la totalité des mensualités relatives au Service. Cette facturation débutera dès lors que le retard sur la date de mise en service prévisionnelle dépasse 7 jours ouvrés.

## 6. DUREE DU SERVICE

Pour les sites Fixe Pbx, sauf accord contraire des Parties, les Bons de Commande sont souscrits pour une durée minimale de trente-six (36) mois à compter de la date de début de facturation telle que définie à l'article 8 ci-après. Pour les sites Fixe centrex, sauf accord contraire des Parties, les Bons de Commande sont souscrits pour une durée minimale de trente-six (36) mois, pour chaque ligne fixe et de vingt-quatre (24) mois pour les lignes souscrites dans le cadre du Service Mobile. Cette durée minimale est décomptée à partir de la date de mise en service de chacune des dites lignes objet du Bon de Commande.

## 7. RESILIATION

7.1 Le Contrat et les Bons de Commande peuvent être résiliés conformément aux modalités prévues dans les Conditions Générales.

7.2 En cas de résiliation du Bon de Commande d'un Site avant le terme de sa période d'engagement, le Client sera redevable des frais suivants : · Résiliation moins de 6 mois après la Mise en Service du Site · la totalité (100%) des mensualités du Service restant à courir jusqu'à la fin des six (6) premiers mois suivant la Mise en Service, · la moitié (50%) des mensualités restant dues au titre du Service au delà des six (6) premiers mois, et jusqu'à la fin de la période d'engagement. · Résiliation entre le 7e et le 36e mois suivant Mise en Service du Site La moitié (50%) des mensualités restant dues au titre du Service jusqu'à la fin de la période d'engagement.

7.3 Les règles de résiliation applicables aux lignes souscrites dans le cadre du Service Mobile sont définies à l'article Résiliation des Conditions Générales.

7.4 Dans l'hypothèse d'une résiliation partielle du Service de Convergence par le Client, les mensualités restant dues par le Client au titre du Service résilié, seront calculées sur la base du tarif de l'abonnement mensuel du Service concerné hors remise à la date de sa souscription.

## 8 CONDITIONS FINANCIERES

8.1. Prix. Les tarifs applicables au Service sont définis dans le document tarifaire « les Tarifs de ALTERNATIF » en vigueur à la date de souscription du Service.

8.2. Facturation 8.2.1 Facturation sites Fixe PBX et sites Fixe Centrex. La facturation débute à compter de la première des

deux dates suivantes : -la date de mise en service du Site conformément aux modalités prévues à l'article 5 ci-dessus, -ou la date à laquelle le Client est en mesure d'émettre des appels sortants dans le cadre du Service de téléphonie fixe.

8.2.2 Facturation SRA Le SRA fait l'objet : - d'une facturation de frais lors de la mise en service du SRA ,

- d'une facturation à la consommation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent.

Toute consommation non facturée à la date de facturation susmentionnée sera facturée le(s) mois suivant(s) , d'une facturation mensuelle d'avance pour les abonnements et les redevances, avec, le cas échéant, un montant minimal de facturation. La première facture inclut les abonnements Facturés prorata temporis et les frais de mise en service. Lors du terme ou de la résiliation du Contrat, le mois entier est dû.

## 9. UTILISATION DU SERVICE

9.1. Utilisation du Service de téléphonie fixe 9.1.1 Attribution du numéro La réception des appels entrants se fait sur une tranche de numéros de téléphone du plan de numérotation national. Selon les souhaits du Clients formalisés dans le Bon de Commande, cette tranche de numéros de téléphone peut être : · incluse dans les tranches de numéros attribués à ALTERNATIF ou à l'Opérateur Partenaire par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP), -la même que celle qui avait été attribuée précédemment au Client par son ancien opérateur. L'attribution d'un numéro ou sa conservation n'en transfère pas la propriété au Client, il ne peut donc être cédé, concédé, donné en nantissement ou plus généralement donner lieu à aucun acte de disposition ou de sûreté. Les demandes du Client notamment quant à l'architecture technique qu'il souhaite voire déployer pour ses Sites et les spécificités du protocole IP ont comme double conséquence i) de ne pas permettre l'affectation de ses numéros conformément à la zone de numérotation élémentaire correspondante aux implantations de ses postes téléphoniques, ii) d'engendrer d'éventuelles difficultés techniques en cas de demande ultérieure par le Client de portabilité des numéros susmentionnés.

9.1.2 Portabilité du Numéro. La Portabilité permet au Client de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur (ci-après « Opérateur Prenant ») tout en conservant les numéros fixes attribués par son opérateur d'origine (ci-après « Opérateur Cédant ») pour un type d'accès. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit "porté". La demande de Portabilité Fixe d'un numéro doit être formulée lors la signature du Bon de commande par le Client titulaire du contrat de service au service téléphonique de l'Opérateur Cédant pour le type d'accès concerné. La signature du Bon de Commande de ALTERNATIF vaut mandat donné à ALTERNATIF permet à ALTERNATIF les démarches auprès de l'Opérateur Cédant pour mettre en oeuvre le portage du numéro et tient lieu de lettre de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et l'opérateur Cédant pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la Portabilité Fixe. Une procuration de portabilité peut également être signer entre le Client et ALTERNATIF. La mise en oeuvre de la Portabilité Fixe est soumise à la condition suspensive que le Client soit en conformité avec l'ensemble de ses obligations contractuelles définies dans le contrat qui le lie avec l'Opérateur Cédant. Ce dernier pourra rejeter, reporter ou engager des études techniques complémentaires concernant la Portabilité Fixe des numéros, entre autre, dans les cas suivants :

- l'adresse du Client est erronée. -le nom du titulaire du numéro n'est pas correct. - les numéros sont réservés chez l'Opérateur Cédant par le Client mais sont non actifs. -les lignes correspondent à un abonnement temporaire. -les numéros géographiques sont déjà portés par un autre opérateur. ALTERNATIF informera le Client de la décision prise par l'Opérateur Cédant dans les meilleurs délais. ALTERNATIF ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en oeuvre de la Portabilité Fixe et ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en oeuvre. En cas de rejet ou de report de la demande par l'Opérateur Cédant, le Client pourra formuler une nouvelle demande de Portabilité Fixe

après s'être mis en conformité avec les motifs de rejet ou de report avancés par l'Opérateur Cédant.

9.1.3. Présentation du Numéro chez le correspondant. La présentation du numéro de téléphone du Client s'affiche par défaut sur l'équipement terminal de son correspondant, à l'exclusion des appels à destination des réseaux mobiles et internationaux et ce, sous réserve des paramétrages effectués, selon la solution choisie où par le Client via le PBX, où via l'Interface Business One. Dans ce dernier cas, le Client peut toutefois s'opposer à la présentation de son numéro sur l'équipement terminal de son correspondant appel par appel ou effectuer le paramétrage correspondant via l'Interface Business One, auquel cas les numéros appelants du Client ne seront pas présentés à leurs correspondants.

9.2 Utilisation du Service de téléphonie mobile. L'utilisation de ce service est décrite dans les Conditions Générales et particulières qui lui sont applicables.

## 10. OBLIGATIONS SPECIFIQUES DU CLIENT AU TITRE DU SERVICE

10.1 Généralités 10.1.1 Un recensement des données Client est nécessaire à la programmation du Service par ALTERNATIF : caractéristiques du plan de numérotation, données Utilisateurs (nom, prénom, numéro d'annuaire, mail, profil, restrictions d'appels, estimation des volumes de communication, etc...). Cette collecte des données est à fournir par le Client, lors de la signature du Bon de Commande, conformément aux indications de ALTERNATIF. En cas de retard du Client dans la remise des données, la Mise en Service est différée en fonction du nombre de jours supplémentaires nécessaires à la fourniture desdites données par le Client. Si le retard susmentionné excède 30 jours, ALTERNATIF pourra annuler la commande du Client et lui réclamer une pénalité forfaitaire correspondant à un an d'abonnement au Service.

10.1.2 Le Client s'interdit d'affecter les lignes souscrites au titre du Service de téléphonie fixe à un autre Site que celui figurant sur la commande afférente aux dites lignes, sauf accord exprès et écrit de ALTERNATIF. Le Client s'engage à mettre en oeuvre les mesures de sécurité adéquates afin notamment d'empêcher d'éventuels branchements clandestins ou l'utilisation frauduleuse du Service et garantit ALTERNATIF contre toutes les conséquences financières. Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et donc des conséquences de toute utilisation illégale abusive frauduleuse ou illicite, d'une part et d'autre part du contenu des informations, messages, données ou communications échangées par l'intermédiaire des Services (le "Contenu"), ou de toute autre utilisation des Services de ALTERNATIF par le Client ou par toute personne ou entité ayant accédé aux Services via le Client ou les Equipements de ce dernier (un "Utilisateur"). Il garantit ALTERNATIF contre tout dommage (en ce compris les frais de procédure et d'avocat), contre toute réclamation, action, revendication, procédure exercée à son encontre et qui résulterait de l'utilisation du Service ou des Contenus.

10.1.3. En cas d'utilisation inappropriée du Service par le Client, ALTERNATIF se réserve le droit de suspendre le Service puis de résilier le Contrat conformément aux dispositions de l'article 12 des Conditions Générales. Dans le cadre des présentes, sont notamment considérées comme des cas d'utilisation inappropriée du Service sans que la liste ci-après ne présente un caractère exhaustif : • l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications, • l'utilisation ininterrompue du Service par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, • l'utilisation de la ligne via la connexion à un automate d'appel (ex : télécopieur, modem, serveur fax) permettant la programmation d'envoi de messages et ce, quelle qu'en soit la finalité, • la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »), • l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité, l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet, consultables par le biais d'un numéro géographique et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plate-forme de services bénéficiant d'une rémunération directe

ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client, l'utilisation pour un centre d'appel, • l'émission d'appels dont l'acheminement est détourné ou rerouté via des plateformes téléphoniques,

### 10.2 Responsabilité spécifique du Client relative au SRA

10.2.1 Equipement et Terminaux L'accès à certains Services Associés VGA ou Services Associés VGA Ligne Fixe Isolée nécessite de disposer d'un terminal possédant les fonctionnalités adéquates à leur usage. Il est de la responsabilité du Client de vérifier auprès de ALTERNATIF si les Services Associés VGA souhaités seront effectivement gérés par celui-ci. Certains équipements du Client (poste téléphonique, modem numérique ou adaptateur, standard téléphonique Numéris ou PABX, ...) peuvent être programmés pour activer certains des Services précités, sans abonnement et facturés à l'utilisation, de manière automatique. Le Client doit donc se renseigner spécifiquement sur ce sujet auprès de ALTERNATIF afin de vérifier que son équipement ne programme pas automatiquement les Services précités.

10.2.2 Dimensionnement Le Client doit adapter le nombre de ses Accès VGA et VGA Ligne Fixe Isolée au volume des appels qui lui sont destinés de façon à ne pas perturber le Service et le réseau commuté de l'opérateur historique. 10.2.3 Entretien et garde. Le Client est responsable de la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles et les dispositifs de terminaison intérieurs situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition de l'opérateur historique pour la fourniture du Service. Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci. Toute dépose, modification, réparation du ou des câble(s) de raccordement dans la propriété desservie doit être faite avec l'assistance de l'opérateur historique.

10.2.4 Raccordement pour les Accès numériques isolés ou en Groupement Le Client s'engage à ne pas déplacer, modifier ou remplacer la « Terminaison Numérique de Réseau » installé par l'opérateur historique pour permettre l'Accès VGA.

## 11. GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

ALTERNATIF s'engage, au titre des garanties de qualité de service (QoS), sur le Service de téléphonie fixe hors Liaisons Standard. Le Service Internet bénéficie des garanties QoS uniquement dans le cas où le Client a souscrit l'option de Supervision serveur SNMP Internet Les Garanties de Qualité de Service comprennent :

· La Garantie de Délai de Rétablissement · La Garantie de Taux de Disponibilité du Service · Les délais de Mise en Service · La Garantie des Débits (il est précisé que la Garantie des Débits ne s'applique pas au Service de téléphonie fixe) Les indicateurs permettant de mesurer la qualité du Service et notamment le taux de disponibilité, sont calculés hors périodes de maintenance programmées par ALTERNATIF.

11.1 Le Service Client. Ce service de ALTERNATIF assure la prise en charge et le suivi des Incidents notifiés par le Client selon les modalités décrites ci-après. Le Service Client est accessible par téléphone au n° 01 80 18 90 70 de 9h00 à 18h30 du Lundi au Vendredi (hors jours fériés). Le Client doit s'assurer préalablement à la notification d'un Incident que celui-ci ne se situe pas sur ses propres Equipements ou sur son Site. Le Client communiquera au Service Client toutes les informations lui permettant l'identification du Client et la qualification de l'Incident.

11.2 Définitions et modalités 11.2.1 Période de Couverture des Garanties. La Période de Couverture des Garanties correspond par défaut à la période du lundi au vendredi, de 9H00 à 18H30 (hors jours fériés).

11.2.2 Incident. L'Incident s'entend de toute interruption totale du Service signalée au Client Service par le Client et dûment constatée par ALTERNATIF.

11.2.3 Ticket d'Incident Le Ticket d'Incident est créé par ALTERNATIF à compter de la signalisation de l'Incident par le Client par téléphone. Pour chaque Incident, un numéro de Ticket d'Incident est attribué au Client par ALTERNATIF. Le Ticket d'Incident est fermé par ALTERNATIF quand le Service est rétabli. Suite à la résolution de l'Incident, le Service Client constate avec le Client le rétablissement du Service

et la clôture l'Incident. Si l'Incident résulte d'un élément ou d'un Equipement exploité par le Client ou relevant de la responsabilité du Client, l'intervention de ALTERNATIF pourra être facturée au tarif en vigueur.

11.2.4 Délai d'Intervention. Le Délai d'Intervention s'entend du délai entre l'ouverture du Ticket d'Incident et la communication au Client d'un premier diagnostic comprenant notamment l'origine supposée de l'Incident et un délai estimatif de résolution de l'Incident. Le Délai d'Intervention ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties. Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister ALTERNATIF dans les opérations de diagnostic, notamment pour fournir des informations nécessaires à ces opérations, réaliser des tests ou accéder aux Equipements et/ou Site Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du Délai d'Intervention.

11.2.5 Délai de Rétablissement. Le Délai de Rétablissement s'entend du délai entre l'ouverture du Ticket d'Incident et la résolution de l'Incident telle qu'indiquée sur le Ticket d'Incident. Le Délai de Rétablissement ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties. Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister ALTERNATIF dans la résolution de l'Incident, notamment pour fournir des informations nécessaires à la résolution de l'Incident, réaliser des tests ou accéder aux Equipements et/ou au Site du Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du Délai de Rétablissement.

11.2.6 Taux de Disponibilité. Chaque période de Calcul du Taux de Disponibilité débute à la Date de Mise à Disposition Effective du Service sur un Site et se calcule exclusivement pour les Incidents se produisant pendant la période de couverture définie à l'article 11.2.1 ci-dessus. Ce Taux, exprimé en pourcentage, est calculé annuellement à l'aide de la formule suivante :  $\bullet$  Taux de Disponibilité : (Temps de référence - Temps de panne) / Temps de référence  $\bullet$  Temps de référence : une année pleine, en minutes (365x24x60)  $\bullet$  Temps de panne : somme, en minutes, pendant la Période de Calcul de Couverture des Garanties, des Délais de Rétablissement.

11.2.7 Pénalités. En cas de non-respect des Garanties de Qualité de Service, ALTERNATIF sera redevable au Client des Pénalités libératoires dont le montant est mentionné aux articles 11.3 et 11.4 des présentes Conditions Particulières et plafonné, par année et pour un Site donné, à un mois d'abonnement mensuel au Forfait Flotte Fixe PBX (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services) ou au Forfait Centrex (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services). Le montant cumulé des pénalités au titre de l'ensemble des Sites par année (calculée à partir de la date de signature du Contrat de Service) ne pourra pas dépasser un montant égal à 10% des factures réglées par le Client au cours de l'année au titre du Service. Pour bénéficier des Pénalités, le Client doit en faire la demande écrite auprès de ALTERNATIF dans les trente (30) jours calendaires suivant la fin du mois au cours duquel l'événement donnant droit à Pénalité s'est produit. L'acceptation tacite ou expresse ou le versement de Pénalités par ALTERNATIF au titre des présentes Garanties emportent renonciation expresse à agir à l'encontre de ALTERNATIF, ces pénalités constituant la seule conséquence du non-respect par ALTERNATIF des Garanties de Qualité de Service. Le Client n'a droit à aucune Pénalité et la responsabilité de ALTERNATIF ne peut être engagée dans les cas de suspension, dégradation du Service, de dommages, liés à un cas de force majeure, au fait d'un tiers ou d'un opérateur, au fait du Client (incluant notamment les cas d'interruption de Service demandée par le Client, de dysfonctionnement dû aux équipements, circuits, applications, logiciels, codes, matériels informatiques du Client, d'actions ou d'omissions de la part du Client ou de l'un de ses clients ou fournisseurs), ou d'une opération de maintenance régulièrement planifiée.

11.3. Délais de Mise en Service.

11.3.1 Pour une configuration de moins de vingt (20) Sites Le délai maximum de Mise en Service du premier Site est de cinquante (50) Jours Ouvrés à compter de la réception du Bon de Commande complet et signé par ALTERNATIF et dûment complété par les pièces nécessaires à la mise en Service du site comme notamment l'ensemble des annexes techniques.

11.3.2 Pour une configuration de plus de vingt (20) Sites ou pour la mise en place de Liaisons spécifiques « spécialisées » ou «

très haut débit ». Les Parties détermineront d'un commun accord un planning de Mise en Service. A défaut d'accord des Parties dans un délai de vingt et un (21) jours suivant la signature du Bon de Commande, le planning sera défini en derniers recours par ALTERNATIF.

11.3.3 Pénalités associées En cas de non-respect du délai de Mise en Service sur un Site le Client a la faculté de demander le versement des pénalités suivantes: Retard en nombre de Jours Ouvrés de 1 à 5 50 € HT de 5 à 10 100 € HT Plus de 10 200 € HT

11.4 La Garantie de Délai de Rétablissement « GTR »

11.4.1 Niveau d'engagement. ALTERNATIF s'engage à un Délai de Rétablissement, tel que défini précédemment, inférieur ou égal à 4 heures ouvrées pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite par le Client. Il est rappelé que la Garantie de Délai de Rétablissement n'est applicable au Service Internet qu'en cas de souscription à une option de Supervision SNMP Internet.

11.4.2 Pénalités associées. En cas de non-respect de la Garantie de Délai de Rétablissement, les Pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en % du montant de l'abonnement mensuel du Site au Forfait Business One PBX (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services), ou du Forfait Business One Centrex (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services) seront les suivantes :

Délai de Rétablissement Pénalités Entre 4H et 8H 20% Entre 8H et 12H 50% > 12H 100 %

11.5 La Garantie de Taux de Disponibilité. 11.5.1 Niveau d'engagement. ALTERNATIF s'engage pour le Service de téléphonie fixe et pour le Service Internet en cas de souscription à une option de sur-classement de débit Internet, à respecter une indisponibilité annuelle du Service inférieure ou égale à treize (13) Heures (comprises dans la Période de Couverture des Garanties). 11.5.2 Pénalités associées. En cas de non-respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, les Pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en % du montant de l'abonnement mensuel du Site au Forfait Business One PBX (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services) ou du Forfait Business One Centrex (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services) seront les suivantes: Dépassement de la durée annuelle d'indisponibilité du Service\* Pénalités de 0 à 5 20 % de 5 à 11 50 % supérieur à 11 100%

11.6 Garantie des Débits. Il est rappelé que la garantie des Débits ne s'applique pas au Service de téléphonie fixe. ALTERNATIF s'engage au respect des niveaux de débits IP associés à chaque Liaison à débit Garanti, pendant 99% du temps sur une année de référence telle que définie à l'article 11.2.6 ci-dessus. Le Client aura la possibilité de vérifier le respect de l'engagement quatre fois par an sur un ou plusieurs Sites. En cas de non respect des débits garantis, le Client aura la faculté de demander le versement d'une indemnité égale à 5% de l'abonnement mensuel du Site concerné au Forfait Business One PBX (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services).

12. SERVICES OPTIONNELS (hors SRA)

12.1. Pare-feu (Firewall). Ce service consiste à fournir au Client une solution de sécurité dans le but de faire respecter la politique d'accès aux ressources réseau de l'entreprise en définissant le type de communications autorisées ou interdites. Dans le cadre de ce service, seules les requêtes issues du Client sont autorisées. Tous les flux provenant d'Internet sont interdits. Il appartient au Client de définir, sous sa responsabilité, les règles d'ouverture et de fermeture des flux sortants et, dans le cas où le Client a souscrit l'option « bloc d'adresses IP publiques », de flux entrants. En cas de souscription à l'option « Bloc de 8 Adresses IP publiques supplémentaires », le Client indiquera dans l'annexe au Bon de Commande, lors de la souscription, les règles de sécurité qu'il souhaite mettre en oeuvre afin que ALTERNATIF puisse les prendre en compte. Ces règles de sécurité sont définies sous la responsabilité du Client.

12.2. Bloc d'Adresses IP publiques supplémentaires. Ce service consiste à fournir au Client un bloc d'adresses IP fixes et publiques supplémentaires. ALTERNATIF n'est pas responsable des conséquences d'une utilisation des adresses IP mises à disposition du Client, qui ne respecterait pas la réglementation

en vigueur. Le Client reconnaît que l'attribution des adresses IP reste valable pendant toute la durée du Contrat et que ces adresses demeurent la propriété de ALTERNATIF. ALTERNATIF assure le routage de ces adresses depuis et vers l'Internet. Il appartient au Client d'effectuer les paramétrages nécessaires de ses serveurs.

### 13. EVOLUTION DU SERVICE

13.1. Amélioration du Service ALTERNATIF recherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Equipements du Client et/ou de ALTERNATIF pourront être imposées par l'ARCEP ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données ALTERNATIF concernant ces évolutions.

13.2. Modification des conditions techniques de fourniture du Service. ALTERNATIF est susceptible de modifier à titre exceptionnel les conditions techniques de fourniture du Service, qui pourraient entraîner une mise à jour de la configuration des Sites. Dans ce cas, ALTERNATIF s'engage à avertir le Client dans les plus brefs délais et à lui fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation des modifications. Les conditions techniques et financières de ces modifications seront, le cas échéant, convenues entre les Parties par accord séparé.

13.3 Modification du Service à l'initiative du Client. Toute évolution du Service impliquant une modification de la Liaison d'accès, (ex : modification à la hausse ou à la baisse du débit) est soumise à une étude de faisabilité préalable de ALTERNATIF. Le Client est informé que le Service est susceptible de subir des perturbations et/ou des interruptions pendant les opérations d'évolution. Les demandes devront être effectuées via un Bon de Commande, et seront facturées aux conditions financières mentionnées dans le document tarifaire « les Tarifs de ALTERNATIF » en vigueur.

13.3.1. Modification du Service de téléphonie fixe ou modification du débit internet

En cas de modification du Service de téléphonie fixe (nombre de communications simultanées) ou de la Liaison d'accès (ex : modification à la hausse ou à la baisse du débit), la mise en oeuvre de la modification entraîne la prolongation de la durée

d'engagement pour une durée de 36 mois à compter de la mise en Service de la modification.

13.3.2 Déménagement • Déménagement du Site avant mise en service du Service. Dans cette hypothèse, le Client est tenu de prévenir ALTERNATIF au minimum cinquante (50) jours avant la date de changement de Site, par lettre recommandée avec avis de réception. Pour des cas spécifiques, ALTERNATIF pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat à des conditions à définir au cas par cas. Au cas où le déménagement est possible, le Client sera redevable à ALTERNATIF de tous les frais engagés et notamment tous les frais d'accès au Service. • Déménagement du Site après mise en service du Service. Dans cette hypothèse, le Client est tenu de prévenir ALTERNATIF au minimum soixante jours (60) avant la date de changement de Site, par lettre recommandée avec avis de réception. Pour des cas spécifiques, ALTERNATIF pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat de Service à des conditions à définir au cas par cas. Au cas où le déménagement est possible, le Client sera redevable à ALTERNATIF des sommes suivantes: -Déménagement moins de 6 mois après Mise en Service du Site • la totalité (100%) des mensualités du Service restant à courir jusqu'à la fin des six (6) premiers mois suivant la Mise en Service, • la moitié (50%) des mensualités restant dues du Service sur l'ancien Site au -delà des six (6) premiers mois, et jusqu'à la fin de la période d'engagement de 36 mois suivant la Mise en Service. • les frais de mise en service du Service sur le nouveau Site, • les mensualités correspondant au Service du nouveau Site.

-Déménagement entre le 7e et le 36e mois suivant Mise en Service du Site • la moitié (50%) des mensualités restant dues du Service sur l'ancien Site jusqu'à la fin de la période d'engagement de 36 mois suivant la Mise en Service. • les frais de mise en service du Service sur le nouveau Site, • les mensualités correspondant au Service du nouveau Site. Par ailleurs, le Contrat sera reconduit pour une durée minimale de 36 mois. Si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas continuer à bénéficier du Service, le Client versera à ALTERNATIF les indemnités prévues en cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client, conformément à l'article 12 des

Conditions Générales. Le Client est informé que l'opération de déménagement est susceptible d'entraîner une interruption du Service sur le Site concerné.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE "DATA" DES SOLUTIONS BUSINESS ONE FIXE

### 1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles ALTERNATIF met en oeuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client des solutions Business One et des services qui y sont associés.

### 2. DEFINITIONS

-« Service » : désigne tout ou partie des Services Business One fourni par ALTERNATIF au titre des présentes -« Site(s) Principal(aux) » : désigne dans le cadre du Service VPN le(s) Site(s) sur lequel sont localisés les serveurs du Client. Les autres termes comportant une majuscule dans la suite du présent document et dont la définition ne figurerait pas au présent article sont définis dans le Contrat.

### 3. DESCRIPTION DU SERVICE

Au titre du Service, le Client bénéficie de tout ou partie des services décrits ci-après. La liste, les caractéristiques et les conditions desdits services sont décrits dans les INFORMATIONS TECHNIQUES dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté préalablement à la signature des Conditions Particulières relatives aux services souscrits.

3.1 Service Business One Fixe. 3.1.1 Services de base. Le Service Business One Fixe permet au Client de bénéficier d'un accès permanent et illimité à Internet depuis son Site, selon l'une des modalités suivantes, sous réserve de l'éligibilité du Site concerné: -Soit par des Liaisons standards, lesquelles sont proposées par ALTERNATIF sans engagement de débit et sans

garantie de qualité de Service, -Soit par des Liaisons Garanties, auxquelles est associé un débit théorique minimum garanti qui peut être asymétrique ou symétrique selon la formule retenue par le Client, -Soit par la fibre optique qui assure au Client la fourniture d'un service à très haut débit.

3.1.2 Services optionnels. ALTERNATIF met à la disposition du Client, dans le cadre du Service Business One Fixe, un ensemble de services optionnels. Ces services optionnels sont décrits ci-après et l'éventuelle tarification liée à leur utilisation est précisée dans le document tarifaire de ALTERNATIF en vigueur. a. Business Failover (Option de sécurisation) Au titre de cette option, ALTERNATIF met en oeuvre sur un même Site du Client, une solution de raccordement IP avec deux routeurs et deux accès permanents. Cette sécurisation vise, en cas de défaillance d'un Equipement ou d'une Liaison, à maintenir le Service. Les deux routeurs seront connectés sur le même réseau local du Client. Cette option est souscrite pour une durée minimale de 36 mois sous réserve de compatibilité avec les caractéristiques techniques du Site. b. 3G Failover. 3G/2G Back-up (Option de sécurisation) Ce service consiste à fournir sur un Site une solution de sécurisation permettant, en cas de défaillance d'un Equipement ou d'une Liaison, d'assurer une continuité du Service Business One Fixe par l'intermédiaire du Réseau Mobile de ALTERNATIF et d'un Equipement dédié. Le service 3G Failover 3G/2G Back-up doit être souscrit simultanément au Service principal choisi par le Client, au moment de la signature du Contrat, Bon de Commande ou d'une Commande Additionnelle. Le Service est souscrit pour une période minimale de 12 mois à compter de sa mise en Service.

La mise en oeuvre du Service Failover 3G/2G Back-up nécessite la réalisation préalable d'un audit du Site destiné à : -Mesurer le niveau de couverture radio du Site par le Réseau Mobile, - définir, le cas échéant, le ou les emplacement(s) susceptible(s) d'accueillir l'Équipement dédié, au regard des contraintes de couverture radio et des caractéristiques du Site. L'audit fait l'objet d'un compte-rendu communiqué au Client par ALTERNATIF. Le cas échéant, ce compte rendu est accompagné d'un devis chiffrant les travaux de réalisation de la desserte spécifique visée ci-dessous, intégrant les coûts additionnels correspondants. Dans le cas où le compte-rendu d'audit conclurait que le Site est éligible au Service Failover 3G/2G Backup, le Client dispose d'un délai de huit (8) jours ouvrés pour retourner à ALTERNATIF le compte-rendu d'audit dûment signé et mentionnant son accord ou son refus sur le déploiement du Service. En l'absence de réponse du Client dans le délai de 8 jours précité le compte-rendu est réputé accepté par le Client. A défaut de réception par ALTERNATIF du Compte-rendu signé par le Client dans le délai précité, ce dernier est réputé avoir accepté le déploiement du Service sur le Site. En cas de réception du Compte-rendu mentionnant le refus du Client dans ce délai, le Contrat ou la Commande Additionnelle est résilié(e) de plein droit pour ce qui concerne le Service Failover 3G/2G Backup et reste en vigueur au titre des autres offres et Services souscrits par le Client. Le Client est dans cette hypothèse facturé du prix de la prestation d'audit au tarif en vigueur. L'attention du Client est attirée sur le fait qu'il lui appartient de se renseigner sur les contraintes relatives à la réalisation d'une desserte spécifique entre l'Équipement dédié au Service Failover 3G/2G Back-up et le Routeur d'accès fourni dans le cadre du Service Business One Fixe, préalablement à la réalisation de l'installation par ALTERNATIF. La réalisation et l'entretien de cette desserte étant à la charge du Client. Dans le cas où à la date prévue pour l'installation du Service la desserte spécifique n'a pas été réalisée par le Client, ALTERNATIF peut réaliser, à la demande du Client, la prestation de câblage de la desserte aux conditions tarifaires en vigueur et sur la base du devis joint au Compte-rendu d'audit visé ci-dessus. Le Client déclare avoir été informé que le Service Failover 3G/2G Back-up étant fourni par l'intermédiaire du Réseau Mobile, ce service est fourni selon les conditions et limites inhérentes à ce réseau. En particulier, le Service ne peut bénéficier des garanties de qualité de Service prévues dans le cadre du Business One Fixe. De même, le Client est informé que les fonctionnalités proposées dans le cadre du Service VPN visé à l'article 3.2 ci-après ne sont pas disponibles dans le cadre du Service Failover 3G/2G Back-up. Le Client s'interdit toute utilisation du Service Failover 3G/2G Back-up en association avec un équipement autre quel'Équipement.

Le cas échéant ou en cas d'utilisation inappropriée du Service par le Client, ALTERNATIF se réserve le droit de facturer les consommations correspondantes et/ou de suspendre le Service puis de résilier le Contrat de Service conformément aux dispositions de l'article 12 des Conditions Générales. c. Pare-feu (Firewall) Ce service est défini à l'article 12.1 des conditions particulières de service Solutions Business One pour sites Fixe Pbx et pour sites Fixe Centrex. Les règles ainsi définies sont applicables au Site bénéficiant du Service Business One Fixe ou à l'ensemble des Sites inclus dans le réseau privé de l'entreprise dans le cas où le Client a souscrit à l'option VPN. d. Bloc d'adresses IP publiques supplémentaires. Au titre de cette option, ALTERNATIF attribue au Client, des blocs fixes d'adresses IP publiques supplémentaires. Les blocs d'adresses sont attribués soit par Site, en cas de souscription du seul service Business One Fixe, soit par réseau privé virtuel (VPN) regroupant les Sites du Client bénéficiant du service VPN décrit à l'article 3.2. Le Client est informé que certaines des adresses IP d'un bloc sont réservées pour la configuration du Service par ALTERNATIF et ne peuvent donc pas être exploitées par le Client. ALTERNATIF n'est pas responsable des conséquences d'une utilisation des adresses IP mises à disposition du Client, qui ne respecterait pas la réglementation en vigueur. L'attribution des adresses IP reste valable pendant toute la durée du Contrat et demeurent la propriété de ALTERNATIF. ALTERNATIF assure le routage de ces adresses depuis et vers

l'Internet. Il appartient au Client d'effectuer les paramétrages nécessaires de ses serveurs.

3.2 Service VPN.Ce service consiste en la fourniture et la gestion par ALTERNATIF d'un réseau privé virtuel utilisant le protocole TCP/IP et permettant l'interconnexion des Sites du Client par l'intermédiaire de Liaisons fournies par ALTERNATIF. Le Service VPN ne peut être souscrit qu'en complément : -soit du Business One Fixe Centrex pour chaque Site que le Client souhaite inclure dans le réseau privé, -Soit du Service Business One Fixe PBX au titre duquel les Sites du Client sont raccordés par une Liaison et ce, sous réserve de leur compatibilité avec le Service VPN. Seul le trafic IP du Client peut être acheminé via le Service VPN. Il appartient par ailleurs au Client : -de s'assurer que les plans d'adressage des différents Sites sont compatibles entre eux. -d'effectuer la migration du routage de son trafic IP, via la Liaison installée par ALTERNATIF. Toute intervention spécifique de ALTERNATIF à ce titre sera facturée aux conditions tarifaires mentionnées dans le document « les Tarifs de ALTERNATIF » en vigueur.

3.2.1 Services de base. Le Service VPN comprend les services de base suivants : -L'interconnexion des Sites désignés par le Client dans les Bons de Commande, en vue de permettre l'échange de données de façon sécurisée en utilisant le réseau privé de ALTERNATIF. -Une solution de pare-feu (firewall) telle que décrite dans l'article 3.1.2 des présentes Conditions Particulières. -L'accès à un outil de création de sites collaboratifs de type Intranet ainsi que l'allocation d'une capacité de stockage externalisée. Les sites ainsi créés par le Client permettent d'accéder à des outils collaboratifs tels que : espaces de partage de documents entre collaborateurs, informations d'entreprise, forum de discussion, gestion de calendrier partagé.

3.2.2 Services optionnels -ALTERNATIF met à la disposition du Client, dans le cadre du Service VPN, un ensemble de services optionnels dénommé « Business VPN ». Ces services optionnels sont décrits ci-après et la tarification liée à leur utilisation est précisée dans le document « les Tarifs de ALTERNATIF » en vigueur. a. Option Classes de service. Ce service consiste en une gestion différenciée du trafic IP échangé entre les Sites du Client et/ou Internet, au travers de la mise en place de classes de service (CoS) dite « Traffic Shaping ». L'option Classes de service n'est accessible que sur les Sites raccordés via une Liaison Garantie à l'exclusion des Liaisons Standards et sous réserve d'accord de faisabilité de ALTERNATIF. Le trafic IP du Client peut être réparti en 4 classes de service différentes (1 CoS voix et 3 CoS data). Les paramètres de gabarit de chaque CoS sont définis dans les INFORMATIONS TECHNIQUES du Service. L'identification du trafic IP, sa priorisation et son affectation dans l'une des 4 CoS disponibles sont définies par le Client pour chaque Site concerné. Le Client a la faculté de modifier à tout moment le paramétrage de ses CoS en contactant le Service Client de ALTERNATIF. b. Supervision proactive Au titre de ce Service ALTERNATIF assure la supervision des Equipements (Routeurs) situés sur les Sites du Client pendant les périodes de couverture. En cas de détection d'un incident tel que défini à l'article 10.2.2 des présentes, ALTERNATIF ouvre un Ticket d'incident et informe le Client dans les meilleurs délais. Les informations transmises au Client concernant l'Incident sont notamment : • la description de l'Incident • les dates et heure d'ouverture et de clôture • l'impact de l'Incident les actions prévues/effectuées. A cet effet le Client communiquera à ALTERNATIF, lors de la souscription du Service, les coordonnées de l'interlocuteur auquel seront notifiés les incidents. c. - Rapports Statistiques Au titre de cette option ALTERNATIF met à la disposition du Client des informations statistiques relatives à l'usage et à la qualité du Service. Ces informations sont mises à la disposition du Client sous forme de tableaux de bord via l'espace « My Alternatif » du Portail de ALTERNATIF. Selon la formule retenue par le Client les statistiques présentées portent sur tout ou partie des éléments suivants : • Statistiques de trafic, tels que (débit entrant et sortant,...) • statistiques de performances (ex : temps de transit moyen (ms), disponibilité du Service ...) • Statistiques de trafic par Classe de service : Les éléments statistiques ci-dessus sont mis à jour toute les 24 heures et sont fournis au Client à titre indicatif. d. Accès Nomade. Cette option consiste en un service d'accès distant et sécurisé par le protocole IPSEC, permettant



aux Utilisateurs d'accéder au Réseau VPN du Client (messagerie, intranet, applications métiers et le cas échéant Internet) à partir d'un ordinateur personnel (PC) via les Réseaux mobile et fixe de ALTERNATIF ou les réseaux d'opérateurs tiers. ALTERNATIF met en oeuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données échangées par le Client sur Internet dans le cadre du Service. Le Service étant notamment basé sur l'utilisation du logiciel Cisco VPN de l'éditeur CISCO (ci-après « Logiciel »), le Client doit obligatoirement détenir, pour chaque Utilisateur, une licence du Logiciel, dont le Client s'engage à accepter et respecter les termes. Le Client s'interdit toutes opérations sur le Logiciel autres que celles qui relèvent du droit d'utilisation qui lui est conféré et notamment toute modification, cession, concession, reproduction, adaptation, diffusion du Logiciel. Il est par ailleurs rappelé que le Logiciel installé sur les Matériels informatiques du Client pour les besoins du Service reste la propriété exclusive, inaccessibles et insaisissables de l'éditeur du Logiciel, qui peut le remplacer à tout moment, en cas de défaillance constatée de celui-ci ou dans le cadre d'évolutions techniques ou commerciales. ALTERNATIF met à disposition du Client une interface WEB (ci-après « Selfcare ») accessible depuis l'espace Gestionnaire du Client. Ce Selfcare permet au Client de paramétrer et d'administrer le Service. Le paramétrage initial du Service et son déploiement sur les postes informatiques des Utilisateurs sont effectués par le Client sous sa responsabilité. Dans ce cadre il appartient au Client d'effectuer notamment les interventions suivantes : -paramétrage du VPN, -création des comptes d'utilisateurs, -installations des licences Logiciel, -renseignement des clés de sécurité des logiciels. L'attention du Client est attirée sur le fait qu'il lui appartient de s'assurer que les plans d'adressage définis dans le cadre du Service sont compatibles avec les plans d'adressage définis pour les Sites inclus dans le service VPN. Le Client s'engage à ne pas faire un usage du Service contraire à la réglementation. Dans le cas contraire, ALTERNATIF réserve le droit de suspendre le Service.

3.3 Service Business One & Business Plus Mobile. Les Services Business One Mobile & Business Plus Mobile désigne les services permettant au Client, au moyen d'une Carte SIM et lorsqu'il se situe dans la Zone de Couverture de ALTERNATIF, d'accéder à un réseau virtuel privé à partir d'un Equipement compatible.

4. Conditions préalables d'accès au Service. L'accès au Service s'effectue selon les mêmes modalités et conditions que celles figurant à l'article 3 des Conditions Générales.

5. Mise en service. Les modalités de mises en service du Service sont identiques à celles décrites à l'article 5 des conditions particulières de service Solutions Business One pour sites Fixe Pbx et pour sites Fixe Centrex.

6. Durée du Service. Sauf offre commerciale particulière, les Bons de Commande sont souscrits pour une durée minimale de trente-six (36) ou soixante (60) mois à compter de la date de mise en service de chaque Liaison, mentionnée dans le Bon de Commande. La souscription du Service VPN postérieurement à la mise en service du Service Business One Fixe ou d'une offre de la gamme Business One de ALTERNATIF entraîne la prorogation de la période minimale d'engagement des Sites inclus dans le réseau privé pour une durée de 36 ou 60 mois. Cette durée est calculée Accès par Accès en fonction de la date de souscription du Service VPN.

7. Résiliation. Le Contrat de Service et les Bons de Commandes peuvent être résiliés conformément aux modalités décrites à l'article 7 des conditions particulières de service Solutions Business One pour sites Fixe Pbx et pour sites Fixe Centrex.

8. Conditions Financières.

8.1. Tarifs. Les tarifs applicables au Service sont définis dans le document «les Tarifs de ALTERNATIF » en vigueur à la date de souscription du Service.

8.2. Facturation. La date de début de facturation du Service Business One Fixe est celle de la mise en service du Site conformément aux modalités prévues à l'article 5 ci-dessus. Par dérogation audit article, la facturation du Service VPN débute à compter de la date de mise en service du second Site inclus dans le réseau privé. Lors du déploiement, les Sites Client sont facturés au fur et à mesure de leur mise en service respective.

9. Obligations spécifiques. Les obligations spécifiques du Client au titre du Service sont définies dans l'article 10 des conditions particulières de service Solutions Business One pour sites Fixe Pbx et pour sites Fixe Centrex. .

## 10 GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

ALTERNATIF s'engage, au titre des garanties de qualité de service (QoS) décrites ci-après, sur un périmètre constitué des Services Business One Fixe et VPN à l'exclusion de tout autre service. Les Garanties de Qualité de Service comprennent : · La Garantie de Délai de Rétablissement (GTR) · La Garantie de Taux de Disponibilité du Service. Les délais de Mise en Service · Les Garanties de performance.

Ces garanties ne sont applicables que pour les Liaisons de type « Accès garantis » à l'exclusion des « Accès Standards » tels que définis à l'article 3.1 ci-dessus. Les indicateurs permettant de mesurer la qualité du Service et notamment le taux de disponibilité, sont calculés hors périodes de maintenance programmées par ALTERNATIF.

10.1 Service Client. Ce service est défini à l'article 11.1 des conditions particulières de service Solutions Business One pour sites Fixe Pbx et pour sites Fixe Centrex. 10.2 Modalités de fonctionnement

10.2.1 Période de Couverture des Garanties. La Période de Couverture des Garanties correspond par défaut à la période du lundi au vendredi, de 9H00 à 18H30 (hors jours fériés).

10.2.2 Incident/ Ticket d'Incident/ Délai d'Intervention/ Délai de Rétablissement/ Taux de Disponibilité/ Pénalités. Les définitions et modalités de fonctionnement relatives aux Incidents, Tickets d'Incident, délais d'Intervention, délais de Rétablissement, Taux de Disponibilité et Pénalités sont identiques à celles figurant aux articles 11.2.2 à 11.2.7 des conditions particulières de service Solutions Business One pour sites Fixe Pbx et pour sites Fixe Centrex. S'agissant toutefois du Taux de disponibilité, il est précisé que dans le cadre du Service VPN, en cas d'Incident sur le Site Central, seul le temps de Panne de celui-ci est pris en compte au titre du Taux de Disponibilité à l'exception de celui des autres Sites. S'agissant des Pénalités, le délai dans lequel le Client doit en faire la demande écrite est de quinze (15) jours.

10.3 Garantie de Délais de Mise en Service/Pénalités. Les garanties de délais de mise en service et les pénalités y afférents sont identiques à celles figurant aux articles 11.3.1 à 11.3.4 des conditions particulières de service Solutions Business One pour sites Fixe Pbx et pour sites Fixe Centrex.

10.4 Garantie de Délai de Rétablissement 10.4.1 Niveau d'engagement. ALTERNATIF s'engage au titre des Liaisons Garanties, à un Délai de Rétablissement, tel que défini précédemment, inférieur ou égal à 4 heures ouvrées pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite par le Client. Pour les Liaisons Standards, ALTERNATIF s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de rétablir le Service dans un délai de 24 heures ouvrées. Dans le cadre du Service VPN, en cas d'Incident sur le Site Central affectant les autres Sites, seul le Délai de Rétablissement

sur ledit Site Central est pris en compte pour le calcul des pénalités.

10.4.1 Pénalités associées. En cas de non-respect de la Garantie de Délai de Rétablissement au titre des Liaisons Garanties, les Pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en % du montant de l'abonnement mensuel du Site au Service Accès Synchro Fixe et le cas échéant VPN Synchro (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services), seront identiques à celles figurant dans la tableau de l'article.

10.4.2 des conditions particulières de service Solutions Business One pour sites Fixe Pbx et pour sites Fixe Centrex.

10.5 La Garantie de Taux de Disponibilité.

10.5.1 Niveau d'engagement ALTERNATIF s'engage, pour tout Site en Liaison Garantie, à respecter une indisponibilité annuelle du Service inférieure ou égale à treize (13) Heures pendant la Période de Couverture des Garanties.

10.5.2 Pénalités associées. En cas de non-respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, les Pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en % du montant de l'abonnement mensuel du Site au Service seront les suivantes seront identiques à celles figurant dans la tableau de l'article

10.5.3 des conditions particulières de service Solutions Business One pour sites Fixe Pbx et pour sites Fixe Centrex.

10.6 La Garantie de Temps de transit (Latence). Cette garantie ne s'applique qu'aux Liaisons à débit garanti. De même, elle ne s'applique qu'à la Classe de service voix et à la plus prioritaire des classes Data dans le cadre du Service Business VPN. Le temps de transit correspond au temps moyen de transfert, aller et retour, entre un Site Central et un Site distant d'un paquet de 128 octets, hors charge de la Liaison liée à la mesure. ALTERNATIF s'engage sur un temps de transit moyen inférieur à 100 ms. Les valeurs de temps de transit mesurées ne sont prises en compte dans le calcul de l'engagement mensuel que si la charge constatée des Liaisons dans les deux sens ne dépasse pas 70% du débit souscrit (pour un débit moyen calculé sur 5 minutes). L'échantillon servant à effectuer les mesures est constitué d'un

minimum de 5 Sites et d'un maximum de 10% du nombre total de Sites inclus dans le Business VPN. Dans tous les cas les engagements sont mesurés à 90 percentiles (c'est-à-dire en excluant 10% des valeurs extrêmes). En cas de non-respect des engagements de temps de transit au titre d'un mois donné, le Client aura la faculté de demander le versement d'une pénalité égale à 5 % de l'abonnement mensuel au Service du Site concerné.

10.7 Garantie des Débits. ALTERNATIF s'engage au respect des niveaux de débits IP minimums associés à chaque Liaison Garantie, pendant 99% du temps sur une année de référence telle que définie ci-dessus. Le Client aura la possibilité de vérifier le respect de l'engagement quatre fois par an sur un ou plusieurs Sites. En cas de non respect des débits garantis, le Client aura la faculté de demander le versement d'une indemnité égale à 5% de l'abonnement du Site concerné.

## 11. EVOLUTION DU SERVICE

Toutes les modalités relatives à l'évolution du Service (amélioration, modification des conditions techniques, du Service à l'initiative du Client, déménagement) sont identiques à celles figurant à l'article 13 des conditions particulières de service Solutions Business One pour sites fixes Pbx et pour sites Centrex.

## CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES BUSINESS SYNC ET BUSINESS BACK UP

### 1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles ALTERNATIF met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client la solution Business Sync et des services qui y sont associés.

### 2. DEFINITIONS

-Service : désigne tout ou partie de la solution Business Sync WEB Synchro fourni par ALTERNATIF au titre des présentes service. Les autres termes comportant une majuscule dans la suite du présent document et dont la définition ne figurerait pas au présent article sont définis dans les Conditions Générales.

### 3. DESCRIPTION DU SERVICE

Au titre du Service, le Client bénéficie de tout ou partie des services décrits ci-après. Les Service Business Sync et Business Back Up ne peuvent être souscrit qu'en complément de l'offre RESEAU, xDSL ou d'une offre de la gamme Business One de ALTERNATIF, au titre desquelles les Sites du Client sont rattachés par une Liaison d'accès. La liste, les caractéristiques et les conditions desdits services sont décrits dans les INFORMATIONS TECHNIQUES dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté préalablement à la signature des Conditions Particulières relatives aux services souscrits.

3.1 Solution Business Sync. La solution Business Sync consiste en la fourniture d'un ensemble de Services de messagerie électronique permettant notamment de recevoir et d'envoyer des courriers électroniques via Internet.

Il est précisé que dans tous les cas, ALTERNATIF ne peut être tenue responsable du contenu ou de l'intégrité des messages émis ou reçus par le Client.

3.1.1 Services de base. a. Hébergement de Boîte mail ALTERNATIF fournit au Client un service d'hébergement des boîtes aux lettres (ci-après « BAL ») du Client proposant les principales fonctionnalités de messagerie suivantes : • accès à la BAL par logiciel de messagerie compatible POP3, IMAP4, SMTP. • Espace de messagerie personnel : ce service permet aux Utilisateurs du Client disposant d'une BAL hébergée par ALTERNATIF, d'accéder depuis tout poste équipé d'un accès internet et d'un navigateur. • Gestion partagée de calendrier. • Gestion partagée des contacts. • Gestion des tâches. ALTERNATIF fournit au Client pour ses BAL un espace de stockage équivalent à 500 Mo par BAL commandée. Le Client a la faculté de commander une extension de la capacité attribuée à ses BAL par paliers de 1 giga-octet, cette extension étant alors facturée aux conditions tarifaires en vigueur. En cas de dépassement de la capacité de stockage pour une BAL donnée, l'Utilisateur devra réduire la taille des informations stockées afin de pouvoir utiliser le service dans des conditions normales. A défaut les nouveaux messages reçus sur cette BAL pourront être

refusés. Le nombre maximal de BAL utilisables par le Client correspond au nombre d'Utilisateurs du Client défini dans le Bon de Commande. La gestion des BAL (création, suppression, modification) est effectuée directement par le Client, en ligne, par l'intermédiaire d'une interface Web mise à sa disposition à cet effet. b. Espace de stockage Utilisateurs Ce Service consiste en un service de sauvegarde de donnée permettant à un Utilisateur de stocker et de partager en ligne des données qui lui sont propres, dans les limites définies dans le document tarifaire en vigueur. Les conditions d'utilisation du/des logiciels précité(s) sont définies dans la licence proposée par l'éditeur du logiciel, qui lie le Client directement à l'éditeur. Le Client s'engage à accepter les termes et conditions de ladite licence préalablement à la création de son compte d'accès au Service.

3.1.2 Services optionnels. ALTERNATIF met à la disposition du Client un ensemble de services optionnels. Ces services optionnels sont décrits ci-après et l'éventuelle tarification liée à leur utilisation est précisée dans le document tarifaire de ALTERNATIF en vigueur a. Solution Internet Sécurité. Ce Service optionnel consiste en une solution de sécurité qui permet au Client de bénéficier d'un outil limitant les risques d'intrusion (Firewall) et/ou d'infection (anti-virus et anti-spyware) des micro-ordinateurs de ses Utilisateurs notamment par un virus informatique. Les conditions d'utilisation du/des logiciels précité(s) sont définies dans la licence proposée par l'éditeur du logiciel, qui lie le Client directement à l'éditeur. Le Client s'engage à accepter les termes de ladite licence préalablement à toute utilisation du/des logiciel(s). b. Service Business Mail Mobile. Ce service optionnel permet d'accéder depuis un terminal compatible (PDA, Smartphone...) aux données de la messagerie du Client (BAL, agendas, contacts...) hébergé par ALTERNATIF conformément aux modalités prévues à l'article 3.1.1 des présentes Conditions Particulières. Le Service permet ainsi aux Utilisateurs du Client, à partir de leur terminal compatible : • de recevoir et d'envoyer des emails, • de gérer leur calendrier, leur carnet d'adresse et leur gestionnaire de tâches, Le Service nécessite l'utilisation du Réseau Mobile de ALTERNATIF, à ce titre l'accès au Service est soumis à l'acceptation préalable des Conditions Particulières applicables au Service Mobile de ALTERNATIF.

### 4. MISE EN SERVICE.

Les modalités de mises en service du Service sont identiques à celles décrites à l'article 5 des Conditions Particulières de service Solutions Business One pour sites Fixe Pbx et sites Fixe Centrex.

### 5. DUREE.

La durée du Service est identique à celle visée à l'article 6 des Conditions Particulières de Service des Solutions Net Synchro,

ou le cas échéant, à celle visée à l'article 6 des Conditions Particulières de service Solutions Business One pour sites Fixe Pbx et pour sites Fixe Centrex.

#### 6. RESILIATION.

Les Services Business Sync et Business Back Up peuvent être résiliés à tout moment par le Client. La résiliation des services sera effective le mois suivant la réception de la demande par ALTERNATIF.

#### 7. CONDITIONS FINANCIERES.

Les tarifs applicables au Service sont définis dans le document « les Tarifs de ALTERNATIF » en vigueur à la date de souscription du Service.

#### 8. OBLIGATIONS SPECIFIQUES.

Les Obligations spécifique du Client au titre du Service du Client au titre du Service sont définies à l'article 10 des conditions générales.

#### 9. EVOLUTION DE SERVICE.

Toutes les modalités relatives à l'évolution du Service (amélioration, modification des conditions techniques, du Service à l'initiative du Client, déménagement) sont identiques à celles figurant à l'article 13 des conditions particulières de service Solutions Business One pour sites fixes PBX et pour sites Centrex.