

## CONDITIONS PARTICULIERES BANDE PASSANTE DEBIT GARANTI NIVEAU 2

### Définitions

**Incident** : désigne toute déviation de Service par rapport à ses Spécifications Techniques, inhérente au service et imputable à CM'IN. Il est réputé Majeur quand il empêche toute utilisation du Service concerné par le Client. A défaut, il est réputé Mineur.

**Mise en service** : désigne le point de départ de la fourniture de chaque Service, tel que défini par CM'IN au sein du Contrat.

**Partie(s)** : désigne CM'IN et/ou le Client.

**Point de Livraison** : désigne le point d'extrémité de la liaison définis dans le Service où la Bande Passante est mise à disposition de Client.

**Services CM'IN ou Service(s)** : désigne les services de Communications électroniques fixes de la gamme CM'IN pouvant être souscrits par le Client auprès de CM'IN, au titre d'un ou plusieurs Contrats.

**Site(s)** : désigne un établissement du Client, correspondant à une adresse géographique unique.

**Utilisateur** : désigne une personne physique, salariée ou agent du Client et non titulaire du Contrat CM'IN, jouissant de l'utilisation du Service souscrit par le Client.

### Objet

Les présentes Conditions Particulières « Bande Passante Débit Garanti niveau 2 » ont pour objet de définir les conditions et modalités spécifiques d'utilisation de ce Service CM'IN par le Client et ses Utilisateurs, en complément des Conditions Générales de CM'IN. Le devis émis par CM'IN pour ce Service indique le point de livraison et le débit proposés.

### Prise d'effet et durée d'engagement

La signature du Procès-Verbal de Recette entre les deux parties entrainera la prise d'effet du Service. La durée d'engagement sera indiquée sur le Devis.

Il sera tacitement renouvelé pour une durée indéterminée et pourra être résilié, à la fin de la période initiale ou de la période indéterminée, par l'une ou l'autre des Parties moyennant un préavis de trois (3) mois pour chaque partie par lettre avec accusé réception ou mail avec accusé de réception à [resiliation@cmin.fr](mailto:resiliation@cmin.fr), sans avoir de justification à donner.

Dans le cas d'une résiliation du contrat du fait du Client, si le terme du préavis intervient avant la fin de la période initiale, une pénalité pour résiliation anticipée égale à 70% des loyers restant à courir jusqu'à la fin de la période initiale sera appliquée et sera immédiatement exigible.

### Obligations de CM'IN

CM'IN s'engage à mettre en œuvre les moyens pour assurer la permanence, la continuité et la qualité dans la fourniture de ses Services, dans le respect des normes professionnelles applicables. A ce titre CM'IN est soumis à une obligation de moyen.

### Descriptif et spécifications de la Bande Passante

#### Niveau de service (SLA)

Les engagements en matière de disponibilité du Service Accès Internet sont définis ci-après.

#### Engagements de qualité de service

##### Délai de transit

Le délai de transit correspond au temps de transit aller-retour à l'intérieur du réseau de CM'IN Les engagements de délai de transit sont :

Délai de transit aller-retour	Objectif
Délai du transit	≤ 70 ms

##### Taux de perte de paquets

Le taux de perte de paquets est défini comme le rapport entre le nombre de paquets perdu (paquets reçus par le réseau CM'IN sur interface de livraison – paquets émis par le réseau CM'IN sur interface de livraison) et le nombre de paquets reçus par le réseau CM'IN sur l'interface de livraison. Les engagements de Taux de perte de paquets sont :

Taux de perte de paquets	Objectif
Taux de pertes	≤ 0,1%

##### Taux de disponibilité du réseau

Le temps de rétablissement est calculé dès l'ouverture du ticket d'incident auprès de CM'IN jusqu'au rétablissement du Service.

##### En niveau standard :

Engagement de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Service par accès	99.85 %

La disponibilité de 99.85% est approximativement équivalente à quinze (15) heures d'indisponibilité par accès et par an.

## Recette du Service

CM'IN procède à une série de tests destinée à contrôler le bon fonctionnement du service. A l'issue des tests, CM'IN remet ou envoie par e-mail au Client un procès-verbal de recette. Si le Client ne refuse pas par écrit le Service dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la date stipulée sur le procès-verbal, le Service est considéré comme accepté par le Client à la date figurant sur le procès-verbal.

Client ne peut refuser le Service qu'en présence d'Incidents Majeurs, à savoir des Incidents qui empêchent totalement ou troublent gravement la délivrance ou fourniture du service de la Commande concernée.

Si le Client refuse le service dans le délai précité pour cause de non-conformité liée à la présence d'Incidents Majeurs, CM'IN s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la correction du ou des points de non-conformité, à procéder à une nouvelle série de tests et à transmettre un nouveau procès-verbal de recette à Client.

La signature du procès-verbal de recette sans réserves emporte de manière irrévocable la délivrance conforme du service. La date de cette signature vaut date de mise à disposition effective du service et marque le début de la facturation.

Les Incidents mineurs feront l'objet d'un calendrier de résolution validé par les deux Parties.

S'il s'avérait que les tests ne sont pas conformes en raison du non-respect par le Client d'une des Spécifications Techniques ci-avant CM'IN facturera le Service à partir du début des tests.

## Livraison

CM'IN s'engage à mettre la Bande Passante à disposition de Client selon la date de mise à disposition souhaitée et validée par CM'IN.

La facturation débutera à la signature du procès-verbal de recette sans réserves par le Client.

En cas de retard de livraison des Points de Livraison selon le calendrier prévu sur le devis, le Client pourra réclamer à CM'IN, outre la réparation de son préjudice, les pénalités suivantes, sans préjudice de son droit à résilier le Contrat de plein droit et sans délais par lettre recommandée avec avis de réception ou mail avec avis de réception à [commercial@cmin.fr](mailto:commercial@cmin.fr).

Le montant des pénalités est égale à 3% du prix mensuel de la Commande, dans la limite de deux (2) mensualités, calculées par période de sept (7) Jours de retard écoulés entre la date de livraison indiquée et la date de signature du procès-verbal de recette.

Le Client informera par écrit CM'IN de l'application des pénalités dès survenance du fait générateur du retard et ce dans l'année civile en cours.

## Conditions financières

### Tarifs

Les prix des Services, ainsi que leurs modalités d'application (ci-après dénommés ensemble « Tarifs ») sont exprimés Hors Taxes et sont précisés dans chaque Devis CM'IN. Sous réserve des dispositions spécifiquement applicables à la commande publique, les Tarifs peuvent faire l'objet de variations dont le Client sera informé. Cette information précisera la date d'application des nouveaux Tarifs.

Le Tarif s'articule en deux éléments :

Les frais d'accès.

Les frais d'accès seront facturés à la date de Mise en Service.

La facture sera réglée par le Client par prélèvement ou par un autre mode de règlement après accord de CM'IN, dans le délai de trente (30) jours net date de facture.

Redevance mensuelle de location.

Pour la Bande Passante à Débit Garanti, les factures sont émises **semestriellement, terme à échoir** et payables dans un **déla**

## Garantie de Temps de Rétablissement du Service (GTR)

Dans le cadre de ses engagements, CM'IN s'engage à une garantie de temps de rétablissement du Service dans une limite de quatre (4) heures 24/24 et 7/7 à compter de la notification par Client.

Le temps de rétablissement est calculé à partir de l'ouverture du ticket d'incident par le Client jusqu'au rétablissement du Service.

Le numéro d'appel est le 0 811 880 750 ([support@cmin.fr](mailto:support@cmin.fr) et [noc@cmin.fr](mailto:noc@cmin.fr) outil de ticketing : [portal.cmin.fr](http://portal.cmin.fr)).

Si CM'IN ne respecte pas le délai précité, Client sera en droit de réclamer des pénalités de retard. Elles seront calculées comme suit :

- Pour tout retard compris entre une (1) heure et quatre (4) heures au-delà du délai de quatre (4) heures précité : 3 % du montant mensuel de la redevance mensuelle,
- Pour tout retard compris entre quatre (4) heures et huit (8) heures au-delà du délai de 4 heures précité : 5% du montant de la redevance mensuelle
- Pour tout retard supérieur à huit (8) heures au-delà du délai de quatre (4) heures précité, 8 % du montant mensuel de location du présent Contrat

Taux de perte de paquets :

- Pour un taux compris entre 98,99 et 98% : 5% de la redevance mensuelle
- Pour un taux compris inférieur à 98 % : 10 % de la redevance mensuelle.

Déla

- Si le délai est supérieur à celui décrit dans le « Niveau de service (SLA) » : 10 % de la redevance mensuelle.

Le montant total des pénalités ne pourra être supérieur au montant de la redevance mensuelle du Service impacté.

Client pourra informer par écrit CM'IN de l'application des pénalités dès survenance du fait générateur du retard et ce dans l'année civile en cours.

## Maintenance

### Gestions des travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, CM'IN peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés aux Clients.

Les Interruptions Programmées ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus. CM'IN devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation du Service.

La notification de travaux programmés par CM'IN devra intervenir au moins dix (10) jours avant la date prévue, sous forme d'un e-mail contenant les indications suivantes :

- date et heure prévue de début de perturbation
- durée prévue
- impact sur le Service
- motif de la perturbation
- interlocuteur en charge

Pendant ces périodes de travaux programmés, CM'IN s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

De convention expresse, les pénalités pour retard de livraison ou non-respect de la qualité de service constituent pour Client une indemnité forfaitaire et définitive couvrant la totalité du préjudice subi et excluent toutes réclamations en dommages et intérêts pour ce motif.

Ces pénalités ne sont pas dues lorsque l'interruption de Service ou le non-respect du délai de rétablissement ou de mise en service résulte :

- d'une modification de commande,
- d'un cas de force majeure,
- du fait d'un tiers
- du fait de Client et en particulier du non-respect des STAS ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne ou de la non mise à disposition de l'accès au(x) point(s) de livraison.

Pour toutes opérations programmées vous pouvez contacter :

- le support Service Réseau au 02.34.40.10.10 (de 8h30-12h00 et 14h00-17h30) ou par mail support@cmin.fr .

## Grille d'escalade

Escalade n°1 : Incident majeur non résolu dans les 4h00.

Directeur du service Réseau : M Fidaa Lachmi

Téléphone : 02 34 40 08 43

Escalade n°2 : Incident majeur non résolu dans les 8h00

Directeur de CM'IN : M Alain Guillofin

Téléphone : 02 34 40 08 45