

DESCRIPTION DE SERVICES

SD-WAN & ACCES A INTERNET

Descriptions de Service SD-WAN WANUP et ACCES A INTERNET

SOMMAIRE

1. DEFINITIONS	4
2. OBJET	4
3. DESCRIPTION DU SERVICE	4
3.1 LES TYPES DE LIAISON	5
3.1.1 ADSL / VDSL / SDSL	5
3.1.2 FIBRE OPTIQUE	5
3.1.3 ACCES 4G	6
3.1.4 SERVICE DHCP	6
3.2 LES SERVICES OPTIONNELS	6
3.2.1 SECURITE ANTI-VIRUS ET ANTI-SPAM DE MESSAGERIE	6
3.2.2 SECURITE ANTI-VIRUS DE FLUX WEB	6
3.2.3 SECURITE ANTI-INTRUSION	6
3.2.4 SECURITE ANTI-HAMEÇONNAGE	7
3.2.5 FILTRAGE WEB	7
3.2.6 VPN NOMADES	7
3.2.7 VPN RESEAUX - RESEAU PRIVE VIRTUEL	7
4. INSTALLATION	7
4.1.1 ÉQUIPEMENTS ET LIAISONS :	7
4.1.2 CAS PARTICULIER LORS DU RACHAT DE CONTRATS :	8
4.1.3 INSTALLATION SUR SITE :	8
5. EVOLUTION DU SERVICE	9
5.1 DEMENAGEMENT D'UN SITE CLIENT AVANT MISE EN PLACE DU SERVICE	9
5.2 DEMENAGEMENT D'UN SITE CLIENT APRES MISE EN PLACE DU SERVICE	9
5.3 CREATION D'UNE NOUVELLE LIAISON PRIVEE	9
6. MISE A DISPOSITION ET RESTITUTION DES EQUIPEMENTS	9
6.1 MISE A DISPOSITION DES ÉQUIPEMENTS	9
6.2 RESTITUTION DES ÉQUIPEMENTS	10
7. OBJECTIF DE QUALITE DE SERVICE	10
8. OBJECTIF DE GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT	11
9. DUREE	12
10. CONDITIONS FINANCIERES	12

11. <u>RGPD LIEE AUX SERVICE SD-WAN</u>	12
11.1 UTILISATION DES SERVICES SD-WAN	12
11.2 CONSERVATION DES DONNEES :	12
11.3 ACCES AUX JOURNAUX	12
11.4 OBLIGATIONS LEGALES POUR L'ENTREPRISE :	12
11.5 LES DEMARCHES SUIVANTES DOIVENT ETRE RESPECTEES	13
11.6 RECOMMANDATION SUR LA CONFIGURATION DU FILTRAGE	13
11.7 NON-RESPECT DU DEVOIR D'OBLIGATION DES SALARIES ET COLLABORATEURS DE L'ENTREPRISE	13

1. DEFINITIONS

Les mots commençant par une majuscule et n'ayant pas leur définition dans celles ci-après auront la signification qui leur sont données au sein des documents Bon de Commande ou Conditions Générales de Vente.

"Service(s)" : signifie un service fourni par le Prestataire, tel que défini par les Descriptions de Service et le Bon de Commande signés par le Client.

« **Accès à Internet** » : Service permettant au Client d'accéder au réseau Internet.

« **Desserte Interne** » : signifie la partie privative de la/les paire(s) de cuivre depuis le point de concentration de l'opérateur historique, à l'adresse postale du Client, jusqu'au local informatique du Client.

« **DSL** » : signifie Digital Subscriber Line, technologie permettant l'utilisation du réseau téléphonique pour accéder au réseau Internet à haut débit (ADSL pour Asymmetric Digital Subscriber Line, SDSL pour Symetric Digital Subscriber Line ou VDSL pour Very high bit-rate Digital Subscriber Line).

« **Éligibilité** » : mesure de la capacité d'une ligne téléphonique à supporter la technologie DSL et un débit maximum donné. Cette mesure est théorique, elle est donnée à titre indicatif par le biais des outils des opérateurs de télécommunications et peut varier en fonction d'un certain nombre de critères combinatoires (exemples : qualité de la ligne téléphonique, distance entre le site du Client et le central téléphonique de l'opérateur historique, nombre de liaisons DSL connectées au central téléphonique, ...).

« **Équipement** » : matériel de routage mis à la disposition du Client par le Prestataire afin de délivrer les services d'Accès à Internet et/ou de Réseau Privé Virtuel. Chaque site bénéficie d'un (1) Équipement actif.

« **Réseau Privé Virtuel** » : signifie la mise en place de tunnels virtuels sécurisés entre plusieurs sites d'un Client, au travers du réseau Internet, pour les faire communiquer les uns avec les autres à la manière d'un réseau local étendu.

2. OBJET

Les présentes Descriptions de Service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit au Client un Accès à Internet pour un ou plusieurs établissements.

Le Prestataire assure la connexion du/des site(s) du Client au réseau Internet par le biais d'Équipements spécifiques mis à disposition par le Prestataire au Client. Par le biais de ces Équipements, le Prestataire pourra mettre en place un Réseau Privé Virtuel entre les sites du Client si le Bon de Commande le spécifie, ainsi que des services optionnels décrits au point 3.2 du présent document.

3. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet l'Accès à Internet par le Client depuis ses différents établissements (adresses postales précisées au Bon de Commande). Le Prestataire collectera les données émises par les Équipements du Client par le biais de concentrateurs afin de les livrer à leurs adresses IP de terminaison (vers le réseau Internet ou vers un autre Équipement du Client) et de délivrer le Service.

Le Client s'engage à ne pas faire une autre utilisation du Service et notamment accéder à des concentrateurs, réseaux ou Backbones Internet autre que celui du Prestataire et indirectement ses partenaires.

Afin de bénéficier du Service, les établissements du Client seront reliés par des liaisons de télécommunication souscrites par le Prestataire auprès d'un ou plusieurs opérateurs de télécommunications. Le Client reconnaît le Prestataire comme étant son représentant vis à vis des opérateurs de télécommunications pour passer commande pour son compte des dites liaisons de télécommunications au nom du Prestataire.

Le Client confie au Prestataire l'installation des dites liaisons de télécommunication ainsi que leur exploitation, conformément au Bon de Commande. Le Client reconnaît que le choix des opérateurs de télécommunications est effectué par le Prestataire et qu'il ne dispose d'aucune faculté de changement d'opérateur.

3.1 Les types de liaison

3.1.1 ADSL / VDSL / SDSL

Une ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) ou une VDSL (Very high bit-rate Digital Subscriber Line) ou une SDSL (Symetric Digital Subscriber Line) est une liaison de télécommunication à connexion permanente sur le Réseau Téléphonique Commuté existant du Client. Ce service est accessible sous réserve d'Éligibilité technique préalable et de faisabilité technique constaté sur le(s) site(s) Client. Il est précisé que certaines lignes téléphoniques analogiques ne sont pas éligibles à ce service.

L'Éligibilité ayant été préalablement constatée sur site par le ou les opérateur(s) de télécommunications mandaté(s) par le Prestataire et installée, chaque liaison de télécommunication bénéficiera de débits ascendants et descendants maximum comme indiqué au Bon de Commande.

Pour les liaisons ADSL et VDSL, il est précisé que la mise en œuvre du Service par le Prestataire entraîne automatiquement la suppression des services précédemment supportés par les liaisons téléphoniques mises à la disposition du Prestataire par le Client pour le Service. Le Client déclare faire son affaire des conséquences de facturation, maintien et/ou suppression d'autres services avec d'autres fournisseurs.

Pour les liaisons SDSL, le Client indique, au Prestataire, le numéro de téléphone correspondant à la ligne téléphonique pour laquelle il souhaite que soit installée la liaison SDSL.

3.1.2 Fibre Optique

Une Fibre Optique est une liaison de télécommunication à connexion permanente. Les cotations du Prestataire sont réalisées pour chaque nouvelle demande auprès des opérateurs de télécommunications capables de délivrer ce type de liaison. L'éligibilité d'une adresse postale à cette technologie reste théorique jusqu'à l'installation et le recettage de la liaison et des équipements nécessaires.

Les Frais d'Accès aux Services sont donnés à titre indicatif à l'établissement du Bon de Commande. En effet, pour des raisons techniques et/ou administratives, les Frais d'Accès aux Services peuvent subir des hausses de tarifs, par exemple des « droits de passage » (pour la collectivité locale ou la zone d'activité) du Génie Civil ou autres.

Les différentes technologies de Fibres Optiques distribuées par le Prestataire sont les suivantes :

- **FTTH** – Fiber To The Home (ou l'équivalent d'une fibre dite domestique) : Ce type de lien d'accès bénéficie d'un débit asymétrique allant jusqu'à 200 Mb/s pour les débits montants vers Internet et jusqu'à 1 000 Mb/s pour les débits descendants, du réseau Internet vers le Client, selon les spécificités de chaque opérateur télécom. Cette technologie ne bénéficie d'aucune garantie. La connectivité est assurée au travers d'une « box » professionnelle.
- **FTTH PRO** – Fiber To The Home, version professionnelle (ou l'équivalent d'une fibre dite domestique, avec des services professionnels). Ce type de lien d'accès bénéficie d'un débit asymétrique allant jusqu'à 200 Mb/s pour les débits montants vers Internet et jusqu'à 1 000 Mb/s pour les débits descendants, du réseau Internet vers le Client, selon les spécificités de chaque opérateur télécom. Cette technologie ne bénéficie d'aucune garantie. La connectivité est assurée au travers d'un routeur professionnel.
- **FTTE** – Fiber To The Enterprise (ou fibre mutualisée pour les entreprises) : Ce type de lien d'accès bénéficie d'un débit asymétrique allant jusqu'à 200 Mb/s pour les débits montants vers Internet et jusqu'à 1 000 Mb/s pour les débits descendants, du réseau Internet vers le Client, selon chaque opérateur télécom. Cette technologie est disponible exclusivement pour les entreprises car elle bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de 8 heures en Heures et Jours Ouvrables. Particulièrement bien adaptée aux enjeux des entreprises ayant besoin d'un Très Haut Débit et utilisant des applications « Cloud », avec des Temps de Latence très faibles. La connectivité est assurée au travers d'un routeur professionnel.

- **FTTO** – Fiber To The Office (ou fibre pour les entreprises) : Ce type de lien d'accès bénéficie d'un débit symétrique allant jusqu'à 1 000 Mb/s, selon l'offre souscrite. Cette technologie est disponible exclusivement pour les entreprises car elle bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de 4 heures en Heures et Jours Ouvrables et, en option, en Heures et Jours Non Ouvrés. Particulièrement bien adaptée aux enjeux des entreprises ayant besoin d'un Très Haut Débit et utilisant des applications « Cloud », avec des Temps de Latence très faibles. Ce type de fibre bénéficie d'un routeur d'entreprise entièrement géré par le Prestataire. Elle est particulièrement préconisée pour des entreprises ne pouvant bénéficier d'une offre FTTH PRO ou FTTE notamment et/ou qui ont un besoin supérieur à 200 Mb/s pour leurs débits montants.

3.1.3 Accès 4G

La technologie 4G utilise le réseau de radiotéléphonie mobile et permet de créer des liaisons de télécommunications sans fil auprès d'opérateurs de télécommunications nationaux. Le Client reconnaît que la fiabilité de ces liaisons dépendent d'un nombre de critères important, que la vitesse de transmission des données dépend notamment du nombre de canaux disponibles à un moment « T » et qu'en conséquence la connexion et/ou la vitesse de transmission des données peuvent être ralenties aux heures de pointes. Le Client est informé qu'en cas d'indisponibilité du réseau 4G, pour quelque raison que ce soit, les communications seront basculées sur des réseaux tiers (exemples : HSDPA, GSM, GPRS, EDGE, ...) de l'opérateur choisi par le Prestataire et seront acheminées aux conditions techniques propres à ce(s) réseau(x) et ce sans incidence tarifaire. Le Prestataire pourra, sur simple demande du Client, fournir une éligibilité théorique à partir des bases existantes chez les opérateurs télécoms et/ou organismes indépendants avant l'activation de ce service. Dès lors que ce service est activé, le Client accepte sans réserve l'application des tarifs applicables aux technologies 3G-4G indiquée au Bon de Commande et/ou ses annexes.

3.1.4 Service DHCP

Le service intègre, en standard, une fonction DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) activable sur simple demande du Client. La fonction DHCP de chaque Équipement mis à la disposition sur chaque site du Client par le Prestataire permet de gérer automatiquement l'attribution des adresses IP des ordinateurs et imprimantes connectés audit Équipement. Ce paramétrage est effectué, à distance, par le Prestataire.

3.2 Les services optionnels

Le Client accepte que les services optionnels décrits ci-dessous puissent faire l'objet de modifications, à tout moment, de la part du Prestataire, des éditeurs et/ou partenaires du Prestataire afin de se conformer à la législation ou tout autre autorité de droit, prévenir d'éventuelles dégradations du Service du Prestataire et/ou de ses partenaires ou toute autre raison susceptibles de nuire à la qualité du Service en général. Dans le cas où l'un des services ci-dessous venait à être supprimé du catalogue du Prestataire pour quelque raison que ce soit, le Client pourra demander par Lettre Recommandée avec AR la résiliation sans préavis du service concerné. Dès réception de cette notification, le Prestataire défalquera l'Abonnement Mensuel concerné de la prochaine facture du Client.

3.2.1 Sécurité Anti-Virus et Anti-Spam de messagerie

Le Service intègre, en option, un anti-virus et un anti-spam de mail capable de marquer chaque courriel comme spam, publicitaire ou viral. La mise à jour des bases anti-virus et anti-spam s'applique automatiquement.

3.2.2 Sécurité Anti-Virus de flux web

Le Service intègre, en option, le filtrage des sites web consultés. Ce système protège les utilisateurs des virus contenus dans les pages web. La mise à jour des bases de signatures antivirus s'applique automatiquement.

3.2.3 Sécurité Anti-Intrusion

Le Service intègre, en option, la sécurité anti-intrusion de type « pare-feu », permettant la mise en place de règles de sécurité spécifiques comme l'autorisation de protocoles entrants/sortants, d'adresses IP, couples IP sources vers IP destination. La mise à jour des bases de sécurité s'effectue automatiquement.

3.2.4 Sécurité Anti-Hameçonnage

Le Service intègre, en option, une sécurité d'anti-hameçonnage et d'usurpation d'identité grâce à un filtrage permanent des données en provenance du web. La mise à jour des bases de sécurité s'effectue automatiquement.

3.2.5 Filtrage web

Le Service intègre, en option, une fonction de « proxy » permettant de filtrer les sites internet et d'interdire l'accès vers certaines catégories de sites. Le système est capable de créer des listes « blanches » et des listes « noires ». Les règles de filtrage s'appliquent en permanence sur le(s) site(s) du Client et sont mises à jour automatiquement.

3.2.6 VPN nomades

Le Service intègre, en option, l'accès à distance au réseau local du Client via un poste de travail PC ou Macintosh, ainsi que des appareils mobiles IOS (iphone, ipad) et Android, sous réserve de compatibilité avec les logiciels du Prestataire.

Le tarif, par défaut, est de 5 euros HT par utilisateur et par mois et 15 euros HT de Frais d'Accès aux Services, par utilisateur. En cas de demande d'ouverture de compte par simple mail, le Client accepte d'être facturé en fonction du nombre total de comptes ouverts par le Prestataire.

3.2.7 VPN réseaux - Réseau Privé Virtuel

Le Service intègre, en option, l'interconnexion de plusieurs sites du Client, au travers de tunnels, par le paramétrage des Équipements du Prestataire mis à disposition sur chaque site du Client. Il est rappelé que la mise en place de tunnels induit l'utilisation de systèmes de chiffrement/déchiffrement ayant un impact direct sur la puissance de calcul du processeur embarqué dans les matériels mis à disposition et que la bande passante est naturellement réduite dans des proportions connues par le marché. Le maximum atteignable est de 300 Mbits par seconde symétriques, sans garantie de bande passante minimum.

4. INSTALLATION

La procédure d'installation commence à partir de la validation du Contrat par le Prestataire et notamment de la validation des modalités et procédures de paiement (exemple : Autorisation de prélèvement dûment complétée par le Client).

Le Prestataire accusera réception de la validation du Contrat et tiendra informé le Client des étapes d'avancement de l'installation du ou des service(s) par courriel. Pour certains services, le Client pourra consulter l'état d'avancement de son installation par le biais de tickets de déploiement ou via une interface web. Le fait que le Prestataire entame un processus d'installation du Service ne signifie pas qu'il a validé le Contrat et notamment les procédures de paiement. Le Prestataire se réserve donc le droit d'arrêter l'installation à tout moment et/ou de suspendre tout ou partie du Service, sans préavis, jusqu'à validation définitive du Contrat et des procédures de paiement par le Client.

4.1.1 Équipements et Liaisons :

Il est entendu que la mise en place du Service consiste à raccorder les Équipements mis à la disposition du Client par le Prestataire, sur chacun de ses sites, à la fois au réseau local du Client et au réseau Internet.

Pour ce faire, le Prestataire délèguera à des opérateurs de télécommunications et/ou tiers habilités les installations nécessaires pour raccorder le bâtiment du Client au réseau Internet par le biais de liaisons de télécommunications comme décrits au point 3.1 du présent document.

D'autre part, le Client s'engage à pré-provisionner une desserte interne, dans son bâtiment, permettant le raccordement de l'Équipement mis à disposition par le Prestataire avec la/les liaison(s) de télécommunication provisionnée(s) à l'endroit défini par le Client, et en accord avec le Prestataire, ainsi que la livraison d'une prise réseau (RJ45) permettant de raccorder ledit Équipement au réseau local du Client. Dans ce contexte, en étroite collaboration avec les personnes en charge du déploiement pour le compte du Client, le Prestataire mettra en œuvre les moyens nécessaires à l'installation du Service.

Il appartient au Client d'obtenir, pour tout ce qui relève des installations situées dans le bâtiment où il est logé ou la zone d'activité dans laquelle le bâtiment se trouve, les autorisations nécessaires au raccordement de réseaux d'opérateurs de télécommunications. Le prestataire reste étranger à tout litige pouvant intervenir entre le Client et ces tierces personnes. Les frais supplémentaires à engager seront à la charge exclusive du Client et notamment les frais réclamés par les opérateurs de télécommunications ou tout autre tiers privé ou public dans le cadre de l'exécution des présentes (exemples non exclusifs : câblage, travaux avec perçage, branchements électriques, normes techniques,

passage dans les parties communes, ...). Dans l'éventualité où tout ou partie de ces modifications rendrait la fourniture du service impossible, le Prestataire résiliera unilatéralement le service concerné, sans qu'il puisse voir sa responsabilité engagée pour quelque motif que ce soit sans renoncer à l'application de l'article 5 du présent document.

En amont de l'installation ou au moment de l'installation des liaisons de télécommunications, s'il s'avère que le Client n'est pas/plus éligible aux technologies souhaitées et inscrites au Bon de Commande signé, le Prestataire pourra livrer des technologies permettant un débit le plus proche possible de celui initialement souhaité, avec l'accord expresse du Client. Dans ce cas, un nouveau Bon de Commande annulera et remplacera le précédent. Dans tous les cas, le Prestataire étant dépendant des Opérateurs Télécoms, n'est pas responsable de l'incapacité à livrer la liaison initialement prévue au Bon de Commande et le Client ne pourra réclamer aucune indemnité ou compensations financières. Ce fait ne rend pas caduque le Bon de Commande du Client si celui-ci intègre plusieurs liaisons de télécommunications. En revanche, le Client aura le droit de demander à ne pas être livrée d'une liaison différente que celle indiquée au Bon de Commande pour le(s) site(s) concerné(s). Dans ce cas, le Client signera un Bon de Commande « annule et remplace » proposé par le Prestataire.

Également, dans le cas de liaisons xDSL, reposant sur des infrastructures cuivre, s'il s'avère qu'un établissement d'un Client ne dispose pas d'assez de paires de cuivre pour livrer ladite liaison, une opération de désaturation des lignes de cuivre sera nécessaire et entraînera une facturation supplémentaire aux Frais d'Accès aux Services initiaux, à la charge exclusive du Client. Une désaturation « simple » est facturée 740 Euros HT. Une désaturation « complexe » fera l'objet d'un devis de la part de l'Opérateur Télécom concerné et sera facturés directement par SAYSE au Client.

4.1.2 Cas particulier lors du rachat de contrats :

Dans le cas du rachat de redevances mensuelles correspondant aux mensualités en cours chez un autre prestataire, par le biais le plus souvent d'un avoir sur facture, il est entendu entre les Parties que, même dans le cas d'une impossibilité d'installation administrative ou technique d'une ou plusieurs liaisons prévues au Bon de Commande initial, le Client s'engage à payer l'Abonnement Mensuel total du Bon de Commande du Prestataire pendant toute la durée du rachat des redevances mensuelles antérieures et ce jusqu'à leurs échéances prévues et stipulées dans les clauses du Bon de Commande.

A l'issue de toutes les échéances de rachat de redevances mensuelles, le Client pourra demander au Prestataire de réaliser un Bon de Commande « Annule et remplace » permettant de régulariser administrativement la réalité technique des installations possibles pour son compte, les Abonnements Mensuels déjà perçus étant réputés définitivement acquis par le Prestataire.

Il est précisé que cette régularisation administrative n'est possible uniquement qu'avec l'accord du Prestataire sur une prestation qui ne pourra jamais être installée et que les retards de livraison d'un service validé ne peuvent pas être concernés par une procédure dite « Annule et remplace ».

4.1.3 Installation sur site :

Le Client pourra annuler une Date d'Installation prévue par le Prestataire, par simple notification, adressée à SAYSE par courrier électronique.

Toutefois, toute annulation d'une Date d'Installation intervenant à moins de quarante-huit (48) heures de la date prévue pour la réalisation de la Prestation objet de ladite demande, donnera lieu à une facturation d'un prix unitaire et forfaitaire, tel que :

- Annulation à J-1 = 50% des Frais d'installation du/des service(s) concerné(s) prévus au Bon de Commande
- Annulation à J = 100% des Frais d'installation du/des service(s) concerné(s) prévus au Bon de Commande

Également, compte tenu de la complexité de la planification entre le Client, le Prestataire et les tiers du Prestataire ; et des risques liés à une re-planification (exemple : manque de disponibilité des tiers, du Prestataire et/ou du Client, saturation des arrivées télécoms par un autre client d'un des tiers du Prestataire, validité des offres ou solutions commercialisées, ...), l'annulation d'un rendez-vous planifié par le Prestataire vaut pour acceptation tacite du Client de la facturation des Abonnements Mensuels et Frais d'Accès aux Services au maximum deux (2) mois après la date de rendez-vous initialement convenue, même si les Services n'ont pas pu être livrés à cette date.

5. EVOLUTION DU SERVICE

5.1 Déménagement d'un site Client avant mise en place du Service

Dans l'hypothèse d'un déménagement d'un site Client avant la mise en place du service par le Prestataire, le Client est tenu de prévenir le Prestataire au minimum cinquante (50) jours avant la date de déménagement du dit Site, par Lettre Recommandée avec Avis de Réception. Dans le cas contraire, le Client sera redevable auprès du Prestataire des Frais d'Accès aux Services définis au Bon de Commande ainsi que des éventuels frais imputables aux opérateurs télécoms. Le Prestataire pourra procéder à une étude de faisabilité concernant le nouveau site du client à installer afin de poursuivre l'exécution du Contrat. Le Prestataire pourra proposer au Client un devis si les conditions du nouveau site du Client l'exigent. Quand le déménagement sera réputé théoriquement possible, le Client sera redevable au Prestataire de tous les frais engagés et notamment tous les Frais d'Accès aux Services.

5.2 Déménagement d'un site Client après mise en place du Service

Dans l'hypothèse d'un déménagement d'un site Client après la mise en place du Service par le Prestataire, le Client est tenu de prévenir le Prestataire au minimum soixante (60) jours avant la date de déménagement du dit Site, par Lettre Recommandée avec Avis de Réception pour les sites équipés de liaisons de télécommunication ADSL, SDSL, VDSL ou 3G/4G et quatre-vingt-dix (90) jours avant la date de déménagement dans les mêmes conditions pour les sites équipés de liaisons de télécommunications Fibres Optiques. Si le Client ne respecte pas ces délais, le Prestataire ne pourra pas garantir des dates d'installation du Service pour les nouveaux sites du Client.

Quand le déménagement est théoriquement possible, le Client sera redevable au Prestataire des sommes suivantes :

- Cent pour cent (100%) des Abonnements Mensuels, du Service de l'ancien site, restant dus jusqu'au sixième (6^{ème}) mois suivant la date de mise en Service du site concerné (Date de PV intermédiaire ou Date de Recette Générale),
- Cinquante pour cent (50%) des Abonnements Mensuels, du Service de l'ancien site, restant dus au-delà des six (6) premiers mois, et jusqu'à la fin de la Durée Initiale définie au Bon de Commande,
- Les Frais d'Accès aux Services du nouveau site,
- Le reliquat de Consommations de l'ancien site
- Les Abonnements Mensuels du Service du nouveau site,
- Les Consommations du nouveau site.

Par ailleurs, le Contrat sera reconduit pour une durée équivalente à la Durée Initiale défini au Bon de Commande.

Si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas continuer à bénéficier du Service, le Client versera au Prestataire les indemnités prévues en cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client, conformément aux Conditions Générales de Vente du Prestataire.

5.3 Création d'une nouvelle Liaison Privée

Dans le cas où le Client commanderait au Prestataire une nouvelle Liaison IP, en secours, en supplément ou en remplacement de Liaison(s) déjà existante(s), il est tenu de payer les Abonnements Mensuels correspondant aux Liaisons IP historiquement installées et engagées pour des durées contractuelles, jusqu'à leur échéance respective.

Dans le cas d'un accord commercial entre les Parties de changement et/ou évolution de technologie et/ou d'opérateur d'une ou plusieurs Liaisons IP déjà en service et/ou précédemment installées, il est expressément convenu que les Abonnements Mensuels des anciennes et nouvelles Liaisons IP sont à la charge du Client pendant toute la période d'installation et de recette des nouvelles Liaisons IP, même si ces dernières ne sont pas totalement opérationnelles (la date de livraison de l'opérateur télécom sélectionné fait foi pour le début de facturation des nouvelles Liaisons). Cela induit la facturation de plusieurs Liaisons IP pour une même période, sauf accord explicite entre les Parties dérogeant à ce qui est décrit ci-dessus.

6. MISE A DISPOSITION ET RESTITUTION DES EQUIPEMENTS

6.1 Mise à disposition des Équipements

Le Prestataire met à disposition du Client les Équipements nécessaires au bon fonctionnement du Service. Lesdits Équipements sont mentionnés au Bon de Commande.

La mise à disposition des Équipements n'entraîne aucun transfert de propriété. Les Équipements restent la propriété exclusive du Prestataire.

Le Client s'engage à ne pas retirer ou cacher les mentions de propriété apposées sur le matériel par le Prestataire. Le

Client s'interdit à ce titre tout acte de disposition des Équipements tels que vente, location, prêt, etc., ainsi que toute intervention technique sur les Équipements telle que, à titre non exhaustif : ouverture du matériel, modification des applications, logiciels installés, ...

Le Client agit comme gardien du/des Équipement(s) à compter de leur livraison et pendant toute la période pendant laquelle il en a jouissance, ce qui signifie qu'il lui appartient de le maintenir en bon état pendant toute la durée du contrat. La mise à disposition des Équipements énumérés dans le Bon de Commande ne relève aucunement d'un transfert de propriété, mais les risques afférents auxdits Équipements sont transférés à leur date de livraison dans les locaux du Client jusqu'à leur restitution. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Équipements et à leur usage.

En cas de tentative de saisie des Équipements, le Client doit en aviser sans délai le Prestataire, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du Prestataire sur les Équipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la main levée.

6.2 Restitution des Équipements

A l'issue du Contrat, dans un délai de dix (10) jours calendaires, et quelle qu'en soit la cause, le Client doit restituer l'ensemble des Équipements mis à disposition par le Prestataire en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Équipements ainsi retournés le seront dans un « emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Boîtier SD-WAN » ainsi que le nom du Client à l'adresse suivante : SAYSE, Retours Boîtiers SD-WAN, 76 boulevard de la république 92100 Boulogne-Billancourt.

A défaut de restitution ou de détérioration des Équipements dans les dix (10) jours calendaires après la date de fin de Contrat, le Prestataire pourra facturer au Client les pénalités forfaitaires suivantes :

Modem / Routeur	275 €HT
Câble	15 €HT
Alimentation	30 €HT
Routeur / boîtier SD-WAN	800 €HT

Le Client reconnaît que ces pénalités forfaitaires sont acquises automatiquement par le Prestataire sans qu'il soit besoin d'avoir recours aux juridictions compétentes pour les confirmer à titre de dommages et intérêts concernant la désorganisation logistique du Prestataire.

En parallèle, le Prestataire se réserve le droit de reprendre possession des Équipements directement ou par un mandataire de son choix, sans autorisation préalable du Client afin de procéder librement à leur reprise. Les éventuels frais occasionnés seront à la charge du Client.

7. OBJECTIF DE QUALITE DE SERVICE

Le Prestataire prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H30 et 18H30 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par le Prestataire ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération au Prestataire pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse support@sayse.fr ou par téléphone au numéro 0820 432 000. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, le Prestataire s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, le Prestataire s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressées au Prestataire au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'un avoir

égal à un pourcentage de l'Abonnement Mensuel du service concerné au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
De 99,85 à 99,5%	3%
De 99,5 à 97%	5%
Moins de 97%	15%

Le Prestataire s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Équipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante-huit (48) heures à compter de la constatation par le Prestataire de la défaillance de l'Équipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par le Prestataire si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Événement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par le Prestataire (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec le Prestataire afin de rétablir le Service.

L'émission, par le Prestataire, d'avoir est soumise aux limites suivantes :

Le montant des avoirs pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute périodes de 30 jours consécutifs sera plafonné à 15% de l'Abonnement Mensuel du au titre du Service défaillant ; les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

Ces demandes d'avoir ne peuvent pas se cumuler avec l'Objectif de Garantie de Temps de Rétablissement.

8. OBJECTIF DE GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT

Concernant les liaisons Fibres optiques FTTE et FTTO bénéficiant d'une Garantie de Temps de Rétablissement 4 heures ou 8 heures selon les offres (Heures et Jours Ouvrés) ; En cas de dépassement de l'objectif de GTR, le Client pourra demander au Prestataire d'appliquer les pénalités forfaitaires et libératoires suivantes, selon le retard constaté. Cette demande peut être effectuée dans un délai maximum de 7 jours calendaires suivant la Date de coupure totale du Service pour le(s) site(s) concerné(s).

Le montant cumulé des pénalités applicables à un Service souscrit (abonnement mensuel FTTE ou FTTO) est plafonné à 10 % (dix pour cent) du montant des Abonnements Mensuels dus sur douze (12) mois consécutifs, au titre dudit Service souscrit impacté (Les pénalités liées à la GTR ne sont pas cumulables avec les pénalités concernant l'objectif de Qualité de Service de l'article 7 ci-dessus). Les Pénalités sont calculées, par heure de retard, au-delà des 4 (quatre) ou 8 (huit) premières heures. Exemple : une liaison fibre de type FTTO, pour un abonnement mensuel de 750 €HT, est coupée pendant 7 heures d'affilée un vendredi de 11h à 18h. Le calcul serait le suivant : 750 €HT x (7h-4h) x 5% = 112,50 euros HT de pénalités.

Retard (en Heures)	Pénalités par heure de retard (en % du dernier Abonnement Mensuel souscrit et concerné)
Retard GTR > 4 heures (Heures et Jours Ouvrés)	5%

9. DUREE

Par défaut, la Durée Initiale du Service commencera à compter de la Date de Recette Générale pour une période de trente-six (36) mois, sauf durée contraire indiquée au Bon de Commande.

Ensuite, le Contrat sera tacitement reconduit selon les modalités indiquées aux Conditions Générales de Vente du Prestataire en vigueur à la date de signature du Contrat. Il est précisé que la Date de signature du Contrat par les Parties les engage mutuellement à l'exécution du contrat pour la Durée prévue.

10.CONDITIONS FINANCIERES

En contrepartie de la fourniture du Service par le Prestataire, le Client devra lui payer les Abonnements Mensuels, Frais d'Accès aux Services, Prestations et Consommations inscrits au Bon de Commande et/ou aux annexes des présentes Descriptions de Service.

11.RGPD LIEE AUX SERVICE SD-WAN

11.1Utilisation des services SD-WAN

En complément de la politique de confidentialité de SAYSE au regard du Règlement Général de Protection des Données Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, les dispositions ci-après s'appliquent spécifiquement pour les services SD-WAN délivrés par SAYSE.

11.2 Conservation des données :

En matière de logs, il existe une combinaison de plusieurs dispositions qui stipulent des durées de conservation variables : L'article 6 de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique prévoit une durée de 1 an (12 mois).

La Loi n° 2006-64 du 23 janvier 2006 relative à la lutte contre le terrorisme préconise 1 an (12 mois). La CNIL recommande 6 mois à des fins de contrôle des utilisateurs.

Dans le respect des lois françaises et aux vues de la jurisprudence notamment du cas BNP Paribas (CA Paris, 14ème ch, 04-02-2005), condamnée pour ne pas avoir pu fournir les logs nominatifs lors d'une réquisition judiciaire, le système de filtrage que nous utilisons conserve la totalité des logs d'accès durant 1 an (12 mois). Passé ce délai, les journaux sont automatiquement supprimés.

11.3 Accès aux journaux

Les journaux de logs sont conservés sous forme de fichiers compressés, l'accès à ces documents sont strictement réservés aux administrateurs système et réseau de SAYSE et ses partenaires techniques et ne peuvent être consultés qu'en cas de réquisition judiciaire conformément à la législation en vigueur en France.

SAYSE a pris acte de ses responsabilités quant à la possession de ces documents contenant des données personnelles.

Toutes les mesures de sécurité ont été mises en place pour restreindre l'accès à ces informations par le seul personnel autorisé et a désigné un Correspondant Informatique et Liberté auprès de la CNIL (rgpd@sayse.fr).

L'entreprise mettant en œuvre la solution de filtrage peut consulter des statistiques d'utilisation de la navigation internet sur l'interface de gestion administrateur des solutions SD-WAN délivrées, les données mises à la disposition de l'entreprise sont anonymisées et ne sont donc pas soumises à une quelconque déclaration auprès de la CNIL.

11.4 Obligations légales pour l'entreprise :

Cependant, légalement, l'entreprise doit impérativement informer ses utilisateurs qu'un tel système de filtrage est mis en œuvre. Dès lors que l'outil de filtrage engendre la collecte des données à caractère personnel, un document doit être rédigé pour informer les salariés individuellement ou collectivement de la mise en place de cet outil. Ce document peut être une charte communément appelée « charte d'usage des moyens informatiques et de communications électroniques » ou « charte utilisateur ».

11.5 Les démarches suivantes doivent être respectées

Transmettre le document à chaque salarié individuellement sous format papier, électronique ou sur le site intranet de l'entreprise ou de l'établissement. Afficher le document à une place accessible sur le lieu de travail ; Soumettre la proposition d'installation de la solution à l'avis du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel et à l'avis du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. Il convient de préciser qu'un avis négatif de ces comités ne fait pas obstacle à la mise en place de la solution. En revanche, l'absence d'avis rendu, positif ou négatif, empêche la mise en œuvre du logiciel de filtrage d'URL.

11.6 Recommandation sur la configuration du filtrage

L'employeur doit veiller à ce que les modalités d'utilisation de la solution respectent les dispositions réglementaires. Les catégories de filtrage doivent être non discriminatoires. S'il est normal, voire obligatoire d'interdire l'accès à certains contenus (pédopornographie, racisme, téléchargement illégal...) certaines restrictions constituent une discrimination.

Les politiques de filtrage doivent être les mêmes d'un salarié à un autre occupant le même poste. Il est essentiel d'assurer le même niveau de paramétrage de la solution pour tous les utilisateurs occupant un même poste, afin de ne pas discriminer les utilisateurs. Cependant, si un utilisateur met en péril la sécurité du système d'information, il peut être justifié de limiter son Accès à Internet. Il convient d'avoir préalablement informé l'employé de cette possibilité (par exemple en prévoyant un paragraphe spécifique sur ce type de sanction dans la charte Internet), et de l'informer individuellement par mail ou par courrier que son accès va être limité.

11.7 Non-respect du devoir d'obligation des salariés et collaborateurs de l'entreprise

En cas de non-respect de l'obligation d'information de la mise en place de tels moyens de filtrage, et de l'utilisation des données qui en résulte, de tous les salariés et collaborateurs par l'entreprise, SAYSE ne pourra en aucun cas être tenu responsable.