

Conditions particulières SIRT - Internet

1. Objet des conditions particulières

Les présentes conditions particulières, ci-après les « Conditions particulières », complètent les Conditions Générales de SIRT pour ce qui concerne précisément les matériels et services relatifs à l'activité internet proposée par SIRT.

2. Présentation de l'activité internet de SIRT

La société SIRT propose des solutions d'accès à internet au profit de ses Clients.

Dans ce cadre, elle se charge de la fourniture des Matériels nécessaires : baies de brassage, fibre, box, câblages, etc...

Elle se charge également des Services associés suivants : installation et déploiement des Matériels et maintenance.

SIRT est déclarée auprès de l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse) dans les conditions prévues à l'article 33-1 du Code des postes et télécommunications électroniques.

Les Services proposés par SIRT peuvent inclure la fourniture des services internet par les fournisseurs d'accès concernés ainsi que la licence des logiciels associés (ex : firewall, Microsoft 365, ...) auprès des éditeurs des logiciels concernés.

Il est à cet égard précisé que, pour des raisons de compatibilité, certains Matériels ne peuvent être installés et utilisés que sous la condition de souscrire un abonnement auprès d'un fournisseur d'accès identifié ou une licence auprès d'un éditeur logiciel identifié. Ces prérequis techniques seront indiqués par SIRT au Client lors de la prise de commande.

3. Description des Matériels

Les Matériels fournis par SIRT sont conçus et fabriqués par des tiers. Les Matériels mis à disposition du Client sont ceux déterminés dans le Bon de Commande. Ils sont achetés ou loués par le Client conformément aux prescriptions des Conditions Générales, en fonction du choix fait par le client dans le Bon de Commande.

L'achat ou la location des Matériels implique nécessairement la souscription des prestations d'installation associées. En revanche, les prestations de maintenance sont facultatives.

4. Description des Services

4.1. Liens d'accès

Un lien d'accès est une liaison de télécommunications permettant de relier le Site au réseau de SIRT.

Le Service de liens d'accès permet d'accéder à Internet depuis le Site, au débit variable selon les différentes technologies d'accès proposées par SIRT, avec ou sans engagement selon le type de lien d'accès.

Les liens d'accès bénéficient d'un service de supervision, qui présente pour chaque lien d'accès les informations suivantes :

- Monitoring : Le monitoring surveille l'état de connexion du lien d'accès ainsi que la consommation de bande passante (montante et descendante) et l'historique des changements d'états de connexion.
- Performance : Les indicateurs de performance sont les suivants :
 - Latence désigne le délai de transmission nécessaire à un paquet de données pour effectuer un aller/retour entre la source et la destination à travers un réseau ;
 - Gigue désigne la variation de la latence dans le temps ;
 - Perte de paquets désigne le pourcentage de paquets perdus lors de la transmission de données.
- Usage : Il s'agit des informations sur le type de trafic qui circule sur le lien d'accès, tels que les IP sources, les IP destinations, ports et protocoles utilisés.

Le Service de lien d'accès sélectionné par le Client est déterminé dans le Bon de Commande.

4.2. VPN

Le Service VPN permet l'interconnexion privée et la priorisation des échanges de données entre différents Sites s'appuyant sur des liens d'accès fournis par SIRT. Le Service VPN peut être souscrit en complément du Service de liens d'accès.

Le Client est avisé que seul le trafic IP peut être acheminé via le Service VPN. Il appartient donc au Client de s'assurer que les plans d'adressage des différents Sites sont compatibles entre eux et d'effectuer la migration de son trafic IP. Le trafic IP peut être réparti en plusieurs classes de services différentes et sont définies et modifiables par SIRT. Chaque Site doit disposer d'une plage de réseau distincte des autres Sites. Le transport de VLANs (et plus généralement des protocoles de niveau 2) entre les différents Sites n'est pas possible. Afin d'optimiser le fonctionnement des applications en temps réel et/ou critique, SIRT propose la mise en place de classes de services sur les liaisons à débit garanti (SDSL et Fibre optique) des VPN.

Le Service VPN ainsi que les classes de services sont détaillés dans le Bon de Commande.

4.3. Firewall

Le Service de Firewall consiste à fournir une solution de sécurité centralisée dans le but d'appliquer une politique d'accès aux ressources réseau de l'entreprise du Client en définissant le type de communications autorisées ou interdites en interne ou vers Internet. Aucune déclaration ou garantie n'est faite que le Service de Firewall éliminera tout type de menace ou d'accès non autorisé. Il appartient au Client de fournir des mesures de sécurité supplémentaires si nécessaire et appropriées, et en particulier, de définir, sous sa responsabilité, les règles d'ouverture et de fermeture de flux entrants et sortants.

Le Service de Firewall ainsi que les options associées choisies par le Client sont détaillés dans le Bon de Commande.

4.4. Adresses IP publiques

Pour chaque lien d'accès, le SIRT attribue une adresse IPv4 publique fixe et une adresse IPv6. En option, SIRT peut fournir au Client un bloc d'adresses IP fixes et publiques supplémentaires.

4.5. Forfaits

SIRT propose différents forfaits internet. Le ou les forfaits sélectionnés par le Client sont définis dans le Bon de Commande et sont fonction des choix d'options de Services faits par le Client.

5. Eligibilité du Site

Le Client est informé que l'accès au service internet via le réseau DSL, fibre optique ou accès spécialisé de SIRT nécessite au préalable une étude d'éligibilité du Site. En outre, la mise en service est soumise à des contraintes de faisabilité technique qui dépendent notamment de la localisation du Site, de la configuration du système d'information existant ainsi que du type et du dimensionnement de l'infrastructure existante.

Même si étude d'éligibilité théorique est réalisée par SIRT avant la signature du Bon de Commande, il est possible que l'éligibilité réelle soit différente de l'éligibilité théorique, ce qui pourra conduire SIRT à proposer une technologie que celle initialement prévue, impliquant éventuellement un surplus de facturation soumis à l'accord du Client. Dans ce cas, le Client ne pourra se prévaloir d'aucun préjudice et ne pourra réclamer aucune indemnité s'il s'avérait que les caractéristiques de son Site ne permettraient pas à SIRT de délivrer le service ou de le délivrer avec une technologie différente, et possiblement plus onéreuse, que celle initialement envisagée. En cas de difficultés techniques ou d'inéligibilité du Site rendant impossible l'installation du service, le Bon de Commande du Site concerné sera annulé sans facturation à l'exception des frais engagés le cas échéant.

6. Autorisations préalables

Le cas échéant, le Client fait son affaire d'obtenir les autorisations nécessaires pour que les prestations de SIRT puissent être réalisées de la part du propriétaire des locaux hébergeant le Site et de l'assemblée générale des copropriétaires en cas de copropriété.

7. Mise en conformité du Site

Le Client doit mettre à disposition de SIRT les infrastructures (emplacement suffisant et aménagé, alimentation électrique, desserte interne (voir ci-après), etc ...) pour l'hébergement et le raccordement des Matériels. Le Client demeure entièrement responsable de l'installation et du maintien en état de fonctionnement desdites infrastructures et prendra à sa charge les éventuelles autorisations nécessaires à leur installation et à leur maintien en état.

A défaut de maintien en fonctionnement par le Client de ces infrastructures sur le Site conduisant à une impossibilité pour SIRT d'honorer le Service, SIRT continuera de facturer le Service dans les conditions prévues, jusqu'au terme prévu.

8. Desserte interne

La desserte interne désigne le câblage et plus généralement les infrastructures techniques que doit fournir le Client ou qui peuvent être fournis par le Client, à ses frais, afin de relier le réseau public aux Matériels.

La réalisation de la desserte interne préalablement à l'intervention de SIRT est sous la responsabilité technique et financière du Client. Elle peut être réalisée par SIRT à la demande du Client ou par un prestataire tiers.

La desserte interne reste la propriété du Client et son maintien en conditions opérationnelles de bon fonctionnement est sous la responsabilité du Client. En outre, le Client doit, si nécessaire, obtenir l'autorisation du propriétaire du Site pour que SIRT ou ses sous-traitants puissent installer les installations de télécommunication nécessaires à l'accès sur la propriété et/ou utiliser les installations existantes. Le raccordement du réseau privé au routeur d'accès fourni par SIRT est à la charge du Client.

Dans le cas où à la date prévue pour la mise en service, la desserte interne n'a pas été réalisée par le Client, SIRT peut réaliser, à la demande du Client, si elle l'estime techniquement possible, la prestation de câblage de la desserte interne aux conditions tarifaires en vigueur, selon la configuration du Site du Client. A défaut, le Client s'engage alors à faire réaliser la prestation de câblage de la desserte interne par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais. Les parties conviendront dans cette hypothèse d'une nouvelle date de mise en service.

9. Désaturation

La désaturation est l'opération consistant à libérer des paires dans le répartiteur de l'opérateur pour améliorer la disponibilité des ressources sur la boucle locale vers les Sites. Elle peut être nécessaire dans certains cas. Il est indiqué au Client que la désaturation entraîne des délais supplémentaires dans la livraison du lien d'accès. SIRT avertira le Client de la nécessité d'une opération de désaturation dans le Bon de Commande ou par tout autre moyen, notamment par courriel.

Dans certaines hypothèses, les travaux de désaturation peuvent également entraîner des coûts supplémentaires, qui seront établis sur devis.

10. Dégroupage

La fourniture du service internet via le réseau DSL nécessite le dégroupage total par SIRT des accès dont le Client est titulaire sur le Site concerné. A ce titre, le Client donne mandat à SIRT afin d'effectuer en son nom et pour son compte les démarches nécessaires au dégroupage des accès identifiés. Le Client est informé que le dégroupage total de ses accès entraînera la résiliation des abonnements internet correspondants. La mise en œuvre du dégroupage entraînera par ailleurs la résiliation des services haut débit associés auxdits accès, conformément aux conditions contractuelles du fournisseur desdits services.

Dans tous les cas, l'opérateur historique, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements installés pour raccorder le Site du Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure.

L'opérateur historique intervient aux jours ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par l'opérateur historique, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès dégroupé.

Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par l'opérateur historique de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (exemple : gaz, électricité, eau) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Le Client fait son affaire de la disponibilité et de l'entretien, à l'intérieur de la propriété desservie, des ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès à la boucle locale.

Le Client fait son affaire de la conformité de son installation électrique aux normes en vigueur, de l'existence d'un dispositif de protection efficace contre les risques de surtension, et de la compatibilité électromagnétique de ses locaux.

Sur la demande de l'opérateur historique, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation des équipements terminaux non conformes à la réglementation des télécommunications en particulier au regard des exigences essentielles (attestation de conformité...).

Le Client devra signaler tout incident affectant le bon fonctionnement de son accès dégroupé à SIRT.

L'opérateur historique détermine seul les conditions techniques permettant l'accès à sa boucle locale ; il peut être amené à en modifier les conditions de fourniture et en suspendre temporairement l'usage pour des impératifs techniques notamment en cas de réalisation de travaux d'entretien, d'adaptation ou d'extension du réseau.

11. Conditions de mise à disposition des Matériels et de réalisation des Services

SIRT met en œuvre les moyens nécessaires pour fournir aux Clients l'accès au réseau de l'internet sur le Site du Client. SIRT se réserve le droit de choisir la technologie et les Matériels adaptés aux conditions de raccordement (technologie cuivre, fibre optique, satellite).

SIRT s'efforcera de maintenir en état de fonctionnement les Matériels ainsi que le Service permettant l'accès à internet 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, sans engagement cependant en termes de disponibilité.

En particulier, le fonctionnement des Matériels et l'accès au Service pourra être suspendu temporairement pour procéder à des opérations de maintenance ou à des mises à jour que SIRT s'efforcera de réaliser en dehors des heures ouvrables. SIRT se réserve également le droit de suspendre l'exécution des Services pour des raisons de maintenance ou de sécurité, sans préavis et sans limitation de durée.

12. Tarifs et modalités de paiement

Sauf mention contraire dans le Bon de Commande :

- Les interventions ponctuelles (installation, mise en service, dépannages) de même que la vente des Matériels est facturée à hauteur de 30% au jour de la commande et le solde à l'issue de la mise en service.
- Les forfaits sont payables mensuellement, à terme à échoir, à compter de la mise en service ou de la mise en service initialement prévue si celle-ci est retardée du fait du Client.

13. Responsabilité

Le Client s'interdit d'utiliser les Matériels et les Services pour transmettre et/ou utiliser toutes données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle. De manière générale, SIRT n'est pas responsable des données ou informations que le Client pourrait consulter ou transmettre via Internet.

Le Client s'engage à ce que son utilisation des Matériels et des Services n'interrompe pas, n'interfère ni ne perturbe le réseau ou ne porte atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le réseau ni ne causent aucun préjudice à SIRT ou à des tiers.

Le Client sera exclusivement responsable des paramètres de connexion du lien d'accès (lesdits paramètres comprennent notamment ses identifiants radius et adresses IP) et de son code d'accès (son nom d'utilisateur et son mot de passe) et de toute utilisation du Service avec lesdits paramètres et code d'accès.

Le Client notifiera immédiatement à SIRT (i) la perte, le vol d'un ou de plusieurs paramètres de connexion du lien d'accès ou du code d'accès, (ii) de toute utilisation du Service avec ses paramètres de connexion du lien d'accès ou son code d'accès et (iii) du fait qu'il a des raisons de croire qu'un ou plusieurs paramètres de connexion du lien d'accès ou son code d'accès ont été découverts.

Si elle estime que cela est nécessaire, SIRT pourra désactiver et remplacer immédiatement lesdits paramètres de connexion ou le code d'accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).