PUBLIQUE

[Conditions particulières Green HD]

[JANVIER 2023]

Cité de l'Innovation - Bâtiment 25
9 rue Auguste Rodin
28630 Le Coudray

02 34 40 10 00
contact@ccin.fr
www.ccin.fr

C'CHARTRES INNOVATIONS NUMERIQUES
Siège social : Place des Halles 28000 CHARTRES - SAEML au capital de 9 000 000 € - SIRET : 815 389 481 00020 - APE : 61.10Z - TVA intracommunautaire : FR 48 815 389 481

Définitions

Incident : désigne toute déviation de Service par rapport à ses Spécifications Techniques, inhérente au service et imputable à C'CIN. Il est réputé Majeur quand il empêche toute utilisation du Service concerné par la Commune. A défaut, il est réputé Mineur.
Mise en service : désigne le point de départ de la fourniture de chaque Service, tel que défini par C'CIN au sein du Contrat.
Partie(s) : désigne C'CIN et/ou la Commune.
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 C'CIN ou Service(s) : désigne les services de Communications électroniques fixes de la gamme C'CIN pouvant être souscrits par la Commune auprès de C'CIN, 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 C'CIN, jouissant de l'utilisation du Service souscrit par la Commune.

Objet

Les présentes Conditions Particulières « GREEN HD » ont pour objet de définir les conditions et modalités spécifiques d'utilisation de ce Service C'CIN par les Communes éligibles au réseau propre C'CIN et ses Utilisateurs, en complément des Conditions Générales de C'CIN.
Le devis émis par C'CIN pour ce Service indique le point de livraison à un accès internet non garanti de1Gb/s à 200Mb/s symétrique suivant l'offre commerciale choisie sur le réseau fibre optique de C'CIN, avec la fourniture d'une Box C'CIN et téléphonie illimitée1.
A ce Service, la Commune peut demander en option à des conditions avantageuses une location de Fibre Optique Noire entre bâtiments appartenant à la Commune2.

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 avec un minimum d'engagement de 12 mois.
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 uniquement à l'adresse **resiliation@cmin.fr** , sans avoir de justification à donner. **La résiliation par mail ne pourra être prise en compte uniquement que par l'utilisation de cette adresse.**
Dans le cas d'une résiliation du Service du fait du Client, si le terme du préavis intervient avant la fin de la période initiale en dehors de l'article précédent, 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 C'CIN

C'CIN s'engage à mettre en oeuvre 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 C'CIN 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 C'CIN Les engagements de délai de transit sont :

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

1 Se reporter aux Conditions Particulières Service Téléphonie C'CIN

2 Se reporter aux Conditions Particulières Location de fibres optiques nues

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 C'CIN sur interface de livraison – paquets émis par le réseau C'CIN sur interface de livraison) et le nombre de paquets reçus par le réseau
C'CIN 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 C'CIN 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

C'CIN procède à une série de tests destinée à contrôler le bon fonctionnement du service. A l'issue des tests, C'CIN remet ou envoie par courriel à la Commune un procès-verbal de recette. Si la Commune 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 la Commune à la date figurant sur le procès-verbal.
La Commune 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 la Commune refuse le service dans le délai précité pour cause de non-conformité liée à la présence d'Incidents Majeurs, C'CIN s'engage à mettre en oeuvre 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 réserve 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 la Commune d'une des Spécifications Techniques ci-après, C'CIN facturera le Service à partir du début des tests.

Livraison

C'CIN s'engage à mettre la Bande Passante à disposition de la Commune selon la date de mise à disposition souhaitée et validée par C'CIN.
La facturation débutera à la signature du procès-verbal de recette sans réserve par la Commune.
En cas de retard de livraison du ou des Point(s) de Livraison selon le calendrier prévu sur le devis, la Commune pourra réclamer à C'CIN, 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 :
Le montant des pénalités est égal 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.
La Commune informera par écrit C'CIN de l'application des pénalités dès survenance du fait générateur du retard et ce dans l'année civile en cours.

Equipements

Pour pouvoir utiliser l'offre d'accès internet non garanti de1Gb/s à 200Mb/s symétrique suivant l'offre commerciale choisie en Fibre Optique, C'CIN met à disposition de la Commune un équipement de terminaison optique (dit Equipement)
Cet Equipement est loué à la Commune par C'CIN. Cet Equipement n'est pas la propriété de la Commune mais reste la propriété de C'CIN. Cet Equipement ne peut être cédé, sous loué, transformé, donné en gage ou en nantissement, transféré ou prêté sous quelque forme que ce soit par la Commune. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur l'Equipement, la Commune est tenue de s'y opposer et d'en aviser immédiatement C'CIN afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. La Commune s'engage à maintenir sur son Equipement la mention de propriété de C'CIN qui y est apposée. A compter de la réception de cet Equipement et

pendant la durée des présentes, la Commune est gardienne de ce dernier, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui lui serait causé ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cas de sinistre ou de défaillance technique de cet Equipement, la Commune se rapprochera de la Hotline de C'CIN.

En cas de résiliation par le Client, au moment de la fin de prestation de service, ce dernier restitue son Equipement ou donne la possibilité aux Equipes Techniques de C'CIN de le retirer, prestation payante de 250 € HT, en bon état de fonctionnement et complet. En cas de non-restitution de L'Equipement par le Client au plus tard 1 mois après la fin de prestation de service, après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 7 jours, C'CIN facturera au Client une somme forfaitaire de 1 000 € HT. Le Client autorise C'CIN à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour le cas énuméré ci-dessus.
Délai de prévenance pour désinstallation de 7 jours

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 C'CIN. Sous réserve des dispositions spécifiquement applicables à la commande publique, les Tarifs peuvent faire l'objet de variations dont la Commune sera informée. 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 la Commune par virement administratif dans un délai maximum de trente (30) jours nets à compter de la date de facture déposée sur le portail Chorus Pro.

Redevance mensuelle de location.

Pour la Bande Passante, et les différents services associés, les factures sont émises **semestriellement, terme à échoir** et payables dans un **délai de trente (30) jours** net date de facture par virement administratif.

Garantie de Temps de Rétablissement du Service (GTR)

Dans le cadre de ses engagements, C'CIN s'engage à une garantie de temps de rétablissement du Service dans une limite de quinze (15) heures en heures et jours ouvrés 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 02 34 40 10 10 (8h30-12h et 14h-17h30).
Si C'CIN 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 quinze (15) heures précitées : 5 % du montant mensuel de la redevance mensuelle,
- Pour tout retard compris entre quatre (4) heures et huit (8) heures au-delà du délai de quinze (15) heures précitées : 10% du montant de la redevance mensuelle
- Pour tout retard supérieur à huit (8) heures au-delà du délai de quinze (15) heures précitées, 15 % du montant mensuel de location du présent Contrat

Le montant total des pénalités ne pourra être supérieur au montant de la redevance mensuelle du Service impacté.
Client pourra informer par écrit C'CIN de l'application des pénalités dès survenance du fait générateur du retard dans la limite du mois calendaire.

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.

Délai de transit

- 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.
La Commune pourra informer par écrit C'CIN 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, C'CIN 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.
C'CIN devra informer préalablement la Commune de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation du Service.

La notification de travaux programmés par C'CIN 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, C'CIN 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 majeur,
- 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 8h00.
Directeur du service Réseau : M Fidaa Lachmi
Téléphone : 02 34 40 08 43

Escale n°2 : Incident majeur non résolu dans les 12h00
Directeur de C'CIN : M Alain Guillotin
Téléphone : 02 34 40 08 45