

Condition particulière du Service Interco

Les présentes ont pour objet de définir les conditions et limites suivant lesquelles GLOBALTEL fournit au Client le Service.

1. DÉFINITIONS

Heures et jours ouvrés : Les heures et jours ouvrés sont entendus du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00 et le samedi de 08h00 à 12h00 hors jours fériés.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service a pour vocation de fournir un service d'interconnexion et le raccordement entre Sites du Client à travers d'un Réseau Privé WAN.

2.1 LE SERVICE INCLUS :

- L'installation d'Équipements sur les Sites du Client permettant de connecter l'infrastructure LAN du Client au Réseau Privé WAN du Client mis en place par GLOBALTEL.
- De Liens d'Accès pour chacun des Sites du Réseau Privé Wan permettant l'acheminement des flux de données du Client depuis les Equipements jusqu'au réseau de GLOBALTEL.
- L'activation et la maintenance et la supervision du Réseau Privé Wan du Client et des Equipements.
- Un accès au Self care de GLOBALTEL permettant de connaître en temps réel les performances des Liens d'Accès.
- Un service NOC disponible en heures ouvrés ou en 24/24 h et 7 jours sur 7 sur 7, selon l'option choisie, durant toute la période du Service.
- Des points focaux (adresses électroniques et numéros de téléphone) dédiés au Client pour toute escalade lors de la Mise en Service ou en cas d'incidents.

2.2 LIENS D'ACCES

Un Lien d'Accès se caractérise par la technologie d'accès souhaitée, un débit montant, un débit descendant et un taux de garanti. La technologie d'accès, proposée par GLOBALTEL, n'est pas contractuelle. GLOBALTEL détermine selon le besoin le tracé et les moyens techniques nécessaires à la fourniture du Service commandé. En fonction du débit demandé et de la technologie d'accès utilisée, et des interfaces LAN demandées par le Client, des Équipements sont installés sur les Sites du Client. GLOBALTEL prend en charge l'installation, l'administration, l'exploitation et la supervision des Equipements. Les Equipements sont installés par GLOBALTEL dans un lieu approprié au sein du Site du Client. Une fois le Contrat de Service installé, le Fournisseur se réserve la possibilité de modifier la technologie d'accès pour des débits et des performances au moins équivalentes à ceux commandés initialement par le Client.

2.3 SELF CARE GLOBALTEL

GLOBALTEL fournira au Client un accès sécurisé par un login/mot de passe à son Self Care. Dans le cadre du Service, le Client pourra suivre le débit, le Temps de Transit moyen et le taux de perte de Paquet de des Liens d'Accès de son Réseau Privé WAN avec un échantillonnage d'au minimum cinq (5) minutes.

2.4 OPTION SLA+

Cette option doit être souscrite pour chaque Site. Elle permet d'augmenter la plage d'intervention de GLOBALTEL en cas d'incident d'heures ouvrées à 24/24. Par ailleurs, des pénalités peuvent être payées par GLOBALTEL au Client, si GLOBALTEL ne respecte pas ses engagements de Service.

2.5 OPTION DELAI DE TEST

Dans certaines circonstances, GLOBALTEL accorde un Délai de Test gratuit en jours calendaires au Client afin qu'il puisse vérifier le bon fonctionnement de ses installations sur les premiers Sites du Service. Le Délai de Test débute avec la Mise en Service des deux (2) premiers sites du Client.

A l'issue du Délai de Test, si les indicateurs de performances tel que décrit à l'article 4 des présentes sont atteints, la facturation du Service débute. En revanche, si ces indicateurs de performance ne sont pas atteints, le Client, par dérogation à l'article 12 « résiliation » des CGV, est en droit de résilier le Service dans un délai de trois (3) jours ouvrés après la fin du Délai de Test gratuit sans qu'aucun frais ne puisse lui être exigé par GLOBALTEL.

3. MODIFICATIONS

3.1 AJOUT D'UN SITE

À tout moment, le Client peut rajouter un Site supplémentaire à son Réseau Privé WAN en contactant GLOBALTEL afin que ce dernier fournisse un Bon de Commande adapté.

3.2 DEMENAGEMENT D'UN SITE

En cas de déménagement d'un Site, le Client doit notifier GLOBALTEL quarante-cinq (45) jours avant le déménagement. Dès lors, GLOBALTEL effectuera une étude de faisabilité et fera parvenir au Client un Bon de Commande prenant en charge les frais de modifications. Si le déménagement du Lien d'Accès du Site n'est pas possible, le Client devra supprimer le Site.

3.3 SUPPRESSION D'UN SITE

Le Client a la faculté de supprimer un Site de son Réseau Privé WAN :

- Suppression anticipée sur demande du Client : Le Client peut résilier le Service du Site avant l'expiration de la durée initiale du Bon de Commande ou période de reconduction. Dans ce cas, lorsque la cause de cette suppression n'est pas imputable à GLOBALTEL, cela entraîne la facturation immédiate des sommes restant dues au titre de la fourniture du Service pour la Durée contractuelle restant à courir.
- Suppression sur demande du Client et après l'expiration de la durée initiale du Bon de Commande ou période de reconduction : Dans ce cas, le Client peut résilier le service du Site à tout moment, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Fournisseur, sous réserve du respect le préavis détaillé à « l'article 12 Résiliation » des CGV GLOBALTEL.

3.4 AUGMENTATION DES DEBITS D'UN SITE

À tout moment, le Client a la faculté de demander à GLOBALTEL de lui faire parvenir un Bon de Commande avec de nouvelles caractéristiques en termes de débits pour un Site donné.

Si l'augmentation est faisable avec les Equipements installés. L'augmentation s'effectuera dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés à partir de la date de signature du Bon de Commande par le Client.

Si l'augmentation n'est pas faisable avec les Equipements installés, GLOBALTEL, précisera les modifications nécessaires, leurs coûts et leur délai dans le Bon de Commande.

4. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

	Offre standard	avec l'Option SLA+
Disponibilité annuelle du Service pour un Lien d'Accès BLR ou FO	99,90% en heures ouvrées	99,90% en 24/24

Disponibilité annuelle du Service pour un Lien d'Accès VSAT		99,80% en heures ouvrées	99,80% en 24/24
Garanti temps de déploiement		Sept (7) jours calendaires pour un Site à N'Djamena et dix (10) jours calendaires pour un Site en dehors de N'djamena et dans la limite de deux (2) mise en Service par semaine calendaire.	
Garanti Rétablissement pour un Site à N'Djamena	Temps de	4 heures ouvrées	4 heures
Garanti Rétablissement pour un Site hors N'Djamena	Temps de	3 jours ouvrés	72 heures

4.1 MODE OPERATOIRE

Avant de notifier un incident, le Client doit au préalable s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses équipements ou ceux qui ne sont pas sous la responsabilité de GLOBALTEL et/ou sur le LAN du Client. GLOBALTEL met à la disposition du Client un NOC accessible par téléphone ou par courrier électronique. Le Client notifie le NOC de tout incident affectant le fonctionnement du Service. Le Client précise, lors de la notification, le numéro du contrat, la nature du défaut constaté, le numéro téléphonique de la personne à contacter, ainsi que son courrier électronique. GLOBALTEL donne au Client un numéro d'enregistrement du ticket d'incident. L'enregistrement de l'incident contient, outre le descriptif de l'incident, l'heure d'appel, ainsi qu'un numéro unique communiqué au Client et utilisé pour toute communication ultérieure concernant l'incident.

Pendant toute la durée de l'incident, le Client se rend disponible pour le personnel de GLOBALTEL et coopère avec celui-ci en vue de faciliter le traitement de l'incident. Si le client ne se rend pas disponible durant l'incident, la durée du ticket sera gelée jusqu'à ce que le client soit à nouveau disponible. Dans un premier temps, le support technique de GLOBALTEL recherchera l'origine ou la cause de l'incident avec le Client. Dans la mesure du possible, GLOBALTEL précise au Client le diagnostic et la durée prévisible de l'interruption. GLOBALTEL informe régulièrement le Client du déroulement de la résolution de l'incident. Lorsque le problème est identifié et qu'il est entièrement imputable à GLOBALTEL, le support technique de GLOBALTEL effectuera diverses actions à distance pour tenter de réparer. S'il s'avère que ces opérations ne suffisent pas à corriger l'incident, GLOBALTEL enverra un technicien pour résoudre le problème sur le site du Client.

Si le dérangement n'est pas confirmé, GLOBALTEL peut, à la demande du Client et sous réserve de faisabilité, mettre le Service en observation durant 24 heures, le Service est alors inutilisable par le Client et le temps d'observation n'est pas compté dans la durée d'indisponibilité.

4.2 DISPONIBILITE

La disponibilité du Service est annuelle. Elle est calculée sur la base d'une année calendaire à partir de la date d'Activation du Service. Le taux de disponibilité est calculé sur une base annuelle de la façon suivante :

$$\frac{\text{somme de temps disponibles en heure dans l'année}}{(\text{temps total en heure par an})} \times 100$$

Le temps d'indisponibilité du service est pris en compte en heures et jours ouvrés ou en 24/24 si l'option SLA+ a été souscrite par le Client pour le Site incriminé. L'indisponibilité du Service est calculée en réalisant la somme des durées en heures des tickets d'incident critiques correspondant à une rupture dans la transmission du port du client, pour une période plus longue de 60 secondes consécutives.

On entend par « incident Critique » un problème qui se caractérise par l'interruption totale du Service pour le Site.

4.3 PENALITE DU SERVICE AVEC L'OPTION SLA+

GLOBALTEL garanti un niveau de qualité du Service conformément aux tableaux ci-dessous. Toutes les pénalités cumulées que paierait GLOBALTEL en cas de non-respect de ses engagements de service ne peuvent dépasser le montant correspondant à un mois d'abonnement du Service. Les pénalités ne pourront être demandées par le Client qu'à l'issue de chaque année de fonctionnement du Service. Les pénalités due pour le Service sont payées sous forme de crédits à déduire de la prochaine facture du Service.

Le pourcentage applicable pour le calcul de toute remise sera égal au montant correspondant au tableau ci-dessous, uniquement pour une indisponibilité du service pour un Site donné :

Disponibilité du Services	Pourcentage associée applicable sur la mensualité du Lien d'Accès du Site impliqué
99% ou plus	0%
de 98,50% à 98,89%	4%
de 98,00% à 98,49%	8%
de 97,50% à 97,99%	12%
Moins de 97,50%	15%

Dans le cas où le service ne peut être rétabli à l'intérieur des délais mentionnés ci-dessus pour un motif entièrement imputable à GLOBALTEL, ce dernier peut, sur demande du Client, payer une pénalité selon les cas figurant dans le tableau ci-dessous :

Dépassement	Pénalité associée
De 4 à 24 heures de dépassement	5% du montant correspondant à un mois d'abonnement du Lien d'Accès du site concerné, par tranche de 12 heures

5. MATRICE D'ESCALDE

La matrice d'escalade complète et à jour sera fournie au Client lors de la Mise en Service.

	Incident Critique	Incident Majeur	Incident Normal	Qui contacter mobile ou email
Niveau 1	T0	T0	Non applicable	NOC
Niveau 2	T0+4h	T0+12h	Non applicable	Responsable NOC
Niveau 3	T0+8h	T0+24h	Non applicable	Responsable des Opérations
Niveau 4	T0+12h	T0+36h	Non applicable	Directeur Technique
Niveau 5	T0+16h	T0+48h	Non applicable	Directeur Général