



CONDITIONS PARTICULIERES – Service IP

En application des Conditions Générales

1. DEFINITIONS

Les termes suivants utilisés dans les présentes conditions particulières auront la signification qui suit :

- Black Holing : détournement de tout le trafic dirigé vers une adresse IP afin de faire disparaître le trafic sans en informer la source.
- Point d'Accès au Service (PAS) : Dans un Datacenter, le PAS est situé sur l'équipement MY CENTER - NEO CENTER EST. Dans une entreprise raccordée par la Fibre MY CENTER - NEO CENTER EST, le PAS est le port de l'équipement d'accès fourni par MY CENTER - NEO CENTER EST.
- Point Of Presence (POP) : désigne un point de présence du Réseau MY CENTER - NEO CENTER EST.
- Temps de latence : ou délai de transit, désigne le temps nécessaire à un paquet pour faire l'aller-retour entre deux (2) POP de MY CENTER - NEO CENTER EST sur le réseau MY CENTER - NEO CENTER EST.
- Taux de perte de paquets : pourcentage de paquets perdus lors de l'acheminement entre deux (2) POP au sein du réseau MY CENTER - NEO CENTER EST.
- Transit IP : accès Internet basé sur un service de transport de données fourni par un opérateur à ses clients.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le service consiste à assurer une connectivité du CLIENT vers l'Internet.

Ce service inclut, en standard, les points suivants :

- L'accès à Internet par le réseau MY CENTER - NEO CENTER EST,
- Un accès aux routes Internet mondiales, obtenues par MY CENTER - NEO CENTER EST de ses partenaires de peering, de ses fournisseurs de transit et de ses clients.

La politique de peering de MY CENTER - NEO CENTER EST repose sur des interconnexions multipoints géographiquement diversifiées (dans un souci de redondance et de QOS). La plupart de ces interconnexions de peering sont à rattachement multiple. Cette connectivité se base sur les protocoles « IPv4 » et « IPv6 » avec un protocole de routage dynamique « BGP » (Border Gateway Protocol).

3. SERVICES OPTIONNELS

Les services optionnels suivants sont disponibles à la demande du CLIENT, à un tarif défini dans la Commande de services :

- Adresses IPv4 / IPv6 : un bloc d'adresses IP est mis à disposition du CLIENT ne possédant pas de numéro d'Autonomous System (AS), sous réserve de nous transmettre la justification de cette demande. MY CENTER - NEO CENTER EST transmettra cette demande au RIPE (Réseau IP Européen), qui seul à l'autorité d'accorder les adresses demandées.
- Blackholing, activé sur demande du CLIENT ayant un accès BGP (option de sécurité destinée à se prémunir des attaques DOS)

4. LIVRAISON DU SERVICE

Après l'activation du service, le CLIENT devra retourner signé le procès-verbal de recette par Email, à l'adresse noc@neocenter-est.com dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date d'envoi du présent document. Au-delà de ce délai, et sans aucun retour du CLIENT, MY CENTER - NEO CENTER EST considèrera que le service livré est réputé valide et accepté par le CLIENT.

Un support en heures ouvrées (HO) est disponible pour aider le CLIENT à tester et démarrer le service. Seuls les services ayant déjà fonctionnés bénéficient d'un support en heures non ouvrées (HNO) si l'option à été souscrite par le CLIENT.

5. SPECIFICITE REGIONALE

En Alsace et en Moselle, le 26 décembre et le Vendredi Saint sont des jours fériés. Ils ne peuvent donc pas être considérés comme jours ouvrés.

6. DESACTIVATION DU SERVICE

Si le port d'accès du service reste non activé ('DOWN') pendant plus de 30 jours consécutifs, MY CENTER - NEO CENTER EST peut désactiver logiquement le service. Le service continu d'être facturé sur la base de la Commande de services.

Le CLIENT en sera notifié par Email. La réactivation pourra être demandée en contactant le support par téléphone ou Email en fournissant la référence du circuit. La réactivation sera effectuée dans les huit (8) heures ouvrées.

7. SECURITE DES INSTALLATIONS

Il appartient au CLIENT, à ses partenaire(s) et/ou à ses fournisseur(s) de mettre en œuvre les mesures de sécurité physiques et logicielles destinées à protéger ses matériels et équipements d'extrémité au-delà du Point d'Accès au Service (PAS) de toute intrusion ou virus et d'assurer un accès sécurisé à son système informatique et à ses locaux. A ce titre, la responsabilité de MY CENTER - NEO CENTER EST, ne saurait être engagée pour quelque raison que ce soit.

9. ACCES DE « MY CENTER - NEO CENTER EST » A L'EQUIPEMENT

Afin de pouvoir fournir le service au CLIENT, MY CENTER - NEO CENTER EST installe chez le CLIENT un ou plusieurs équipements. La nature et le numéro de série de ces derniers sont définis dans le procès-verbal de mise en service signé par le CLIENT.

MY CENTER - NEO CENTER EST est et demeure pleinement propriétaire de cet (ces) équipement(s) pendant toute la durée du Présent Contrat. Aucun droit de propriété n'est transféré au CLIENT sur un équipement mis à sa disposition au titre d'une Commande. A ce titre, MY CENTER - NEO CENTER EST sera responsable du recyclage dudit équipement en fin de vie. C'est pourquoi, le CLIENT restituera lesdits équipements quand il sera mis fin au Présent Contrat.

- Obligations du CLIENT vis-à-vis de l'équipement

Le CLIENT s'engage à souscrire à une assurance, auprès d'un organisme notoirement solvable, couvrant l'ensemble des risques que pourrait subir les équipements mis à sa disposition dans le cadre dudit Contrat.

Le CLIENT garantit à MY CENTER - NEO CENTER EST :

- Un environnement thermique et électrique conforme pour une utilisation normale de l'équipement mis à sa disposition, telle que décrite dans le manuel d'utilisateur.
- Qu'il hébergera les équipements en respectant les instructions raisonnables données par MY CENTER - NEO CENTER EST.
- Qu'il ne modifiera pas les équipements, leur configuration ou leur branchement, ni ne les déplacera.
- Qu'il ne louera pas ni ne vendra les équipements MY CENTER - NEO CENTER EST et ne permettra pas la création d'une hypothèque ou gage ou nantissement sur ledit équipement.
- Qu'aucune autre personne autre qu'un représentant autorisé par MY CENTER - NEO CENTER EST ne puisse s'occuper des équipements mis à disposition.
- Que tout tiers ayant accès à son site respectera les dispositions du Présent article.

- Accès de MY CENTER - NEO CENTER EST à l'équipement

MY CENTER - NEO CENTER EST devra avoir un accès à l'équipement sur le(s) site(s) du CLIENT dans les vingt-quatre (24) heures de sa demande ou en cas d'urgence sous une (1) heure. Le CLIENT transmettra à MY CENTER - NEO CENTER EST le nom d'une personne susceptible de lui donner accès à l'équipement afin que MY CENTER - NEO CENTER EST puisse intervenir rapidement en cas d'urgence pour assurer la livraison du service au CLIENT.

Si MY CENTER - NEO CENTER EST ne peut accéder à l'équipement, elle ne peut être tenue pour responsable du retard dans le temps de rétablissement du service.

10. MODIFICATION DU SERVICE

Le CLIENT peut modifier les caractéristiques du Service (Débit, Interface, Protocole) sur un Site CLIENT après étude de faisabilité de la part de MY CENTER - NEO CENTER EST.

- Ajout d'un Site CLIENT



CONDITIONS PARTICULIERES – Service IP

En application des Conditions Générales

L'ajout d'un Site CLIENT sur le Service n'est possible qu'après étude de faisabilité de MY CENTER - NEO CENTER EST, et signature d'un devis validé.

■ Suppression d'un Site CLIENT

Le CLIENT a la possibilité de supprimer un Site sur le Service avec un préavis de trois (3) mois. Le CLIENT sera alors redevable à titre de dommages et intérêts de l'ensemble des montants restants dus si la Commande de services n'avait pas été prématurément résiliée.

Si le nombre de Sites CLIENT restant sur le Service est inférieur à deux (2), le Service est alors résilié sur l'ensemble des Sites CLIENT.

11. CONDITIONS D'UTILISATION

■ Utilisation du service de transit IP

Conformément à la loi n°2000-719 du 1er août 2000 modifiant la loi no 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication, le CLIENT est seul responsable du contenu qu'il diffuse au travers des infrastructures de MY CENTER - NEO CENTER EST.

■ Utilisation en conformité avec la Politique d'Utilisation Acceptable (PUA)

Le CLIENT s'engage à utiliser les services de MY CENTER - NEO CENTER EST conformément à la Politique d'Utilisation Acceptable de MY CENTER - NEO CENTER EST reproduite ci-dessous.

En cas de non-respect de la PUA par le CLIENT ou un de ses clients et si le réseau ou les activités de MY CENTER - NEO CENTER EST ne s'en trouvent pas affectés, MY CENTER - NEO CENTER EST en notifiera le CLIENT et lui donnera la possibilité d'y remédier.

En cas de non-respect de la PUA par le CLIENT ou un de ses clients et si le réseau ou les activités de MY CENTER - NEO CENTER EST s'en trouvent affectés, MY CENTER - NEO CENTER EST pourra interrompre immédiatement et sans préavis le service.

MY CENTER - NEO CENTER EST ne pourra être tenu pour responsable des conséquences de cette interruption de service.

MY CENTER - NEO CENTER EST rétablira le service une fois qu'il aura estimé que toutes les violations ont cessé, et qu'elles ne se reproduiront pas à l'avenir. Le cas échéant, MY CENTER - NEO CENTER EST pourra facturer une somme forfaitaire à titre de frais d'investigation réalisée.

13. MESURE DE LA CONSOMMATION

C'est la règle du 95ème percentile qui est utilisée par MY CENTER - NEO CENTER EST pour la facturation de la consommation réelle en fin de chaque mois.

Règle du 95ème percentile :

Des échantillons de l'utilisation de la bande passante pour chaque client sont capturés toutes les cinq minutes. Seule la mesure la plus élevée du trafic entrant et sortant est mémorisée, pour constituer la consommation du mois (12 échantillons/heures x 24 heures/jour x 30 jours).

Les 432 valeurs les plus élevées (correspondant à 5% de la consommation du mois) sont alors écartées. La valeur la plus élevée des échantillons restants est alors utilisée pour le calcul de la bande passante réelle du mois.