

<b>CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE TDSL ACCESS</b>
--

**1. DESCRIPTION DU SERVICE**

1.1. Le Service consiste en la fourniture d'une prestation comprenant :

- le raccordement d'un ou plusieurs Sites Utilisateurs au réseau de données ATM de AZYLIS par l'intermédiaire de liaisons Turbo DSL de France Télécom, LDCOM et Télécom Développement ;
- le transport des flux ATM correspondant sur le réseau de données ATM de AZYLIS ;
- la livraison au Client des flux ATM sur la Porte de Livraison ;

Les deux éléments constitutifs du Service sont :

- les Liens d'Accès TDSL,
- le Point de Livraison.

Le Service est limité :

- par le Point de Terminaison ou le Point d'Entrée, selon que l'Équipement Terminal est fourni respectivement par AZYLIS ou par le Client, du côté Utilisateur Final, par la Porte de Livraison du côté Client.

La fourniture du Service dépend de la fourniture par France Télécom, LDCOM et Télécom Développement de son service de liaisons Turbo DSL, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de France Télécom, LDCOM et Télécom Développement.

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, AZYLIS adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Le Client pourra alors résilier la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception et dédommagera AZYLIS des éventuelles pénalités appliquées par France Télécom, LDCOM et Télécom Développement à cette dernière.

**1.2. Modification des conditions de fourniture du Service**

Pour des raisons commerciales et/ou techniques, AZYLIS peut modifier les caractéristiques de son Service. AZYLIS s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais.

En cas de modification des caractéristiques du Service conformément aux modalités précisées dans l'alinéa précédent, les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour intégrer les modifications du Service.

En cas de modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions Particulières, le Client peut motiver son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès de AZYLIS dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par AZYLIS. Les Parties peuvent alors résilier les Commandes en cours sans pénalité.

Si le Client n'a pas motivé son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès de AZYLIS en respectant le préavis mentionné ci-dessus, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par AZYLIS qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

La modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions Particulières dans les conditions précisées dans le présent Article ne peut engager la responsabilité de AZYLIS ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit du Client..

**2. LIENS D'ACCES TDSL****2.1. Conditions suspensives**

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'Utilisateur Final dispose d'une ligne téléphonique analogique isolée et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec France Télécom, LDCOM et Télécom Développement. Cette ligne servira de ligne support à la mise à disposition du Lien d'Accès. En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par France Télécom, LDCOM et Télécom Développement ou par l'Utilisateur Final, le Lien d'Accès ne pourra être fourni.

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'Utilisateur Final a procédé à l'installation en bonne et due forme de la Desserte

Interne entre le Point d'Entrée et l'emplacement souhaité du Point de Terminaison.

Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site Utilisateur soit inclus dans la Couverture DSL de AZYLIS. Le Client est réputé avoir pris connaissance de la Couverture DSL de AZYLIS à la date des présentes Conditions Particulières.

L'accès d'un Utilisateur Final au Service proposé par AZYLIS sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom, LDCOM et Télécom Développement (ci après dénommée « Eligibilité »). Ainsi, AZYLIS ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité d'un Utilisateur Final, cette décision ne relevant que de l'opérateur historique.

**2.2. Procédure de mise en service d'un Lien d'Accès TDSL**

Par dérogation de la Convention Cadre, AZYLIS enverra au Client sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès (ci-après "la Notification") une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de AZYLIS. La date de la Notification envoyée par AZYLIS au Client constitue la date de recette du Lien d'Accès TDSL. Cette date fait foi dans tous les échanges entre AZYLIS et le Client.

Le Client dispose alors de cinq (5) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Lien d'Accès à compter de la date de Notification. Dans ce cas, le Client motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, une nouvelle Notification sera émise par AZYLIS au Client dans les conditions du présent Article.

A défaut d'accord des Parties sur cette seconde notification de mise en service, les dispositions de la Convention Cadre s'appliqueront.

A compter de la réception par AZYLIS de la notification écrite du Client, AZYLIS pourra suspendre les Liens d'Accès jusqu'à la recette du Lien d'Accès TDSL.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de cinq (5) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation du Lien d'Accès TDSL à des fins d'exploitation par le Client, le Lien d'Accès TDSL sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par AZYLIS.

Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord le délai de correction des Anomalies Mineures. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Lien d'Accès TDSL par le Client.

**2.3. Délai de mise en service**

Le délai de mise en service d'un Lien d'Accès TDSL est de vingt et un (21) Jours Ouvrés après acceptation par AZYLIS de la Commande. AZYLIS effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès TDSL, notamment auprès de l'opérateur historique. AZYLIS lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès TDSL sur la foi des informations reçues du Client. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus de la part de l'opérateur historique et/ou à un retard de mise à disposition du Service, AZYLIS ne saurait en être tenue responsable.

**2.4. Conditions de raccordement**

L'Équipement Terminal d'un Lien d'Accès TDSL est un équipement connecté aux équipements informatiques de l'Utilisateur lui permettant d'utiliser le Lien d'Accès TDSL.

**2.4.1. Equipement Terminal fourni par le Client**

Dans ce cas, le Service est limité, à l'extrémité Utilisateur Final par le Point d'Entrée.

Si l'Équipement Terminal est fourni par le Client et/ou l'Utilisateur Final, le Client est en charge de la gestion de l'Équipement Terminal. Les Équipements Terminaux ainsi fournis devront interfonctionner avec les Équipements AZYLIS et, de ce fait, nécessitent une validation préalable des Équipements Terminaux ainsi qu'un engagement de pérennité de l'interfonctionnement. Les tests d'interfonctionnement menés par AZYLIS constituent les conditions minimales pour assurer l'interfonctionnement d'un Equipement Terminal avec le Service mais ils ne peuvent reproduire la totalité des situations rencontrées lors de l'exploitation du Service.

#### 2.4.1.1. Equipements Terminaux validés par AZYLIS

La liste des équipements validés des présentes Conditions Particulières est consultable sur demande. Elle comprend le nom des équipements et leurs versions logicielle et matérielle.

#### 2.4.1.2. Equipements Terminaux non validés par AZYLIS.

AZYLIS préconise fortement l'utilisation d'Equipements Terminaux validés mais ne peut l'imposer.

Le Client peut décider de raccorder des Equipements Terminaux non validés. Il n'a rien à fournir à AZYLIS dans ce cas.

AZYLIS ne peut être tenue responsable du non interfonctionnement de l'Equipement Terminal avec le Service et de son impact sur la qualité de service fournie aux Utilisateurs.

Si un Equipement Terminal non validé perturbe le réseau, et si le Client ne peut y remédier dans un délai raisonnable, AZYLIS peut, après mise en demeure, suspendre la connexion de l'Equipement Terminal.

#### 2.4.1.3. Installation chez l'Utilisateur Final

Le Client fait son affaire de l'installation chez ses Utilisateurs Finaux des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès TDSL côté Utilisateur Final.

Il supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne.

#### 2.4.2. Equipement Terminal fourni par AZYLIS

Dans ce cas, le Service est limité, à l'extrémité Utilisateur Final par le Point de Terminaison.

La nature des interfaces des Equipements Terminaux est fournie par AZYLIS. Sept (7) Jours Ouvrés avant la Date de Début du Service indiquée sur la confirmation de Commande communiquée par AZYLIS, le Client mettra à disposition de AZYLIS ou de tout tiers désigné les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir l'Equipement Terminal, et permettre, le cas échéant, l'installation de la Desserte Interne

A défaut, AZYLIS négociera une nouvelle Date de Début du Service qui ne pourra excéder de quinze (15) jours la mise à disposition de la Desserte Interne et des emplacements par le Client. La Redevance Mensuelle sera facturée à compter de la Date de Début du Service indiquée initialement sur la confirmation de Commande.

Si le Client le souhaite, AZYLIS ou un tiers mandaté peut fournir, en option, lors de la livraison du Lien d'Accès TDSL sur le Site Utilisateur, une prestation de câblage de la Desserte Interne, désignée "la Prestation" dans le présent Article.

La Prestation comprend :

- la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur supérieure à 3 mètres et inférieure à 60 mètres,
- la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier,
- des travaux en hauteur réalisés à moins de 3 mètres,
- l'installation des 2 dispositifs de raccordement aux extrémités,
- le raccordement du câble aux 2 dispositifs.

La Prestation est une offre complémentaire à la fourniture du Lien d'Accès TDSL et elle est fournie en même temps.

La Prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrables, en parties privatives du Site Utilisateur, hors parties communes d'immeubles multiclients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local de l'Utilisateur.

La Prestation n'est réalisée que si l'infrastructure de support (chemins de câblage, gaines techniques, goulottes, etc...) est disponible et conforme aux prescriptions techniques définies ci-dessus.

Si, à la date prévue pour le début de réalisation de la Prestation et après expertise de AZYLIS ou d'un tiers mandaté, l'infrastructure se révèle inadaptée ou non conforme aux prescriptions techniques, elle doit faire l'objet d'une mise à niveau de nature à la rendre conforme.

Lorsque les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, la Prestation est réalisée sur devis, et les délais standards ne s'appliquent pas.

La réalisation de la Prestation ne fait pas évoluer les domaines de responsabilité de AZYLIS. En cas de défaillance du câblage installé par AZYLIS, les engagements contractuels d'AZYLIS relatifs à la Liaison d'Accès ne sont pas modifiés.

2.4.3. La responsabilité de AZYLIS ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès TDSL liée au non respect du présent Article par le Client. AZYLIS reste étrangère à tout litige pouvant naître entre le Client et/ou l'Utilisateur Final et le propriétaire de l'emplacement de l'Equipement Terminal ou tout prestataire à l'intérieur du Site Utilisateur Final, à l'occasion de la mise à disposition dudit Lien, ainsi qu'à tout litige pouvant naître entre le Client et l'Utilisateur Final.

2.4.4. Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès TDSL, le Client doit permettre à AZYLIS et à toute personne mandatée par elle, la possibilité d'accéder au Site Utilisateur dans les locaux où est situé le Point de Terminaison de ce Lien pendant les Heures Ouvrables pour l'installation et pour la relève des dérangements en cas de GTR standard 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements en cas de souscription, par le Client, à l'option GTR avancée

Il est ici entendu que si le Client ne fournit pas l'accès requis par AZYLIS dans les conditions sus-mentionnées, la computation du délai de rétablissement sera alors suspendue, jusqu'à la fourniture, par le Client, de l'accès au Site Utilisateur.

2.4.5. Le Client supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne et au Site Utilisateur dans lequel est installé l'Equipement Terminal.

2.4.6. Le Client est tenu d'informer AZYLIS, ou les personnes mandatées, de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans le Site Utilisateur Final où est installé le Point de Terminaison du Lien d'Accès TDSL.

2.4.7. Le Client s'engage à ce que ni lui ni les Utilisateurs Finaux ne modifient les Equipements de AZYLIS et, en particulier, ceux installés sur les sites des Utilisateurs. Ni le Client ni les Utilisateurs Finaux ne doivent en aucun cas :

- débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements,
- modifier le câblage des cartes,
- modifier la configuration de ces Equipements.

2.4.8. Au cas où l'Utilisateur Final donnerait un accord oral ou écrit au prestataire en charge de la Desserte Interne alors que le Client n'aurait pas commandé explicitement à AZYLIS la prestation de Desserte Interne pour ledit Utilisateur Final, le Client accepte de couvrir les frais de Desserte Interne que pourrait présenter AZYLIS au Client, conformément aux conditions du tarif.

2.4.9. Le Client assume pour lui-même et les Utilisateurs Finaux, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Equipements de AZYLIS, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Equipements de AZYLIS liés au non respect des présentes Conditions Particulières.

Nonobstant toute question relative à la responsabilité, le Client s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les Equipements de AZYLIS et de telle sorte que cette dernière soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de co-assurée, étant précisé que le Client restera débiteur à l'égard de AZYLIS au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

2.5. Conséquences du terme ou de la résiliation d'une Commande

Au terme d'une Commande ou en cas de résiliation d'une Commande conformément aux dispositions de la Convention Cadre, le Client restituera les Equipements de AZYLIS à sa première demande. A ce titre, il autorise AZYLIS ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites Utilisateur concernés, aux Heures Ouvrables,

pour y récupérer lesdits Equipements. AZYLIS ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites Utilisateur pouvant résulter d'une dépose des Equipements de AZYLIS effectuée dans des conditions normales.

Si, suite à une demande de AZYLIS, le Client n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, le Client paiera à AZYLIS, par jour de retard et par Equipement non restitué, une pénalité égale à dix pour cent (10 %) du prix mensuel de la Commande concernée, sans préjudice de toute action en justice que AZYLIS pourrait engager.

#### 2.6. Equipements du Client

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les Equipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement du réseau et/ou des Equipements de l'Utilisateur Final au réseau du Client. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Equipements et logiciels.

AZYLIS ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client ou des Utilisateurs Finaux, ni la conception de l'architecture des installations du Client ou des Utilisateurs Finaux.

Le Client s'engage à ce que ses Equipements ou ceux des Utilisateurs Finaux n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau de AZYLIS ou ne porte atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau ni ne causent aucun préjudice à AZYLIS ou à tout autre utilisateur du Réseau de AZYLIS.

#### 2.7. Durée

Un Lien d'Accès est souscrit pour une période initiale de un (1) an. A l'issue de cette période initiale, le Lien d'Accès est tacitement reconduit pour une durée indéterminée.

A l'issue de ladite période initiale, le Client pourra résilier sans pénalité un Lien d'Accès auprès de AZYLIS par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis de un (1) mois.

#### 2.8. Résiliation

La résiliation d'un Lien d'Accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès commandés par le Client auprès de AZYLIS sur la Porte de Livraison.

Toute résiliation d'une Commande par le Client avant le terme de la période initiale définie à l'Article 2.7 ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.

### 3. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

#### 3.1. Délai de rétablissement d'un Lien d'Accès TDSL

AZYLIS s'engage à rétablir le service d'un Lien d'Accès TDSL en moins de quatre (4) heures et trente (30) minutes (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client pendant les Heures Ouvrables, selon la procédure. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Avancée, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par le Client ci-après sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien d'Accès TDSL, AZYLIS versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 5h < Temps de Rétablissement <= 7h : 25 % de la somme de l'Accès TDSL concerné ;
- 7h < Temps de Rétablissement <= 9h : 50 % de la somme de l'Accès TDSL concerné ;
- 9h < Temps de Rétablissement <= 10h30 : 75 % de la somme de l'Accès TDSL concerné ;
- 10h30 < Temps de Rétablissement : 100 % de la somme de l'Accès TDSL concerné.

#### 3.2. IMS d'un Lien d'Accès TDSL

AZYLIS s'engage à maintenir l'IMS d'un Lien d'Accès TDSL inférieure à trente (30) Heures Ouvrées. Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non Ouvrable, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrable qui suit.

Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Avancée, AZYLIS s'engage à maintenir l'IMS du Lien d'Accès TDSL inférieure à vingt (20) heures.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées par Lien d'Accès TDSL concerné :

- Lien d'Accès sans souscription de l'option GTR Avancée :
  - 31h <= IMS < 34h : 25 % de la somme de l'Accès TDSL concerné ;
  - 34h <= IMS < 37h : 50 % de la somme de l'Accès TDSL concerné ;
  - 37h <= IMS < 40h : 75 % de la somme de l'Accès TDSL concerné ;
  - 40h <= IMS : 100 % de la somme de l'Accès TDSL concerné ;
- Lien d'Accès avec souscription de l'option GTR Avancée :
  - 21h <= IMS < 24h : 25 % de la somme de l'Accès TDSL concerné ;
  - 24h <= IMS < 27h : 50 % de la somme de l'Accès TDSL concerné ;
  - 27h <= IMS < 30h : 75 % de la somme de l'Accès TDSL concerné ;
  - 30h <= IMS : 100 % de la somme de l'Accès TDSL concerné.

#### 3.3. Calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à AZYLIS, conformément à la procédure décrite ci-après, et l'heure à laquelle AZYLIS notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès TDSL concerné.

#### 3.4. Modalités de versement des pénalités

Les éventuelles pénalités dues par AZYLIS au Client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par AZYLIS, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

Les pénalités seront calculées par année calendaire. Dans le cas où la date de Début de Service d'un Lien d'Accès TDSL intervient en cours d'année, les pénalités seront appliquées prorata temporis.

La responsabilité de AZYLIS ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par le Client,
- d'un cas de force majeure
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par AZYLIS pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par AZYLIS,
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputable à AZYLIS,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordés les installations de AZYLIS, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,

- d'un volume de Commandes de Liens d'Accès supérieur de plus de dix pour-cent (10%) aux prévisions mensuelles envoyées par le Client à AZYLIS,
- de modifications dues à des prescriptions à AZYLIS par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander à AZYLIS le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par AZYLIS de la prochaine facture du Service au Client.

Lorsque le Client demande l'application des pénalités pour non respect de l'IMS sont remplies dans le respect de la procédure sus-mentionnée et que AZYLIS conteste l'application de telles pénalités, les services techniques des Parties se rapprocheront afin de confronter leurs systèmes respectifs de mesure de l'IMS.

En cas de désaccord persistant à l'issue de ces confrontations techniques après un délai de quinze (15) jours suivant la contestation de AZYLIS, le Client pourra saisir le responsable Exploitation de AZYLIS de ce conflit.3.5. Procédure de notification des Interruptions

AZYLIS fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions.

Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables, ou bien, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si le Client a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel du Client, AZYLIS qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service souscrit,
- identification des sites impactés (pré localisation de l'incident).

Une fois l'appel qualifié, AZYLIS ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

Le Client fournira à AZYLIS toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption
- type de service impacté
- description, localisation et conséquences de l'Interruption
- si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

En cas de dysfonctionnement d'un Lien d'Accès TDSL livré sans Equipement Terminal à la demande du Client, AZYLIS peut demander au Client, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

### 3.6. Gestion des Interruptions

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne.

A l'ouverture d'un ticket, AZYLIS réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone au Client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par AZYLIS, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de AZYLIS et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation.

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, AZYLIS réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription par le Client de l'Option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que AZYLIS a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que AZYLIS obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

### 3.7. Clôture de l'incident

La clôture d'une signalisation sera faite par AZYLIS comme suit :

- Information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- Détermination de la durée de l'Interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

Pour chaque incident signalé, le Client dispose d'un délai de quarante-huit (48) heures à compter du signalement de sa clôture par AZYLIS, pour envoyer à AZYLIS sa contestation (dûment motivée) de la clôture. Dès réception par AZYLIS de cette contestation, AZYLIS devra poursuivre la résolution de l'incident sans ouvrir un autre ticket.

En l'absence de contestation du Client passé le délai de quarante-huit (48) heures sus-mentionné, la clôture sera réputée acceptée tacitement. Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par télécopie par AZYLIS au Client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

### 3.8. Gestions de travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, AZYLIS peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients.

Les Interruptions Programmées de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus.

AZYLIS devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

La notification de travaux programmés par AZYLIS devra intervenir au moins sept (7) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un fax 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, AZYLIS s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.