

# CONDITIONS PARTICULIERES THD Entreprise

## Saint Martin, Saint Barthélemy, Guadeloupe, Martinique et Guyane

Ces Conditions Particulières THD Entreprise sont destinées aux clients professionnels. Elles sont soumises aux Conditions Générales Entreprise dont le Client reconnaît avoir accepté les termes.

Les particuliers souhaitant bénéficier des Services et souscrire à une offre commerciale de DAUPHIN TELECOM sont invités à se reporter aux offres destinées aux particuliers.

### DEFINITIONS :

Les termes indiqués en majuscules et qui ne sont pas définis par les présentes ont le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales Entreprise.

« **Ethernet** » : Protocole de communication permettant à des ordinateurs d'échanger des informations sur le réseau local.

« **FTTE** » (Fibre To The Entreprise) : ligne continue de communication électronique à très haut débit dédiée au Client allant du nœud de raccordement optique au point de terminaison optique du Site Client via un point de mutualisation.

« **FTTO** » (Fiber To The Office) : ligne continue de communication électronique à très haut débit dédiée au Client allant du nœud de raccordement optique au point de terminaison optique du Site Client.

« **Internet** » : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.

« **SDSL** » (Symmetric Digital Subscriber Line) : technologie d'accès permettant de transporter des données à haut débit symétrique sur un réseau téléphonique dont la partie terminale est en cuivre.

« **Service THD Entreprise** » : service de connectivité à très haut débit sur support DSL ou fibre optique.

« **THD** » : Très Haut Débit

« **VOIP** » (Voice Over IP) : désigne la circulation de la voix par le circuit de l'Internet.

### 1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières servent de cadre à la passation de Contrats de Souscription par le Client pour la fourniture du Service THD Entreprise. Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DAUPHIN TELECOM met à la disposition du Client le Service THD Entreprise.

### 2. CONTENU DU SERVICE THD ENTREPRISE

Le Service THD Entreprise comprend la mise à disposition via la technologie SDSL ou FTTO ou FTTE sur un Site Client situé dans une Zone Couverte de :

- un accès internet THD à débit symétrique et garanti

- un accès Ethernet THD (lien local Ethernet intersites) à débit symétrique et garanti

- le cas échéant, la téléphonie en VOIP.

### 3. CONDITIONS D'ACCES AUX OFFRES THD ENTREPRISE

#### 3.1. Eligibilité SDSL

Le Service THD Entreprise sur SDSL est disponible uniquement pour les Sites Client situés dans une zone de couverture SDSL.

Pour être éligible au Service THD Entreprise SDSL, le Site Client doit disposer d'au moins une ligne de téléphone de référence, objet d'un contrat d'abonnement avec l'opérateur historique.

En cas de saturation des équipements réseaux et/ou Télécom de l'opérateur historique, les conditions d'éligibilité, en particulier le délai de mise à disposition, seront définies par l'opérateur historique.

#### 3.2. Eligibilité Fibre

Le service Fibre est disponible pour les Sites Client situés sur des territoires raccordables en FTTO ou FTTE.

#### 3.3. Etude de faisabilité

Si le Site Client est éligible au Service THD Entreprise, DAUPHIN TELECOM procédera à une étude de faisabilité visant à s'assurer que celui-ci est raccordable au réseau de DAUPHIN TELECOM et à identifier les conditions dans lesquelles le Service THD Entreprise pourra être fourni au Client. DAUPHIN TELECOM pourra également, dans le cadre de cette étude, procéder à une pré-visite du Site Client visant à contrôler la conformité du Site Client aux spécifications techniques d'accès au Service THD Entreprise.

### 4. DESCRIPTION DU SERVICE THD ENTREPRISE

#### 4.1. Le service d'accès internet THD

Ce service comprend l'accès à internet via les technologies SDSL ou Fibre Optique, selon l'éligibilité du Site Client et le choix opéré par le Client au Contrat de Souscription. L'accès internet THD est proposé selon des débits variables selon l'éligibilité du Site Client et le choix opéré par le Client au Contrat de Souscription.

#### 4.2. Le service d'accès Ethernet THD

Ce service comprend l'accès à un réseau Internet privé pour l'interconnexion de plusieurs Sites Client distants entre eux via les technologies SDSL ou Fibre Optique et des débits variables selon l'éligibilité du Site Client et le choix opéré par le Client au Contrat de Souscription.

#### 4.3. Le service voix sur IP

Ce service comprend l'activation de canaux voix (un canal correspond à une communication simultanée) dont le nombre est fonction de la formule souscrite.

Le Client peut établir des communications locales (St Martin, St Barthélemy, Guadeloupe, Martinique), régionales, nationales et internationales. Les restrictions empêchant l'appel vers certains numéros à partir du service sont précisées sur la grille tarifaire. Le service voix sur IP permet d'acheminer des communications à destination des numéros fixes et mobiles en France et à l'étranger.

Le service voix sur IP ne permet pas de garantir l'émission et la réception de télécopies et peut créer des dysfonctionnements notamment avec des systèmes de télésurveillance et de surveillance médicale.

#### 4.4. Le service de portabilité

Le Client dispose de la faculté, lors de sa souscription, de conserver gratuitement son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. La portabilité du numéro sera effectuée sous réserve d'éligibilité technique et, s'agissant des numéros fixes, d'éligibilité géographique, à compter de la date à laquelle l'ancien opérateur a confirmé à DAUPHIN TELECOM la faisabilité de la portabilité.

Pour être portable, le numéro doit être rattaché à une ligne active jusqu'au transfert effectif du numéro ou, pour un numéro fixe, une ligne en quarantaine, c'est-à-dire résiliée auprès de l'ancien opérateur au moins 6 mois avant la réalisation de la portabilité.

Concernant les numéros SDA (Sélection Directe à l'Arrivée), ils peuvent être portés uniquement avec la tête de ligne à laquelle ils sont rattachés.

Lors de sa souscription, le Client qui souhaite faire porter son numéro vers sa nouvelle ligne DAUPHIN TELECOM doit transmettre à DAUPHIN TELECOM le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le relevé d'Identité Opérateur (RIO) et doit mandater DAUPHIN TELECOM afin de réaliser tous les actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de son ancien opérateur

### 5. DURÉE

Les présentes Conditions Particulières prennent effet à compter de leur signature par les Parties et resteront en vigueur jusqu'à l'expiration, pour quelque cause que ce soit, du dernier Contrat de Souscription.

Chaque Contrat de Souscription est conclu pour une durée minimale d'engagement précisée au Contrat de Souscription et, à défaut de 24 mois, à compter de la Date de Mise en Service.

## 6. INSTALLATION et MAINTENANCE

### 6.1. Pré-requis d'installation

Le Client doit mettre à la disposition de DAUPHIN TELECOM avant la date de livraison prévisionnelle indiquée au Contrat de Souscription l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires aux prestations de raccordement sur la partie privative (génie civil, câbles, chemin de câbles, etc.) et les emplacements aménagés pour recevoir les Equipements de DAUPHIN TELECOM pour la fourniture du Service THD Entreprise et constituant le PAS (Switch, routeur...).

Ces pré-requis seront, le cas échéant, précisés lors de la pré-visitte du Site Client.

Le Client fournit gratuitement le raccordement et l'alimentation électrique, la climatisation et l'espace nécessaire à l'installation des Equipements de DAUPHIN TELECOM pour la fourniture du Service THD Entreprise.

Si le Client sollicite des modalités particulières de raccordement, DAUPHIN TELECOM procèdera à une étude de faisabilité spécifique aux frais du Client afin de déterminer la faisabilité de la demande du Client et les coûts correspondants. Si le Client accepte la proposition de DAUPHIN TELECOM, le Contrat de Souscription précisera les modalités techniques et financières spécifiques du raccordement.

### 6.2. Prestations de raccordement et d'installation du Site Client

DAUPHIN TELECOM s'engage à convenir avec le Client, dans le Contrat de Souscription, d'une date de livraison prévisionnelle correspondant à la date à laquelle elle procèdera à la mise en service du Service THD Entreprise. Celle-ci sera fixée pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8 heures à 17 heures.

Dans le cadre de la prestation de raccordement du Site Client, DAUPHIN TELECOM procédera ou fera procéder aux opérations suivantes.

- Service THD Entreprise FTTO ou FTTE :
  - l'installation d'une prise terminale optique lorsque le Site Client est raccordé en fibre optique et qu'il n'est pas encore équipé de prise terminale optique, pour les Sites Client raccordés sur fibre optique (FTTO ou FTTE)
  - l'installation et la configuration du routeur THD mis à disposition du Client
- Service THD Entreprise SDSL
  - l'installation d'un modem SDSL
  - l'installation et la configuration du routeur THD mis à disposition du Client.

Une fois les prestations de raccordement et d'installation réalisées, les Parties procèderont à la réception du Service

THD Entreprise dans les conditions prévues à l'article 6.2.3 des Conditions Générales Entreprise.

## 7. QUALITE DE SERVICE

### 7.1. Signalisation d'Anomalie

En cas d'Anomalie affectant le bon fonctionnement du Service THD Entreprise, le Client précisera, lors de la signalisation de l'Anomalie conformément à l'article 9.4 des Conditions Générales Entreprise, la nature du défaut constaté ainsi que le nom de référence de la liaison support du Service THD Entreprise affecté.

### 7.2. Niveaux de qualité de service

#### 7.2.1. Période de couverture des engagements de qualité de service

La période de couverture des engagements de qualité de service court, par défaut, de 8h30 heures à 18 heures du lundi au vendredi (hors jours fériés et chômés, heure de Guadeloupe : -0400 UTC).

En option, le Client peut souscrire à la prestation « GTR 4h S1 » qui permet d'étendre la période de couverture des engagements de qualité de service 7j/7 du lundi au vendredi de 7h à 22h et samedi/dimanche 8h30 à 22h. L'option est souscrite pour chaque Site Client dans le Contrat de Souscription correspondant.

#### 7.2.2. Garantie de temps de rétablissement

Le temps de rétablissement s'entend du délai entre l'ouverture du ticket d'incident et la résolution de l'Anomalie telle qu'indiquée sur le ticket d'incident.

Le délai de rétablissement ne court que pendant la période de couverture des engagements de qualité de service souscrite par le Client.

DAUPHIN TELECOM s'engage à rétablir le Service THD Entreprise en quatre (4) heures, décomptées pendant la période de couverture des engagements de qualité de service souscrite par le Client, pour toute Anomalie Majeure consistant dans une interruption totale de la connectivité Internet (aucune connexion à Internet n'est possible à partir du Site Client).

En cas de non-respect par DAUPHIN TELECOM de la garantie de temps de rétablissement, le Client pourra solliciter le paiement d'une pénalité libératoire et forfaitaire dans les conditions de l'article 8.3 des Conditions Générales Entreprise, correspondant à 10% du prix de l'abonnement mensuel au Service THD Entreprise affecté par l'Anomalie par tranche de 24h de retard (toute tranche entamée est due).

Le montant total des pénalités dues par mois civil au titre de la garantie de temps de rétablissement du Service THD Entreprise ne peut excéder le montant de l'abonnement mensuel du mois concerné.

#### 7.2.3. Garantie de taux de disponibilité

Le taux de disponibilité s'entend, par liaison, de manière annuelle et débute à la Date de Mise en Service. Ce taux de disponibilité, exprimé en pourcentage, est calculé à l'aide de la formule suivante :

Taux de disponibilité : (temps de référence - temps de panne)

- Temps de référence : une année pleine, en minutes (365x 24x 60)
- Temps de panne : somme, en minutes, pendant la période de calcul du taux de disponibilité, des délais de temps de rétablissement.

DAUPHIN TELECOM met en œuvre un dispositif de supervision et de pilotage de la disponibilité du Service Entreprise THD visant un objectif de disponibilité de 99,75%.

En cas de non-respect par DAUPHIN TELECOM de la garantie de taux de disponibilité, le Client pourra solliciter le paiement d'une pénalité libératoire et forfaitaire dans les conditions de l'article 8.3 des Conditions Générales Entreprise, calculée comme suit :

Taux de disponibilité de l'Accès (TD)	Montant de la pénalité
99,75% < TD ≤ 99,70%	25 % du prix de l'abonnement mensuel au Service THD Entreprise de la liaison concernée
99,70% < TD ≤ 99,65%	50 % du prix de l'abonnement mensuel au Service THD Entreprise de la liaison concernée
99,65% < TD ≤ 99,60%	75 % du prix de l'abonnement mensuel au Service THD Entreprise de la liaison concernée
TD < 99,60%	100 % du prix de l'abonnement mensuel au Service THD Entreprise de la liaison concernée

## 8. PRIX / MODALITÉS DE PAIEMENT

Le prix du Service THD Entreprise est indiqué au Contrat de Souscription.