

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

084-218400992-20240528-AU_2024_023-AU

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 18/06/2024



SAS au capital de 300.000 Euros
RCS Avignon B330543770 APE 6190Z
Siège social : 148 rue du grand glagnan
ZI Courtine Ouest BP 10976 - 84093 AVIGNON CEDEX 09

CONTRAT DE SERVICE
SUD TELECOM - ACCES FTTH

Contrat N° : 9795
Client N° : 30843
Commercial : YR

RAISON SOCIALE: MAIRIE DE ROBION

RUE: PLACE CLEMENT GROS
CODE POSTAL: 84440 **VILLE:** ROBION
TELEPHONE:
SIRET:

RESPONSABLE: Prénom :
Nom :
Téléphone :
Mail :

FACTURATION:
Mail :

Descriptif des services SUD TELECOM OPERATEUR				
REFERENCE	DESCRIPTIF	REDEVENCE MENSUELLE UNITAIRE	QTE	REDEVENCE MENSUELLE
FTTHV	Fibre FTTH 1G sur réseau VN	65,00 €	1	65,00 €
		- €		- €
		- €		- €
		- €		- €
EP	ENVOI DES FACTURE PAR COURRIER	1,50 €		- €
Engagement : 36 mois		TOTAL HT		65,00 €
		TVA 20%		13,00 €
		TOTAL TTC		78,00 €

Descriptif des Frais SUD TELECOM OPERATEUR				
REFERENCE	DESCRIPTIF	MONTANT UNITAIRE	QTE	MONTANT TOTAL
PASS	Frais d'accès au service FTTH SFR	240,00 €	1	240,00 €
		- €		- €
		- €		- €
		TOTAL HT		240,00 €
		TVA 20%		48,00 €
		TOTAL TTC		288,00 €

Remarque: Il est de votre responsabilité de vérifier la durée d'engagement et les pénalités qui peuvent être appliquées par votre opérateur actuel et de résilier vos abonnements et forfaits.

ADRESSE DU SITE D'INSTALLATION : ECOLES ROBION BAT34-34E825DC99DE4D498F6014E9

CONTACT SUR SITE:

NOM :
PRENOM :
TELEPHONE :
MAIL :

Après avoir pris connaissance des conditions générales de service, qu'il accepte, le client donne son accord pour la souscription du contrat.

Fait en 2 exemplaires à : Avignon Le :
Pour SUD TÉLÉCOM
Signature et cachet commercial

Pour le client

Observations :

MANDAT DE PRELEVEMENT SEPA



Reference unique du mandat

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUD TELECOM SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUD TELECOM SAS

Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée

- dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé,
- sans tarder et au plus tard dans les 13 mois en cas de prélèvement non autorisé.

Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. *Veuillez compléter les champs marqués **

Voire Nom *
Nom / Prénoms du débiteur

Voire adresse *
Numéro et nom de la rue
Code Postal Ville

Les coordonnées de votre compte *
Pays
Numéro d'identification international du compte bancaire - IBAN (International Bank Account Number)
Code International d'identification de votre banque - BIC (Bank Identifier Code)

Nom du créancier
SUD TELECOM SAS
Nom du créancier
FR06ZZZ519531
Identifiant créancier SEPA
148 rue du Grand Gigognan ZI Courline Ouest BP 10976
Numéro et nom de la rue
84093 AVIGNON CEDEX 09
Code Postal Ville
FRANCE
Pays

Type de Paiement * Paiement récurrent / répétitif Paiement ponctuel

Signé à *
Lieu Date

Signature(s) *
Veuillez signer ici

Note : Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque

Informations relatives au contrat entre le créancier et le débiteur - fournies seulement à titre indicatif.

Code identifiant du débiteur *
Indiquer ici tout code que vous souhaitez voir restitué par votre banque

Tiers débiteur pour le compte duquel le paiement est effectué (si différent du débiteur lui-même) *
Nom du tiers débiteur: si votre paiement concerne un accord passé entre (NOM DU CREANCIER) et un tiers (par exemple, vous payez la facture d'une autre personne), veuillez indiquer ici son nom. Si vous payez pour votre propre compte, ne pas remplir.
Code identifiant du tiers débiteur

Code identifiant du tiers créancier *
Nom du tiers créancier le créancier doit compléter cette section s'il remet des prélèvements pour le compte d'un tiers.
Code identifiant du tiers créancier

Contrat concerné *
Numéro d'identification du contrat

SIGNATURE CLIENT :

Description du contrat	
Les informations contenues dans le présent mandat, qui doit être complété, sont destinées à n'être utilisées par le créancier que pour la gestion de sa relation avec son client. Elles pourront donner lieu à l'exercice, par ce dernier, de ses droits d'opposition, d'accès et de rectification tels que prévus aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.	
A retourner à:	Zone réservée à l'usage exclusif du créancier

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES LIGNE FTTH

Article 1. Définitions

« Opérateur Fibre », délégataire 5 pour la construction et l'exploitation de l'infrastructure publique optique,
« Canal/Canaux » est (sont) une (des) connexion(s) logique(s) point-à-point configurée(s) dans le Service Ligne FTTH,
« Desserte Interne » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles...) depuis le point d'entrée physique sur le Site Client et l'équipement de terminaison, « Equipement de Terminaison » désigne l'équipement (ou les équipements) installé(s) par le Fournisseur sur le Site Client,
« Liaison Fibre » désigne une paire de fibre optique du Réseau Opérateur d'infrastructure desservant le site client
« Réseau Optique ADN » désigne le réseau de service public fibre optique délégué par l'opérateur Fibre
« Point de Terminaison » désigne l'interface de livraison du Service, matérialisé par le port de livraison de l'Equipement de Terminaison (interface Ethernet RJ-45), « Site Client » désigne le(s) bâtiment(s) du Client.

Article 2. Objet des conditions particulières

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles le Fournisseur assure au Client la fourniture du Service. Sa fourniture donne lieu à la signature des Conditions Particulières du Service.

Article 3. Description du service fourni

3.1. Le Service, basé sur la transmission sur fibre optique, consiste en la fourniture d'une prestation comprenant : le raccordement d'un Site Client par l'intermédiaire de Liaisons Fibre Opérateur Fibre, le transport des flux du Client sur le réseau de services du fournisseur internet et/ou vers les Sites Client.

3.2. Le Service est symétrique et livré sur le Point de Terminaison Installé sur le Site Client. Les flux du Client sont transportés avec la qualité de service dite « business critical », adaptée au transport des données sensibles.

3.3. Le Service est fourni sur un Canal ou plusieurs Canaux au sein de la Ligne FTTH.

Article 4. Conditions de fourniture du service

4.1. Eligibilité au Service Ligne FTTH : Une Ligne FTTH sera fournie à la condition que le Site Client puisse être raccordé au Réseau Optique ADN au moyen d'une liaison optique. Le raccordement du Site Client fera l'objet d'un devis qui sera soumis à l'acceptation du Client dans le Bon de Commande. Ce devis précisera les délais et les coûts relatifs à la construction du raccordement. Les Sites sont directement éligibles sans frais de raccordement en génie civil dans les ZA dites premium. Les Sites ayant déjà fait l'objet d'une pénétration du Réseau Optique ADN ne font pas non plus l'objet de frais de raccordement en génie civil.

Le Fournisseur ne peut être tenu que d'une obligation de moyens quant à la fourniture du Service. Ainsi, il ne pourra être tenu responsable de la non-éligibilité d'un Site Client, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur Fibre.

4.2. Installation sur le Site Client : sept (7) jours ouvrés avant la date de mise en service prévisionnelle indiquée sur la confirmation de réception de commande communiquée par le Fournisseur au Client, le Client mettra à la disposition du Fournisseur ou de tout tiers désigné :

- les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir l'Equipement de Terminaison,
- l'alimentation électrique nécessaire au fonctionnement de l'Equipement de Terminaison, - la Desserte Interne ou les emplacements suffisants et aménagés pour permettre l'installation de la Desserte Interne.

A défaut, le Fournisseur et le Client décideront une nouvelle date de mise en service, le Client s'engageant à ce qu'elle n'excède pas de plus de quinze (15) jours la mise à disposition de la Desserte Interne et des emplacements. La redevance mensuelle sera facturée à compter de la date effective de mise en service.

Le Client s'engage à ce qu'aucun collaborateur ou intervenant du Client ne modifie l'Equipement de Terminaison du Fournisseur. Ils ne doivent en aucun cas : - débrancher ou couper l'alimentation électrique de l'Equipement de Terminaison, - modifier le câblage des cartes de l'Equipement de Terminaison, - modifier la configuration de l'Equipement de Terminaison.

Le Client assume pour lui-même, ses collaborateurs et intervenants, en qualité de gardien, les risques correspondant aux équipements installés par le Fournisseur sur le(s) Site(s) Client. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des équipements du Fournisseur liés au non-respect des présentes Conditions Particulières.

4.3. Desserte Interne : on entend par desserte Interne l'ensemble du câblage nécessaire entre le point d'entrée physique dans le Site Client et le Point de Terminaison du Service. Si le Client le souhaite, le Fournisseur ou un tiers mandaté peut, en option sur devis, réaliser une prestation de desserte Interne [certains Sites situés en ZA premium disposent d'un forfait de distance pour la réalisation de Desserte Interne sans frais supplémentaires]. La prestation est assurée pendant les heures ouvrées en parties privatives du Site Client. La prestation n'est réalisée que si l'infrastructure de support est disponible (chemin de câbles, gaines techniques, goulottes...). Le Client est tenu d'informer le Fournisseur, ou son tiers désigné, de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir sur le Site Client. Cette prestation est limitée à l'installation de la Desserte Interne, cette dernière restant de la responsabilité du Client. La maintenance de cette desserte interne n'est pas assurée par le Fournisseur.

4.4. Recette du Service : afin de vérifier la bonne mise en service de la Ligne, le Fournisseur réalise un test de connectivité réseau de services et/ou Internet. A l'issue de ces vérifications, un PV de recette est remis par le Fournisseur au Client.

Article 5. Engagement de Durée

Le Service Ligne FTTH est souscrit pour une période initiale de vingt-quatre mois (24 mois) ou stipulée au bon de commande. A l'issue de la période initiale, le Service est tacitement reconduit pour une durée indéterminée, chaque Partie pouvant y mettre fin, par acquiescement sans frais de résiliation par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie en respectant un préavis de trois (3) mois.

Le début contractuel de la commande débute le jour de la livraison du lien (date du premier jour de facturation). L'engagement stipulé ci-dessus commencera à cette date.

Toute résiliation d'une Commande avant la date de mise en service ou avant le terme de la période initiale d'engagement rendra immédiatement exigibles les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.

Article 6. Conditions de raccordement du (des) Site(s) Client

6.1. Délai de mise en service : Le délai de mise en service d'une Ligne FTTH est de quatre (4) semaines après acceptation du bon de commande client signé en bonne et due forme par le Fournisseur, et le cas échéant de la date d'acceptation du devis de raccordement par le Client. Le Fournisseur indiquera au Client une date de mise en service prévisionnelle dans la confirmation d'acceptation de la commande. Ce délai d'activation ne comprend pas les éventuels délais de construction du raccordement en génie civil des Sites Client au Réseau Optique.

6.2. Prise de rendez-vous : le délai de mise en service susvisé ne peut être garanti que dans la mesure où le Client accepte le rendez-vous d'installation proposé par le Fournisseur dans une plage compatible avec la tenue dudit délai.

6.3. Accès au Site Client : Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'une Ligne FTTH, le Client doit permettre au Fournisseur et à toute personne mandatée par le Fournisseur la possibilité d'accéder au Point de Terminaison pendant les Heures Ouvrées pour l'installation et pendant les Heures Ouvrées ou 24/24 7/7 pour la relève des dérangements et les éventuelles interventions curatives.

6.4. Déplacement infructueux : Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client, le Fournisseur ou tout tiers mandaté ne peut accéder au Site Client, ou d'une manière générale intervenir, le Fournisseur pourra facturer le Client d'un forfait de déplacement infructueux. Par ailleurs, tout délai concerné sera suspendu jusqu'à ce que le Client permette l'accès ou l'intervention du Fournisseur.

SIGNATURE CLIENT :

6.5 Date de mise en service : Le Fournisseur enverra au Client une notification de mise en service de la Ligne FTTH sous forme électronique et/ou papier une fois la construction de la Ligne FTTH réalisée sur le réseau de services du Fournisseur. La date de notification envoyée par le Fournisseur au Client constitue la date de mise en service.

Article 7. Evolution du réseau du Fournisseur/Dérangement Client

7.1. **Modification des conditions de fourniture du service** : Pour des raisons commerciales et/ou techniques, le Fournisseur peut modifier les caractéristiques du Service et/ou les présentes Conditions Particulières. Le Fournisseur s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais. Le Client peut refuser une telle modification par lettre recommandée avec avis de réception motivée adressée au Fournisseur dans les trente (30) jours suivant la réception de l'information de modification émise par le Fournisseur. Chaque Partie peut alors résilier les Commandes en cours sans pénalité avec un préavis de trois (3) mois.

7.2. **Dérangement provoqué par un équipement Client** : Sur demande du Fournisseur, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services qui seraient dues à ses équipements.

Article 8. Dépose des équipements

Au terme d'une Commande, le Client restituera à sa première demande au Fournisseur l'Équipement de Terminalson installé sur le Site Client. Le Client donnera accès au Fournisseur ou son tiers désigné pour procéder à la dépose desdits équipements.

Article 9. Service Client

Le Fournisseur dispose d'une plateforme de supervision des réseaux, équipements et services 24/24 7/7. Le Fournisseur met à la disposition du Client une structure d'accueil des

- par téléphone aux heures ouvrées au 04 86 19 59 59

- par une interface client d'échange de tickets horodatés: <https://www.sudtelecom.fr>

- par email à A301 électronique : sav@sudtelecom.fr

Pour les Clients ayant souscrits le niveau d'engagement de service 24/24 7/7, la plateforme de gestion des incidents du Fournisseur notifie, aux heures non ouvrées, par email et par SMS les techniciens d'astreinte pour Intervention.

Le fournisseur met à la disposition du Client une interface en ligne de suivi du remplissage des Lignes FTTH contractées.

Article 10. Maintenance programmée

Le Fournisseur pourra être amené à réaliser des opérations de maintenance programmée. Le Client sera Informé au moins sept (7) jours avant la date prévue. Ces opérations de maintenance seront programmées, sauf cas d'impossibilité, à des plages horaires non ouvrées (22h00 à 6h00), et pourront ou non interrompre le Service. Une telle interruption de Service notifiée ne sera pas comptabilisée au titre de l'engagement de Disponibilité du Service.

Article 11. Niveau d'engagement de service

11.1. Niveau Standard HOJO :

Engagement de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Service par Ligne	99,85%
Garantie de Temps de Rétablissement par Ligne	AUCUNE

11.2. Option GTR :

Engagement de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Service par Ligne	99,90%
Garantie de Temps de Rétablissement par Ligne	J+2 HO

11.3. **Définition des indicateurs de qualité de service** : Les conditions suivantes sont requises pour l'application des engagements du Fournisseur :

- le Client permet aux intervenants du Fournisseur d'accéder sur le Site Client,

- l'interruption de service n'est pas due à des cas de Force majeure.

Garantie de Temps de Rétablissement : le Temps de Rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'au rétablissement du service.

SIGNATURE CLIENT :

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES LIGNE FTTH

Le GTR s'applique par Ligne. Le Fournisseur s'engage alors à rétablir la Ligne dans la limite de 18h (HOJO).

Disponibilité du Service : la Disponibilité du Service est calculée individuellement pour chaque Ligne souscrite par le Client selon la formule suivante :

Formule : Disponibilité du service= (dispo_total/Période_de_Ref)*100

Dispo_total : Nombre de minutes pendant lequel le service a été disponible pendant la période de référence.

Période_de_Ref : Nombre total de minutes durant une année calendaire.

Pour une Ligne donnée, le Service est réputé disponible si le Client peut émettre et recevoir des données selon les spécifications techniques du Service à l'exclusion des points suivants :

- d'un incident sur un équipement sous la responsabilité du Client,
- d'un cas de force majeure,
- des périodes de maintenance programmée.

Article 12. Pénalités en cas de non-respect des niveaux d'engagement

12.1. Au titre du Temps de Rétablissement (avec option) :

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute du Fournisseur dans la réalisation de ses obligations au titre de la fourniture du Service, le Temps de Rétablissement du Service suite à une interruption unitaire de service serait supérieur à la Garantie de Temps de Rétablissement du Service définie dans l'objectif de l'engagement de niveau de service contracté, et où cette interruption aurait perturbé le service du Client, le Client pourra réclamer au Fournisseur une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée à chaque période de facturation comme suit :

Temps de Rétablissement (HOJO ou 24/24 7/7)	Pénalité (% redevance mensuelle)	Equivalents jours offerts
inférieur à 4 h	0%	0
entre 4 et 8 h	5%	1,5
entre 8 et 24 h	15%	4,5
supérieur à 24 h	25%	7,5

Article 13. Divers

Les Parties conviennent expressément que le Fournisseur ou son Tiers désigné demeureront de manière permanente pleinement propriétaires des Equipements de Terminal installés sur le Site Client et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur l'un quelconque des éléments mis à sa disposition au titre de la fourniture du Service.

Chacune des Parties apportera son assistance et sa collaboration à l'autre Partie afin de permettre à celle-ci d'exécuter ses obligations aux termes de chaque Commande.

La responsabilité du Fournisseur ne sera pas engagée en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations aux termes d'une Commande de respecter les délais de livraison et les niveaux de Service, dans la mesure où un tel manquement est imputable à un Site Client ou aux équipements du Client.

A tout moment et sans devoir indemniser le Client, le Fournisseur pourra modifier le réseau pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou locale compétente.

Date :

Fait en 2 exemplaires à :

Nom du signataire :

Fonction :

Signature (précédée de la mention lu et approuvé) :

Cachet commercial

SIGNATURE CLIENT :