monaco telecom

CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTE MONACO TELECOM

CONNECTIVITY

CSV applicables à compter du 01 novembre 2026

Les présentes **Conditions Spécifiques de Vente Connectivity** (ci-après les « **CSV** ») s'appliquent à la commercialisation de l'offre ou option Connectivity souscrite par le Client auprès de Monaco Telecom (« **MT** » ou le « **Fournisseur** ») – le Client et MT étant désignés comme les « **Parties** » - conformément au cadre légal et réglementaire en Principauté de Monaco. Elles complètent, avec le Bon de Commande du Client, les Conditions Générales de Vente Solutions Entreprise (les « **CGV** ») et peuvent y déroger, l'ensemble de ces documents formant le « Contrat » tel que défini aux CGV.

En cas de contradiction entre les documents composant le Contrat, l'ordre de priorité suivant s'applique : le Bon de Commande, puis les présentes CSV, puis les CGV. Ces conditions sont disponibles sur le site internet MT. Les tarifs et/ou options applicables sont précisés dans le catalogue des prix disponible auprès de MT.

1. Définitions : Les termes ci-après, utilisés au singulier ou au pluriel, ont dans le cadre des présentes la signification suivante :

- **Anti-DDoS Standard** : désigne le service standard de Solution(s) Anti-DDoS, permettant une protection volumétrique contre les attaques DDoS applicables aux flux de données reposant sur les protocoles UDP, ICMP et TCP et transitant par le réseau Internet opéré par MT et sur lequel reposent les Offres Connectivity.
- **Bande Passante** : désigne la capacité d'un réseau à transférer des données sous forme d'éléments binaires dans un temps donné. Elle est fixée par le débit (mesuré en Mbit/s) de la Liaison réseau, affecté au Client pour son usage propre.
- **Cloud** : désigne une infrastructure informatique virtuelle d'accueil des logiciels et de traitement des données du Client. La liste évolutive des infrastructures Cloud est disponible auprès de MT.
- **Data Center** : désigne un centre d'hébergement d'équipements informatiques sécurisé physiquement et opérationnellement. La liste évolutive des Data Center est disponible auprès de MT.
- **Equipement** : désigne les matériels ou systèmes (ensemble matériels et logiciel) mis à la disposition du Client par MT pour délivrer le Service comme décrit aux présentes CSV.
- **Heures Ouvrées** ou **HO** : désigne la tranche horaire de 8h00 à 18h00 durant les jours ouvrés (du lundi au vendredi hors jours fériés monégasques tels que publiés au journal officiel monégasque).
- **Heures Non Ouvrées** ou **HNO** : désigne les plages horaires hors HO.
- **Incident :** désigne un dysfonctionnement ou une défaillance du Service dégradant la performance de ce dernier voire le rendant indisponible au regard des conditions fixées dans les CSV et le Bon de Commande.
- **Liaison ou Liaison Principale** : désigne un support de transmission en fibre optique raccordé à un équipement de terminaison fourni par MT permettant le transport des données du Client, comme décrit au présentes CSV.
- **Liaison de Secours** : désigne une liaison destinée à être utilisée en cas d'indisponibilité de la Liaison Principale dont elle possède les caractéristiques techniques, comme décrit aux présentes CSV.
- **Local Area Network ou LAN** : réseau privé de communication local sous les responsabilités et contrôle du seul Client.
- **Maintenance Corrective** : Désigne l'action ou l'intervention réalisée par MT en vue de la correction des anomalies constatées ou de l'atténuation des effets d'un dysfonctionnement sur les performances du Service tel que décrit dans les présentes CSV.
- **Maintenance Préventive** : Désigne l'action programmée menée par MT ayant pour but d'anticiper et prévenir durablement une anomalie susceptible de se produire et d'affecter le fonctionnement normal du Service, lorsque cela est possible, tel que décrit dans les présentes CSV.
- **Montant de l'abonnement mensuel** : désigne le montant de l'abonnement au Service souscrit par le Client, sur une base mensuelle, tel que mentionné dans le Bon de Commande du Client.
- **Pack Sécurité** : désigne l'option en mode Cloud de protection unifiée et multifonctionnelle mis à la disposition du Client et paramétrée sur l'ensemble des Liaisons à usage Internet souscrites par le Client. Elle permet de bloquer les accès distants non autorisés ou illégitimes afin de lutter contre les cyberattaques via Internet. Les détails du Pack Sécurité sont disponibles auprès de MT.
- **Port** : désigne l'interface physique sous protocole Ethernet disponible sur l'Equipement de terminaison.
- **Réseau MPLS** : réseau de transmission de données en mode paquet multi-services multi-clients et utilisant le protocole de routage « MPLS ».
- **Service** : services de l'Offre Connectivity, incluant les services de Connectivity LAN ou Connectivity Internet dont les conditions, capacité et fonctionnalités sont décrites dans les CSV et le Bon de Commande.
- **Site Client** ou **Site** : désigne le bâtiment, immeuble ou local du Client situé sur le territoire monégasque dans lequel le Service est livré par MT, conformément aux conditions décrites dans les CSV et tel que mentionné dans le Bon de Commande.
- **SLA ou Service Level Agreement :** ensemble des critères de performance et de niveau de service liés à la fourniture du Service au Client par MT tel que décrit dans les CSV.
- **Solution(s) Anti-DDoS** : désigne(nt) la/les solution(s) applicative(s), telles que décrites dans les CSV « Solutions Anti-DDoS », permettant la détection automatique, la sécurisation et protection des flux de données transitant sur les liens inclus dans les Offres Monaco Telecom éligibles, contre les attaques dites DoS/DDoS visant à rendre indisponible un service et d'empêcher ainsi les utilisateurs légitimes de bénéficier de ce service.
- **Transit BGP** : fonction permettant les échanges protocolaires BGP destinée à annoncer et ainsi à organiser l'utilisation des adresses IP publiques, souscrites de manière indépendante par le Client, sur le réseau Internet.
- **Virtual Local Area Network** ou **VLAN** : désigne un réseau local logique constitué du regroupement d'un ensemble de ports physiques d'un LAN. Ce VLAN est indépendant de la structure physique du réseau LAN permettant une segmentation de ce dernier.
- **VPLS** : désigne un service de réseau privé virtuel (VPN) de niveau 2 qui permet de relier plusieurs sites géographiquement séparés comme s'ils se trouvaient sur le même réseau local (LAN).

2. Objet : Ces Conditions Spécifiques de Vente ont pour objet de définir les termes et conditions selon lesquels MT fournit au Client un service Connectivity LAN ou Connectivity Internet sur la base d'un abonnement mensuel en fonction des spécifications mentionnées dans le Bon de Commande du Client.

Le Client reconnaît avoir vérifié au préalable l'adéquation du Service à ses besoins. Le Contrat constitue l'intégralité des engagements entre les Parties au regard des Services fournis mentionnés en objet.

Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du Contrat, sauf mention contraire convenue entre les Parties.

3. Description du Service

Les services Connectivity comprennent :

- l'installation par MT de la Liaison et la configuration des Equipements. Le Client doit s'assurer au préalable et pendant la durée de fourniture du Service de la conformité du Site Client pour permettre le raccordement de la Liaison depuis le réseau MT jusqu'au point de livraison souhaité par le Client ;
- la fourniture et l'installation des Equipements sur le Site Client le cas échéant ;
- la supervision à distance, la gestion et l'administration du réseau MT ;
- l'accès au Service Client conformément à l'article 8 des CSV ;
- la Maintenance Préventive et la Maintenance Corrective du Service, à distance ou sur site, pour la Liaison souscrite, les Equipements ainsi que les options ;
- la garantie de temps de rétablissement et la garantie de qualité de fonctionnement du Service (objet du « SLA ») prévues à l'article 6 « Obligations du Fournisseur » ;
- Un service, le cas échéant, de sécurisation du Site Client ou Data Center mettant à disposition une seconde Liaison ;
- la protection Anti-DDoS Standard.

3.1 Descriptif spécifique du Service Connectivity LAN :

Le Service Connectivity LAN consiste en la fourniture d'une connexion en signalisation Ethernet d'un Site Client, d'un Data Center, ou d'un Cloud, raccordée par une Liaison au Réseau MPLS de MT.

Le Client choisit le débit (symétrique et garanti) qu'il souhaite souscrire pour chaque Site Client, chaque Data Center, ou chaque Cloud.

L'ensemble des Connectivity LAN souscrit est ensuite interconnecté sur un ou plusieurs réseaux virtuels (VPLS) de niveau 2, étant entendu qu'un Service Connectivity LAN ne peut être connecté qu'à un seul VPLS à la fois.

Chaque réseau virtuel propage de façon transparente les VLAN du Client.

Le volume de données transféré par ce Service est illimité.

3.2 Descriptif spécifique du Service Connectivity Internet :

Le Service Connectivity Internet inclut :

- la connexion en Ethernet d'un Site Client, d'un Data Center, ou d'un Cloud, raccordée par une Liaison au Réseau MPLS de MT ;
- Le prolongement de cette liaison aux points d'entrée du réseau Internet opéré par MT ;
- l'allocation d'adresse(s) IP fixe(s) publique(s) ;
- le Transit BGP des adresses IP du Client si celui-ci est mentionné au Bon de Commande.

Le Client choisit le débit qu'il souhaite souscrire pour chaque Site Client, chaque Data Center, ou chaque Cloud. Ce débit est symétrique et garanti sur le réseau MT jusqu'aux points d'entrée. internet. Ce Service inclut un usage Internet illimité.

Le service peut également inclure en option :

- des Adresses IP supplémentaires routées sur le Service Connectivity Internet souhaité ;

- des Solutions Anti-DDoS, telles que définies dans les CSV « **Solutions Anti-DDoS** », donnant au Client la possibilité de déclencher des mécanismes d'atténuation rapides et personnalisés contre les effets d'une attaque DDoS sur la Liaison ;
- un **Pack Sécurité** mettant à disposition un firewall virtualisé supportant des fonctions de sécurité.

4. Conditions d'accès au Service et de mise en service :

4.1 Le Client reconnaît expressément être informé du fait que MT procèdera à une étude de faisabilité ou pré-visite afin de définir la mise en conformité qui devra être réalisée à la charge et sous la responsabilité du Client en vue de l'installation et la mise en place du Service commandé conformément aux présentes CSV.

Les Parties déclarent expressément être informées du fait que la création résultant de la souscription du Service, d'un réseau privé entre plusieurs Sites Clients distincts suppose que les Sites, dont le Client demande l'interconnexion, soient situés en Principauté de Monaco.

4.2 Sous réserve du respect des conditions d'accès au Service précisées au paragraphe précédent, la livraison du Service est assurée dans un délai maximal de huit (8) semaines à compter de la signature du Bon de Commande, ou le cas échéant, de la preuve de mise en conformité du Site Client conformément aux spécifications définies par MT.

La responsabilité de MT ne saurait être recherchée du fait des retards dans la mise en service excédant ce délai dès lors que ceux-ci résultent :

- de la non-conformité du local technique d'extrémité situé sur le Site Client ;
- de la non-conformité aux normes de construction des locaux dans lesquels le Client a installé ses divers établissements et plus particulièrement à celles dont le respect est une condition nécessaire à la mise en place d'équipements de communication électronique.

4.3 A l'issue des opérations nécessaires à la mise en service, MT vérifie par des tests de qualification le bon fonctionnement des Liaisons. Une notification de mise en service sera envoyée par courriel au contact du Client identifié attestant de l'intervention du personnel MT, des tests et de la mise en service. Ce document attestera de la date de mise en service, du fonctionnement conforme aux spécifications techniques et fonctionnelles du Service, et aura valeur probante entre les Parties. La date de début de la facturation du Service interviendra à la date de mise en service susvisée.

A compter de la date de mise en service, le Client disposera d'un délai de quinze (15) jours pour notifier à MT par courriel une éventuelle réclamation. Le silence gardé pendant cette période sera réputé tacite acceptation du Service par le Client.

En cas de réclamation reposant sur des éléments objectifs et prouvés, MT procédera à une nouvelle mise en service, dans les mêmes conditions que précisées au paragraphe précédent. L'absence de réserve à l'issue de cette nouvelle présentation par MT, tout comme l'utilisation du Service effectuée à d'autres fins que pour les tests, vaudra acceptation du Service, la date de la nouvelle présentation ou de l'utilisation du Service valant date de mise en service. La facturation du Service interviendra à compter de la nouvelle date de mise en service.

Dans le cas où le Client aurait retardé ou différé la mise en service ou refusé indûment l'accès au Site, plus de trois (3) fois consécutives, MT sera en droit d'annuler le Contrat et d'exiger l'intégralité du montant de la facturation à compter de la date de mise en service prévisionnelle initiale, sans pénalité ni frais à l'encontre de MT.

4.4 Limites d'utilisation de Service :

Le Client reconnaît que par type de Service Connectivity souscrit s'appliquent les limites suivantes :

4.4.1. Service Connectivity Internet :

La Bande Passante fournie dans le cadre du Service souscrit par le Client est garantie sur tout le réseau MT jusqu'au point de connexion avec un fournisseur Internet tiers. Dans le cas où MT n'hébergerait pas sur ses serveurs le service recherché, MT ne saurait être tenu responsable des contraintes de débits imposées sur les autres réseaux empruntés lors d'une connexion vers un serveur par le Client.

MT fournit un nombre limité d'adresses IP publiques, certaines adresses étant réservées à un usage technique conformément au protocole d'adressage réseau, au standard IPv4 et IPv6 sur demande du Client.

4.4.2. Service Connectivity LAN :

La Bande Passante fournie dans le cadre du Service souscrit par le Client est garantie sur le réseau MT entre les équipements de terminaison MT d'un même réseau.

MT ne saurait être tenu responsable des contraintes de débits imposées sur les différents réseaux LAN du Client ni des limitations de bande passante des équipements de ce dernier.

4.5 Restrictions d'usage des Services :

Ces restrictions s'appliquent par type de Service souscrit comme suit. Elles sont complétées, quel que soit le type de Service souscrit, par la restriction suivante : le Client s'engage à ne pas utiliser la Bande Passante de la Liaison de Secours à des fins autres que le maintien du Service en cas d'Incident sur la Liaison Principale. En cas de constatation par MT d'un éventuel abus d'utilisation de cette Liaison de Secours par le Client, MT se réserve le droit de bloquer temporairement le Service si le Client ne répond pas favorablement aux demandes émises par MT qui lui seront alors formulées.

4.5.1. Service Connectivity Internet :

Toute utilisation du Service engendrant des perturbations de nature à nuire au bon fonctionnement d'un Réseau tiers ou du Réseau de MT, que cela soit de manière volontaire ou involontaire, pourra entraîner la suspension partielle voire totale du Service tant que les sources des perturbations resteront actives.

Un seul Port de l'Equipement d'extrémité sera affecté au Service Connectivity Internet, sans restriction d'identification de VLAN.

Les plages d'adresses IP fournies par lot ne peuvent être contigües que si celles-ci sont disponibles et souscrites simultanément par le Client

4.5.2. Service Connectivity LAN :

Le service Connectivity LAN ne permet de faire communiquer que les flux réseau générés par le Client. Le Client ne pourra demander l'activation d'autres services MT sur un accès Connectivity LAN. Les nouveaux Services devront être souscrits indépendamment par le Client.

Le Client pourra demander à MT que le réseau formé des services Connectivity LAN qui lui est fourni soit connecté au réseau d'un autre client de MT sous réserve d'une étude de la situation administrative de ce Client par MT confirmant la faisabilité de la demande.

Un seul Port de l'Equipement de terminaison fourni par MT se verra affecté au service Connectivity LAN, sans restriction d'identification de VLAN.

5. Obligation du Client

5.1 Le Client fait son affaire personnelle de l'obtention et du maintien des autorisations et/ou des déclarations notamment légales, règlementaires ou administratives nécessaires à l'exercice de son activité et à l'utilisation du Service sur les Sites Client.

5.2 Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation du Service telles que décrites dans les documents du Contrat. Le Client reste seul responsable de la desserte interne entre ses propres équipements.

5.3 Pendant toute la durée du Contrat, les Parties s'engagent au respect des dispositions applicables en matière de protection des données personnelles telles que détaillées au Contrat et prévues par la Loi. Le Client est responsable du traitement des données personnelles transitant ou exploitées lors de son utilisation du Service.

D'autre part, le Client est responsable de tous dommages et leurs impacts causés de son fait ou par l'utilisation qu'il fait des Services, sur les installations et infrastructures de MT, de ses sous-traitants et des autres clients de MT. Le Client veillera à ne pas causer de nuisance ou d'interférence de nature à perturber l'exploitation du Service effectuée par MT, et/ou de nature à perturber l'exploitation des installations notamment techniques (infrastructures) de MT et/ou de tiers.

5.4 Le Client reconnaît être informé que :

- toute intervention du Client sur le paramétrage du Service ou sur les Equipements mis à sa disposition par MT devra faire l'objet d'une autorisation écrite de MT ;
- les adresses IP lui sont attribuées pour la seule durée de la souscription au Service et restent la propriété et/ou la prérogative d'attribution de MT. En cas de rupture du présent Contrat de service, MT récupère ses adresses IP à la date de fin de ce dernier.
- MT ne pourra être tenue pour responsable des conséquences subies par le Client dans le cas de l'usage des adresses IP qui lui sont attribuées notamment pour l'émission et la réception de courriers ou publicités abusives (junk mail) par publipostage (spamming, mail bombing).
- Le Client s'engage à faire le nécessaire pour mettre en place des fonctions de protection et d'anti-relais (antirelaying) sur ses serveurs permettant d'éviter l'usage abusif des adresses IP fournies par MT. En outre, de tels détournements d'usage ne sauraient être pris en compte pour la détermination du taux de disponibilité du Service.

Le Client déclare être informé et accepter de :

- ne pas utiliser de façon frauduleuse le Service, à ne pas aider ou inciter d'autres à le faire et plus généralement à ne rien faire qui puisse favoriser une telle utilisation frauduleuse ;
- ne pas intervenir de quelque manière que ce soit, lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers, sur l'un quelconque des Equipements mis à sa disposition par MT et nécessaire au fonctionnement de tout ou partie du Service ;
- faire une utilisation du Service uniquement pour ses propres besoins et/ou de son activité professionnelle ;
- ne pas revendre ou sous-louer tout ou partie du Service mis à disposition ;
- informer immédiatement MT de tout problème lié au fonctionnement du Service.

En cas de manquement, MT se réserve le droit de faire application des dispositions de l'article 12 – Responsabilité des CGV.

Le Client paiera les redevances dues à MT conformément aux termes du Contrat.

5.5 En cas de cessation ou résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit, le Client restituera à MT, dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter de la cessation ou résiliation du Service, les Equipements, documentations, ou autres éléments mis à disposition pour la fourniture dudit Service.
En cas de non-restitution ou restitution non conforme des Equipements fournis par MT comme mentionné dans le Contrat et dans le délai imparti, sera appliquée une pénalité forfaitaire à la charge du Client, sauf cas de force majeure, de perte ou de vol dûment déclaré(e) auprès de la Sûreté Publique faisant obstacle à une restitution ou mise à disposition pour récupération par MT de l'Equipement. La pénalité forfaitaire sera de : 1 000 € HT pour un Equipement de capacité 1 Gb/s et 3 000 € HT pour un Equipement de capacité 10 Gb/s.
Le Client fera son affaire des risques, et charges (y inclus frais de ports) liés à la restitution et à l'arrêt de l'alimentation des Equipements pour récupération.

Le Client s'engage à faire une utilisation normale des Equipements tel que décrit au Contrat et maintenir l'environnement conforme aux prescriptions de MT ; à défaut le Client est informé qu'aucune garantie ne s'appliquera (notamment à titre d'exemple si les Equipements sont endommagés à la suite d'un choc, d'une chute ou d'une surtension).

En cas de défaut de fonctionnement du Service constaté par le Client, il appartient à celui-ci de le signaler au Service Client. Dans l'hypothèse où l'intervention et/ou les travaux effectués par le Client ou un tiers sans l'accord de MT rendraient nécessaire l'intervention de MT ou d'un tiers mandaté par elle pour réaliser des réparations et/ou remettre en service. Ces prestations seront facturées selon les tarifs horaires de MT figurant au catalogue des prix de MT.

6. Obligations du Fournisseur

6.1 MT assurera, en conformité avec les usages professionnels, les règles de l'art et le cadre légal et réglementaire applicable à la fourniture du Service, sa continuité et ses performances.
MT apportera le soin et la diligence nécessaires au maintien en condition opérationnelle du Service dans les conditions de qualité de service, définies dans les articles ci-après et en conformité avec les conditions prévues au Contrat.
Le Client est informé que le SLA ne s'applique que lorsque le Service est indisponible ; les interruptions impactant les options souscrites, figurant à l'article 3, ne sont pas prises en compte pour l'application et le calcul des critères de SLA.

6.2 Il est rappelé au Client pour l'application du présent article les points suivants :

- Lorsqu'un Incident impacte le service Connectivity LAN, la pénalité ou compensation ne s'applique que sur l'abonnement du Site Client affecté par l'Incident.
- Par ailleurs le calcul du temps de coupure de Service est effectué par évènement compris entre l'heure d'ouverture et l'heure de résolution mentionnées au ticket d'Incident issu des systèmes MT.

Les pénalités sont calculées sur la base des éléments mesurés par MT. Elles sont accordées sur demande écrite du Client adressée au Service Client, à peine de forclusion, dans un délai de trente (30) jours suivant la clôture du mois civil au cours duquel le ticket d'Incident a été clos s'agissant de la garantie de temps de rétablissement, ou suivant la clôture de l'année civile de référence s'agissant de la disponibilité annuelle. Les pénalités accordées prennent la forme d'un avoir déduit de la première facture émise après leur acceptation par MT.

6.2.1 Disponibilité annuelle du Service

- Site Client non secouru : 99,95%
- Site Client secouru : 99,99%.

Ne sont pas comptabilisées comme indisponibilité : les interruptions consécutives aux opérations de maintenance ou d'amélioration du réseau notifiées au Client conformément à l'article 9 ; les interruptions imputables au Client, à ses équipements, à son LAN, ou à un refus ou une impossibilité d'accès au Site Client ; les interruptions consécutives aux opérations de test, de maintenance ou d'évolution du réseau du Client visées à l'article 7.2 ; les interruptions imputables à un réseau tiers ; les interruptions affectant les seules options souscrites au titre de l'article 3 ; les cas de force majeure.

Le taux de disponibilité est calculé de la façon suivante :

$$1 - \frac{cumul\ des\ minutes\ d'indisponibilité\ mesuré\ durant\ l'année\ civile}{365 \times 24 \times 60}$$

Pénalités relatives à la disponibilité constatée :

Site Client non secouru	
Inférieure à 99,95 % et supérieure ou égale à 99,90 %	20 % du montant de l'abonnement mensuel
Inférieure à 99,90 %	100 % du montant de l'abonnement mensuel
Site Client secouru	
Inférieure à 99,99 % et supérieure ou égale à 99,95 %	20 % du montant de l'abonnement mensuel
Inférieure à 99,95 %	100 % du montant de l'abonnement mensuel

6.2.2 Garantie de temps de rétablissement (« GTR ») du Service

- En HO : 2 heures
- En HNO : 4 heures

Le calcul du nombre d'heures de dépassement par rapport à l'engagement de GTR est effectué par évènement avec arrondi à l'heure supérieure. Le créneau HO ou HNO est celui de l'heure à laquelle l'Incident est déclaré dans le ticket d'Incident issu des systèmes MT.
Pénalités en cas de dépassement de l'Engagement de GTR par Service et par Site Client (seul le palier atteint s'applique, les paliers ne sont pas cumulatifs) :

- 1h : 20% du montant de l'abonnement mensuel
- 2h : 40% du montant de l'abonnement mensuel
- Plus de 2h : 100% du montant de l'abonnement mensuel

L'indisponibilité de la Liaison de Secours n'affecte pas la disponibilité du service lorsque la Liaison Principale est disponible, et inversement. MT s'engage à rétablir la liaison impactée dans un délai de huit (8) heures ouvrées.

En cas de nécessité d'accès au Site Client, MT en fera la demande conformément à l'Article 9 et le délai associé du fait du Client sera décompté de la durée d'indisponibilité de l'Incident.

6.2.3 Indicateurs de performance

Les indicateurs de performance ci-après n'ont pas de valeur contractuelle et ne font l'objet d'aucune pénalité.

Indicateur	Connectivity INTERNET	Connectivity LAN
Délai de transit (RTD)	25 ms	8 ms
Gigue	Sans objet	5 ms
Taux de perte de trames	0,01 %	0,01 %

- le délai de transit (RTD) correspond au délai maximum nécessaire à une trame Ethernet pour réaliser un aller-retour entre les deux extrémités dans un même réseau ;
- la gigue correspond à la variation maximale du délai de transit dans un seul sens ;
- le taux de perte de trames correspond à la valeur maximum du ratio entre le nombre de trames Ethernet perdues et le nombre de trames Ethernet émises entre les deux extrémités dans un même réseau, pour chaque sens de communication. Les trames perdues pour cause de dépassement de la Bande Passante souscrite ne sont pas prises en compte.

Les mesures s'effectuent depuis le port de raccordement sur l'Equipement de terminaison fourni par MT jusqu'au point de sortie vers Internet pour le Service Connectivity Internet, ou jusqu'au point de sortie vers l'installation du Client au sein d'un même réseau pour le Service Connectivity LAN. Les mesures sont prises sur la Liaison Principale si elle est disponible et, à défaut, sur la Liaison de Secours si elle existe.

6.2.4 Plafond de pénalités

Le Client est informé que le montant maximum des pénalités cumulées sur une (1) année calendaire et octroyées au titre du présent article ne pourra excéder 300% du montant de l'abonnement mensuel du Site Client concerné.

7. Supervision proactive

Dans le cadre de la fourniture du Service, le Client bénéficie de la supervision proactive.

7.1. Le Client est informé que seules les interruptions de l'accès au Service survenant sur le réseau MT, jusqu'à l'Equipement d'extrémité Client fourni par MT, pourront être détectés dans le cadre de la Supervision proactive. Si un Incident n'était pas détecté par MT, la prise en compte de l'Incident sera déclenchée par l'appel du Client au Service Client de MT tel que mentionné à l'article 8. Le calcul de la durée de l'Incident sera fait à partir de la date et de l'heure de la création du ticket d'Incident par MT suite au signalement de ce dernier par le Client au Service Client.

7.2 Le Client est expressément informé que toute opération de test, de maintenance ou d'évolution de son réseau privé est susceptible de déclencher une alerte au centre de supervision MT et par voie de conséquence d'engager le SLA. Le Client s'engage donc impérativement à prévenir MT préalablement à toute opération de cette nature, en précisant les jours et heures auxquels elles interviendront.

8. Service Client

Le Service Client est le point de contact de tout signalement d'Incident, de toutes les demandes de modification et d'assistance technique. Les numéros de téléphone sont disponibles et mise à jour sur le site : **monaco-telecom.mc**. Le Service Client assurera pour le Client :

- la réception des appels de déclaration d'Incident 24h/7j ;
- le télédiagnostic du ou des Site(s) Client distant(s) ;
- la création du ticket d'Incident

- le déclenchement et le suivi des opérations de remise en fonctionnement en cas de panne ;
- si nécessaire, le déclenchement des opérations de maintenance sur le(s) Site(s) Client accessibles dans les conditions définis dans l'article 6.2.2 « GTR » (par MT ou par l'intervenant qui en aura reçu la délégation) ;
- la remise en route, après réparation, dans les meilleurs délais compte tenu de l'importance ou de la complexité de la panne ;
- la mise en œuvre des modifications techniques.

9. Interventions sur Site Client

Le Client s'engage à permettre l'accès à MT, ou à ses sous-traitants habilités, pour toute intervention dans le cadre des présentes notamment

- pour l'installation et les prestations de maintenance aux heures et jours ouvrés et moyennant un préavis de 48 heures ;
- pour la réparation d'une défaillance des Equipements situés sur le Site Client, aucun préavis n'est requis pour l'intervention.

Dans le cas où le mauvais fonctionnement n'est pas imputable à MT, ou que le mauvais fonctionnement constaté ne provient pas des Equipements installés par MT, MT facturera au Client des frais de déplacement et d'intervention. Dans l'hypothèse où le Client sollicite une intervention de MT sur le Site Client, celle-ci fera l'objet d'une facture particulière sur la base des tarifs définis dans le catalogue des prix. Les interventions s'effectuent sur rendez-vous aux jours et heures ouvrés. Toute heure commencée est due.

10. Maintenance Préventive

Toute interruption du Service par MT réalisée afin d'effectuer des opérations de maintenance ou d'amélioration du réseau sera notifiée préalablement au Client et ne sera pas susceptible de déclencher les pénalités de SLA mentionnées plus haut. MT se réserve dans ce cadre le droit de modifier les Equipements mis en œuvre dans la livraison du Service.

11. Conditions Financières :

11.1 Les factures relatives à la fourniture du Service sont émises sur une base mensuelle, sauf disposition particulière précisée au Bon de Commande et selon les conditions décrites ci-dessous.

Au 1er du mois M suivant la date de mise en service, le Client reçoit la première facture qui intègrent les frais de Mise en Service et l'abonnement mensuel du mois M. Pour les mois suivants, le client sera redevable de l'abonnement mensuel du mois en cours. L'abonnement mensuel de tout mois commencé sera dû intégralement.

11.2 Les sommes facturées sont dues dès l'émission de la facture et payables à la date limite de paiement figurant sur cette dernière ou à défaut, trente (30) jours après sa date d'émission. Le non-respect de l'obligation de paiement à échéance entraînera de plein droit (i) la suspension du Service après mise en demeure de remédier sous huit (8) jours, (ii) la déchéance des termes des créances dues et leur exigibilité immédiate, (iii) la possibilité de résiliation sans nouvelle mise en demeure si le défaut subsiste après la suspension du Service, (iv) l'exigibilité immédiate d'un intérêt de retard égal à deux (2) fois le taux d'intérêt légal applicable au jour d'échéance, calculé au prorata temporis par période d'un (1) mois.

En cas d'évolutions techniques et/ou économiques remettant substantiellement en cause les conditions d'exécution du Contrat ou son équilibre économique, à la demande d'une des Parties, ces dernières s'engagent à négocier de bonne foi les conditions de sa révision. Les Parties formaliseront leur accord par le biais d'un avenant au Bon de Commande concerné.

12. Durée du Contrat :

12.1 Le Contrat entre en vigueur à compter de la date de signature du Bon de Commande par les Parties. Il est conclu pour la durée minimale figurant sur ledit Bon de Commande et commençant à courir à compter de la Date de Mise en Service (la « Durée minimale »). En cas de résiliation avant la fin de la Durée minimale, le Client restera redevable des mensualités restantes jusqu'à l'échéance de la Durée minimale.

A l'expiration de la Durée minimale, le Contrat est reconduit tacitement pour une durée indéterminée à laquelle il pourra être mis fin par chacune des Parties à tout moment moyennant un préavis d'un (1) mois notifié par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception. Les options ne sont pas ré-engageantes lorsqu'elles sont activées à la demande du Client

12.2 Durant la période initiale, le Contrat ne peut être rompu qu'en cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles. Le Contrat pourra alors être résilié de plein droit par l'autre Partie quinze (15) jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée en recommandé avec avis de réception restée sans effet, sans préjudice de tous les dommages et intérêts dus par l'une ou l'autre des Parties. La mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées.

12.3 Enfin, le Client est informé que MT se réserve le droit de suspendre la fourniture du Service sans préavis et sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité dans les cas suivants :

- à la demande ou suivant une réquisition émanant d'une autorité judiciaire ou administrative compétente et dument habilitée en Principauté de Monaco, conformément aux conditions légales et réglementaires applicables
- en cas d'acte ou tentative de piratage ou d'utilisation illicite du Réseau ou des Equipements du Réseau.

Monaco Telecom - Siège Social - 4/6 Avenue Albert II - Entrée B - Zone F - 98000 MONACO - www.monaco-telecom.mc
S.A.M. au capital de 1.687.640 euros - N° R.C.I. : 97 S 03277 - N.I.S. 6110 Z 07638 - N° Intracommunautaire : FR 73 0000 42183