



## CONTRAT DE SERVICES

# CONNEXION

Entre les soussignés :

**EASYNET SAS**

Statut : **Société par Actions Simplifiée**  
Capital : **3.900.000 €**  
Adresse : **55 avenue des Champs Pierreux**  
(Siège Social) **92000 Nanterre – France**  
Tél : **01 77 49 70 00**  
Filiale de : **British Sky Broadcasting**  
RCS : **Nanterre B 402 335 137**  
SIRET : **402 335 137 00053**  
Code NAF : **642 C**  
N° TVA : **FR85 402 335 137**

Et :

Statut :  
Capital :  
Adresse :  
(Siège Social)  
Tél :  
Filiale de :  
RCS :  
N° TVA :

Représentée par **Monsieur Denis PLANAT, Directeur Général**, dûment habilité aux fins des présentes,

Représentée par

Ci-après désignée « Easynet », d'une part

Ci-après désignée « Le Client », d'autre part

Désignées ensemble par « Les Parties ».



# CONDITIONS GENERALES CONNEXION ET VPN

## MARS 2006

### 1 - PREAMBULE

Easynet bénéficie d'une infrastructure technique de pointe, d'un réseau sécurisé national et international d'interconnexion lui permettant d'offrir une gamme complète de prestations de connexion, d'hébergement, de sécurité et de services associés et d'apporter des solutions globales à ses clients en leur offrant disponibilité, vitesse d'accès et services à forte valeur ajoutée.

Dans le cadre de son obligation de conseil, Easynet assiste, informe le Client et formule des recommandations dans le choix des prestations que ce dernier souhaite souscrire, en considération de ses propres impératifs techniques et financiers. Dans tous les cas, le Client assume et prend la décision finale quant au choix de la solution à mettre en place et de son évolution.

Après avoir pris connaissance des prestations susceptibles d'être prises en charge par Easynet et apprécié l'opportunité de recourir à de telles prestations, le Client s'est rapproché d'Easynet afin de bénéficier des prestations définies au sein du présent Contrat. Lesdites prestations sont détaillées dans la Description de Services et leurs conditions financières sont déterminées dans les Conditions Particulières.

C'est donc en parfaite connaissance des prestations et des contraintes techniques d'Internet que le Client confie à Easynet, qui l'accepte, la réalisation des prestations dont les conditions d'exécution sont définies au sein du présent Contrat.

### 2 - DEFINITIONS

Les termes et expressions techniques et juridiques visés dans le présent Contrat ainsi que dans les documents d'exécution d'Easynet auront pour les Parties la signification ci-dessous. Des définitions complémentaires sont données dans l'Annexe « Lexique Technique ».

**Chartes** : désignent les documents contractuels tels que la charte d'utilisation des services fournis par Easynet et la charte sécurité, annexées au présent Contrat.

**Code d'Accès** : désigne les couples identifiant / mot de passe permettant au Client de s'identifier et d'accéder au Réseau d'Easynet.

**Contrat** : désigne l'ensemble formé par le présent contrat, ses annexes et les Conditions particulières.

**Connexion** : Raccordement à un ou plusieurs réseaux de télécommunications.

**Connexion ATM** : (Anglais : Asynchronous Transfer Mode ). Système de transmission de signaux pour des réseaux de télécommunications multiservices de grands débits. Utilise les transmissions en mode paquet et permet l'emploi de canaux à large bande passante (45 Mbps).

**Connexion PPP** : (Point to Point Protocol). Permet à un ordinateur d'utiliser le protocole TCP/IP à partir d'une ligne téléphonique.

**Connexion RTC** : Easynet crée pour le client un compte permettant de se connecter à Internet via un modem avec un N° d'accès national.

**Correction** : Le terme « correction » désigne toute modification faite par Easynet ou Le Client dans les applications du Client, les logiciels de base ou le matériel serveurs, firewall et réseau à la suite d'anomalies décelées soit par Easynet soit par Le Client.

**Data Center** : (Anglais : Centre de données). Centre de Serveurs. Le bâtiment accueillant l'infrastructure d'hébergement des serveurs, de raccordement des serveurs aux réseaux et aux équipements d'interconnexion des réseaux, de surveillance et de sécurité.

**Date de Mise en Service** : désigne la date de mise en service opérationnelle de la Prestation de service Easynet telle qu'elle est précisée dans le paragraphe « Recette » des articles « Prestation de connexion à Internet et VPN – Conditions spécifiques » et « Prestation de sécurité – Conditions spécifiques »

**Firewall** : Système logiciel et/ou matériel mettant en œuvre des Règles de Filtrage, ainsi qu'une analyse des flux IP afin de protéger un réseau local et/ou un ensemble de serveurs vis à vis d'un autre réseau, et notamment d'Internet.

**Help Desk** : Support technique et assistance téléphonique ou en ligne.

**Heures Ouvrées** : Plages horaires s'étendant de 9:00 à 19:00 du lundi au jeudi et de 9 :00 à 18 :00 le vendredi, hors jours fériés.

**Identifiant** : (Anglais : login). Suite de caractères personnelle attribuée à un utilisateur permettant de se connecter à un Serveur ou un matériel actif en tant qu'utilisateur avec ou sans vérification de l'identité.

**Incident** : Toute anomalie, bug, dysfonctionnement, défaut, affectant le service souscrit par le Client.

**Internet** : « Réseau des réseaux » interconnectant des centaines de réseaux spécifiques et auxquels sont reliés quelques dizaines de millions d'utilisateurs individuels et professionnels. La connexion à Internet se fait au travers d'un fournisseur d'accès auquel on se relie par les lignes téléphoniques (RTC ou Numeris), ou d'autres méthodes plus rapides (câble, ADSL, etc.).

**Jours Ouvrés** : Jours calendaires hors samedi, dimanche et jours fériés.

**LAN** : (Anglais : Local Area Network = Réseau local). Réseau situé dans une zone réduite ou dans un environnement commun, tels qu'un immeuble ou un bloc d'immeubles. Un réseau local devient une partie d'un réseau étendu lorsqu'une liaison est établie (via des modems, routeurs distants, lignes téléphoniques, satellites ou une connexion hertzienne) avec un gros système, un réseau de données public (Internet par exemple) ou un autre réseau local.

**Liaison spécialisée** : (sur cuivre ou fibre). On entend par liaison spécialisée ou liaison louée la mise à disposition par Easynet d'une capacité de transmission transparente entre deux points de terminaison du réseau, au profit d'un client, à l'exclusion de toute commutation contrôlée par le client.

**Logiciel Système** : Voir « Système d'Exploitation ».

**Matériel** : désigne tout bien mobilier, propriété du Client ou propriété d'Easynet mis à disposition du Client par Easynet pour la fourniture de la Prestation de service Easynet.

**Mise en Service** : désigne la configuration et la mise en service opérationnelle de la Prestation de service Easynet souscrite par le Client.

**Mot de Passe** : (Anglais : password). Suite de caractères, personnelle et confidentielle, entrée par un utilisateur et lui permettant d'accéder à son environnement informatique, une application ou des données dont l'usage est soumis à des autorisations ou des contraintes de confidentialité.

**Pare-feu** : se reporter à Firewall.

**Point de Contact du Client** : désigne l'interlocuteur unique du Client pour Easynet dont l'identité est précisée dans les Conditions particulières.

**Politique de Sécurité** : Ensemble des éléments de configuration mis en œuvre dans le cadre des Solutions de Sécurité.

**POP** : (Point of Presence : point de présence). Nœud réseau permettant la connexion à Internet.

**Poste Isolé** : Poste de travail se connectant sur un réseau distant via une connexion Internet. Généralement, l'utilisateur dispose, sur ce poste, des mêmes fonctionnalités que s'il était directement connecté sur le LAN.

**Prestation de sécurité** : désigne les Solutions de sécurité fournies par Easynet en application du Contrat et conformément aux prestations souscrites par le Client.

**Prestation de service Easynet** : désigne l'ensemble des services fournis par Easynet en application du Contrat et conformément aux prestations souscrites par le Client.

**Procès Verbal de Recette** : document signé par les Parties qui atteste du bon fonctionnement de la Prestation de service Easynet souscrite par le Client.

**Réseau du Client** : désigne l'ensemble des réseaux installés chez le Client ou pour le Client, hors du contrôle d'Easynet.

**Réseau Easynet** : désigne le réseau de télécommunications contrôlé par Easynet.

**Routeur** : Outil logiciel ou matériel permettant de diriger les données à travers un réseau. Il s'agit souvent d'une passerelle entre plusieurs serveurs pour que les utilisateurs accèdent facilement à toutes les ressources proposées sur le réseau. Le routeur désigne également une interface entre deux réseaux utilisant des protocoles différents.

**Serveur** : Matériel et/ou logiciel installés et connectés et/ou mis à disposition dans un des Data Center d'Easynet afin de proposer des Services Web.

**Service d'Accès** : désigne le service fourni par Easynet comprenant la boucle locale sur le Site du Client, l'accès au réseau central d'Easynet, le matériel d'accès (optionnel) et l'accès (optionnel) à Internet.

**Service IPVPN ou VPN** : désigne la mise à disposition d'une **Bande Passante** Internet et d'un service permettant de router des données en utilisant le protocole IP entre des Sites du Client géographiquement distincts.

**Site du Client** : désigne un site d'installation mentionné dans les Conditions particulières.

**SLA (Service Level Agreement)** : Accord de niveaux de services, donnant lieu à des pénalités en cas de non respect.

**Solution de Sécurité** : Ensemble des prestations de sécurité informatique proposées par Easynet permettant de protéger un réseau IP et/ou un ensemble de Serveurs des Attaques depuis l'Internet.

**Syntec** : indice utilisé par les branches professionnelles représentées par la Fédération SYNTEC et reflétant l'évolution des coûts salariaux, notamment dans le cas de projets au forfait, d'applications ou encore de systèmes informatiques ou industriels, d'infogérance, etc.

**Système d'Exploitation** : Logiciel assurant la gestion d'un ordinateur, d'un Serveur et de ses périphériques.

**Ticket d'intervention ou ticket d'incident** : numéro fourni au client pour identifier un incident et enregistré dans le système de gestion des incidents d'Easynet. Cet enregistrement déclenche le processus d'intervention en cas d'incident.

**VPN (Anglais : Virtual Private Network = Réseau Privé Virtuel ou RPV)** : Système de sécurisation des données transitant sur Internet ; le réseau est dit virtuel car il relie deux Réseaux du Client par une liaison Internet, et privé car seuls les ordinateurs des réseaux locaux faisant partie du VPN peuvent accéder aux données ; un réseau virtuel repose sur un protocole appelé protocole de Tunneling, utilisant ou non des algorithmes de Cryptographie.

**Web (Anglais : Toile)** : Nom donné aux serveurs utilisant le protocole HTTP sur Internet. C'est aujourd'hui le mode de diffusion d'informations le plus évolué utilisé sur les réseaux informatiques.

### 3 - OBJET

Le présent Contrat a pour objet de définir les termes et conditions générales d'intervention d'Easynet pour l'ensemble des services

proposés par Easynet dans sa gamme de prestations de VPN, de connexion et de sécurité.

### 4 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent Contrat et ses Annexes expriment l'intégralité de l'accord intervenu entre les Parties.

Ils annulent et remplacent toute proposition, accord, engagement écrit ou verbal portant sur le même objet et qui leurs seraient antérieurs.

Le présent Contrat comporte des Annexes qui font partie intégrante des engagements du Client.

En cas de contradiction, le présent Contrat prévaudra sur le(s) document(s) intitulé(s) « Annexe » qu'ils soi(en)t pris de façon cumulative ou alternative.

Tout ajout de nouveaux documents contractuels ou modification de l'un quelconque de ceux-ci devra faire l'objet d'un avenant signé par un dirigeant ou par tout autre représentant dûment habilité des deux Parties.

### 5 – NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS

La nature et l'étendue des Prestations de services Easynet sont définies dans les Conditions particulières et précisées dans la Description de Services.

Easynet n'intervient que dans le cadre du périmètre des prestations souscrites par le Client et telles que déterminées dans les Conditions particulières, à l'exclusion de toute autre prestation.

Toute demande complémentaire du Client devra faire l'objet d'une demande expresse adressée par le Client à Easynet qui s'engage à

adresser au Client une nouvelle proposition commerciale ou un complément à la proposition commerciale d'origine.

Le Client déclare avoir pris connaissance des solutions complémentaires de sécurité proposées par Easynet et dégage Easynet de toutes responsabilités relativement aux risques non couverts par les solutions incluses dans la prestation commandée.

### 6 – PRESTATIONS DE CONNEXION A INTERNET ET VPN – CONDITIONS SPECIFIQUES

Easynet est un Opérateur Télécom, fournisseur d'accès Internet et de prestations de services associées. Elle propose notamment à sa clientèle la faculté de se connecter à Internet sur la base d'infrastructures réseaux qu'elle fournit.

Le Client déclare, quant à lui, bien connaître Internet. Le Client reconnaît que le Service d'Accès n'est pas un service d'information ou télématique mais seulement un service de connexion entre le Réseau Easynet et le Réseau du Client aux fins de transmissions de données entre réseaux au sein d'Internet, Easynet n'assumant aucune responsabilité autre que celles expressément décrites dans le Contrat et n'exerçant aucun contrôle sur les contenus, nature ou caractéristiques des données qui transitent par l'intermédiaire du Réseau Easynet.

Le Client déclare avoir effectué les études nécessaires quant à l'aptitude du Service d'Accès et des Services Additionnels à répondre à ses besoins, avoir pris connaissance des Chartes et les accepter sans réserve, ni condition.

Easynet fournira au Client le Service d'Accès ainsi que les Services Additionnels tels que souscrits par le Client, dans les termes et conditions spécifiques définis ci-dessous.

La prestation de connexion implique le recours à des structures et infrastructures techniques propriétés de Tiers, sur lesquelles ont été acquis des droits d'utilisation et de passage, et dont la gestion et l'administration ne peuvent engager Easynet. Cette dernière garantit cependant que ces structures et infrastructures sont aptes à rendre le service attendu.

#### 6.1 – Informations à fournir

Afin d'obtenir une garantie de temps de rétablissement de sa liaison en cas d'interruption de service, le Client doit communiquer deux numéros de téléphone à Easynet avant l'installation :

# Le numéro de téléphone d'une personne présente sur le site en heures ouvrées et capable de mener des actions de base sur

indication d'un technicien Easynet (allumer/éteindre un routeur, regarder des voyants lumineux...). Ceci permet au Client ayant souscrit l'option de GTR 4 H en heures ouvrées de bénéficier de cette option.

# Le numéro de téléphone d'une personne ayant la possibilité de se déplacer sur le site aux horaires de nuit et capable de mener également des actions simples. Cette communication conditionne l'effectivité de la GTR 4 Heures 24 Heures sur 24 et 7 jours sur 7.

#### 6.2 - Rendez-vous avec le Client

Dans le cas d'une installation sur site, Easynet prendra rendez-vous avec le Client par téléphone et lui adressera un e-mail de confirmation en y précisant la date, l'adresse et le contact sur site communiqués par le Client.

Sous réserve de respecter un délai de deux jours ouvrés minimum avant la date d'intervention prévue le Client pourra solliciter le décalage du rendez-vous. A défaut de respecter ce délai, si Easynet se déplace inutilement, les frais de déplacement sur site seront facturés au Client.

#### 6.3 – Recette

Le Client signera le Procès Verbal de recette après la Mise en Service du Site du Client ou d'un site du VPN.

Dans le cas d'une installation du routeur sur site, l'installateur d'Easynet fera signer le Procès Verbal de recette au Client.

Dans le cas de l'envoi du routeur par transporteur, le Client recevra un Procès Verbal de recette à retourner par télécopie à Easynet. Sans contestation ou retour du Procès Verbal de recette de la part du Client sous 48 heures, Easynet considérera que celui-ci accepte tacitement le Procès Verbal de recette.

En tout état de cause, toute exploitation ou utilisation sous quelque forme que ce soit des résultats des prestations assurées par Easynet, alors même que ceux-ci n'auraient pas été préalablement

recettés en la forme dans les conditions définies ci-dessus, vaudra recette irrévocable et recette sans réserve desdites prestations ou résultats de la part du Client.

## **6.4 – Emplacement et Matériel**

Le Client est tenu de :

- # prévoir un emplacement physique adapté au matériel et l'indiquer à l'installateur dans le cas d'une installation sur site,
- # s'assurer de la proximité d'une alimentation électrique adéquate,
- # disposer d'un port Ethernet côté système Client (PC ou LAN).

# Dans le cas d'une installation sur site, Easynet vérifie que la liaison fonctionne avec le PC portable de l'installateur.

# maintenir son routeur allumé.

Le Client devra faire réaliser les dessertes internes (connexion des Equipements d'Easynet à la tête Télécom du Client ou connexion des équipements du Client - PABX, routeur, réseau interne,... - au port Ethernet de l'Equipement d'Easynet). A la demande du Client, Easynet pourra prendre en charge la réalisation des dessertes internes. Le coût de réalisation des dessertes internes sera facturé au Client.

# **7 – EASYNET ONLINE – CONDITIONS SPECIFIQUES**

## **7.1 – Service d'hébergement Easynet Online**

A réception du Contrat, Easynet fournira au Client son (ou ses) Code(s) d'Accès.

Les formules et les tarifs d'hébergement Easynet Online sont décrits en ligne sur le site d'Easynet Online accessible à l'adresse suivante : <http://www.easynetonline.net> (ou toute autre adresse qu'Easynet viendrait à lui substituer). Le Client souscrit les prestations de son choix telles que définies sur le site d'Easynet Online.

En cours de contrat et par le biais de son compte Easynet Online, le Client a la faculté de souscrire de nouveaux produits en ligne. La souscription à de nouveaux produits ne modifie pas la durée initiale du contrat. Ces produits sont fournis dans les termes et conditions du présent Contrat auxquels le Client accepte de se soumettre, et ce, quel que soit le produit souscrit et ses modalités d'application.

Toute souscription de nouveaux produits déclenche une nouvelle facturation et implique l'accord entier et sans réserve du Client de prélever les sommes correspondantes, dans les termes et conditions de l'article « Conditions financières ».

Dans le cadre d'offres spécifiques et ponctuelles, le Client peut bénéficier de produits gratuits. A l'issue de la période de gratuité, les sommes dues pour le(s) produit(s) souscrit(s) seront automatiquement prélevées. Conformément au présent article, toute souscription de nouveaux produits, en plus des produits gratuits, déclenche une nouvelle facturation.

Le Client peut consulter le détail des factures après authentification sur son compte Extranet Client accessible à l'adresse suivante : <https://extranetclients.easynet.fr> (ou toute autre adresse qu'Easynet viendrait à lui substituer), rubrique « consommations ».

Il est expressément convenu entre le Client et Easynet que la Prestation d'hébergement ne comprend pas :

- # la conception, la réalisation, la maintenance et l'administration du Service Web du Client,
- # les frais de télécommunication liés au Téléchargement des fichiers entre le Client et la plate-forme d'hébergement d'Easynet Online,
- # les frais d'accès au réseau pour la mise à jour du Service WEB par le Client.

## **7.2 – Gestion des changements de produits et de prix**

Toute modification des prix et/ou des services fournis par Easynet affectant la Prestation d'hébergement Easynet Online souscrite par le Client fera l'objet d'une information en ligne sur le site d'Easynet Online accessible à l'adresse suivante : <http://www.easynetonline.net> (ou toute autre adresse qu'Easynet viendrait à lui substituer), et/ou de l'envoi d'une lettre, et/ou de l'envoi d'un courrier électronique. Dans ces hypothèses, le Client aura la faculté de résilier la prestation affectée par la modification dans un délai de 1 (un) mois à compter de l'entrée en vigueur de ces modifications par l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

# **8 – PRESTATIONS DE SECURITE – CONDITIONS SPECIFIQUES**

Easynet a élaboré une gamme complète de prestations de sécurité et détaillée dans la Description de services.

Le Client est informé que les Solutions de Sécurité mises en place sont destinées à parer les vulnérabilités du Réseau du Client connues au moment de la signature du présent Contrat.

## **8.1 – Présentation générales des prestations Easynet Secure**

Dans le cadre des Prestations de sécurité souscrites par le Client et telles qu'énoncées dans les Conditions particulières, Easynet pourra fournir au Client les prestations suivantes :

- # le conseil
- # l'intégration
- # l'administration
- # la supervision
- # le support et la maintenance
- # la formation
- # toute autre prestation figurant aux Prestations Spécifiques

Ces prestations de sécurité sont décrites au sein de la Description de Services.

## **8.2 - Conseil**

Dans le cadre de son obligation de conseil, Easynet informe le Client et formule des recommandations dans le choix des Solutions de Sécurité.

Dans le cadre du paramétrage, Easynet s'engage à conseiller le Client relativement aux besoins exprimés par ce dernier, de telle sorte à mettre en évidence les choix possibles ainsi que leurs conséquences.

## **8.3 - Intégration**

Easynet peut être amené à paramétrer et installer les Solutions de Sécurité du Client.

Easynet est propriétaire de la technique et du savoir-faire employés pour assurer les prestations de paramétrage.

L'installation et le paramétrage sont en tout état de cause organisés, supervisés, contrôlés puis validés par le Client.

## **8.4 – Administration**

Le suivi du bon fonctionnement des systèmes par Easynet peut prendre plusieurs formes :

- # l'administration proactive de la sécurité: elle permet d'anticiper les problèmes;
- # la gestion du changement : Easynet peut être amené à modifier les Solutions de Sécurité face à l'évolution du Réseau du Client;
- # les mises à niveaux majeures : Easynet peut être amené à intervenir pour effectuer des changements majeurs dans la Solution de Sécurité du Client liés à des mises à niveau du matériel ou fonctionnelles.

## **8.5 - Supervision**

La prestation de supervision consiste à surveiller plusieurs paramètres vitaux et à prendre des mesures correctives appropriées pour garantir le maintien opérationnel de la Solution de Sécurité.

Les paramètres supervisés par Easynet sont élaborés et garantissent au Client une supervision efficace de sa Solution de Sécurité.

## **8.6 – Support et maintenance**

Easynet s'engage à accompagner le Client dans la mise en œuvre et le fonctionnement des Solutions de sécurité implémentées.

A cette fin, Easynet propose un système de support téléphonique et un service de maintenance, tels que décrits dans la Description de Services Sécurité.

## **8.7 - Formation**

Le cas échéant, Easynet pourra assurer des prestations de formation du personnel et des équipes du Client, dans les conditions déterminées aux Conditions particulières.

Les prestations de formation peuvent intervenir à tout moment lors de la réalisation des prestations objet des présentes.

## **8.8 – Gestion du changement et modification des prestations souscrites**

### **Relativement à la gestion du changement**

Le Client indiquera sur le Procès Verbal de Recette les personnes habilitées à demander à Easynet la modification de la Solution de

Sécurité initialement configurée. A défaut, il s'agira du Point de Contact du Client. Seules les personnes dont les noms seront consignés dans le Procès Verbal de Recette verront leur demande aboutir. Ces personnes devront impérativement adresser par écrit à Easynet :

- # toute demande d'ajout/suppression de personnes habilitées
- # toute demande de modification de la Politique de Sécurité

Une fois la demande prise en compte par Easynet, celle-ci sera traitée au plus tard le Jour Ouvré suivant.

#### ***Relativement aux mises à niveau majeures***

Le Client adressera toute demande de mise à niveau majeure à Easynet qui fera l'objet d'une proposition commerciale.

### **8.9 – Recette**

Le Client signera le Procès Verbal de Recette après la Mise en Service de la Solution de Sécurité.

- # Dans le cas d'une installation du Matériel sur le Site du Client, l'installateur d'Easynet fera signer le Procès Verbal de Recette au Client et à Easynet. La Date de Mise en Service est alors la date de signature du Procès Verbal de Recette.
- # Dans le cas de l'envoi du Matériel par transporteur, le Client disposera d'un délai de 2 (deux) jours ouvrés après envoi dudit Matériel, pour le brancher et contacter Easynet aux fins de mise en service. Après l'activation du service, le Client retournera à Easynet le Procès Verbal de Recette initialement joint au Matériel, dûment daté et signé du jour de l'activation.

A défaut de retour exprès du Procès Verbal de Recette dans le délai de deux (2) jours ouvrés après envoi du Matériel, la Solution de

Sécurité sera considérée comme conforme à ce que promis contractuellement. L'expiration du délai de 2 (deux) jours sus mentionné n'exempte pas le Client de retourner le Procès Verbal de Recette à Easynet. En effet, à défaut de retour du Procès Verbal de Recette, le Client est informé que la Solution de Sécurité ne pourra être correctement supportée par Easynet.

La Date de Mise en Service est alors celle de présentation du matériel augmentée de 2 (deux) jours ouvrés.

La recette de la Solution de Sécurité est alors réputée prononcée par le Client. Easynet procédera alors à la facturation de la prestation selon les modalités indiquées à l'Article « Modalités financières ».

En tout état de cause, toute exploitation ou utilisation sous quelque forme que ce soit des résultats des prestations assurées par Easynet, alors même que ceux-ci n'auraient pas été préalablement recettés en la forme dans les conditions définies ci-dessus, vaudra recette irrévocable et recette sans réserve desdites prestations ou résultats de la part du Client.

### **8.10 – Mesures de sécurité et de prévention**

Le Client est informé de la nécessité d'actualiser et de faire évoluer son Réseau afin de maintenir un niveau de sécurité adéquat, compte tenu de l'apparition régulière de nouvelles techniques d'attaques et d'intrusion. Easynet peut, sur demande, et dans des conditions à définir au cas par cas, établir un bilan sécurité.

Pour une efficacité optimale des Solutions de Sécurité mises en place, le Client est informé de la nécessité d'instaurer et de faire respecter une politique interne de sécurité au sein de son entreprise.

## **9 – DEROULEMENT DES PRESTATIONS EASYNET**

### **9.1 – Collaboration générale**

Les Parties conviennent de collaborer étroitement dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

Le Client s'engage à définir ses besoins, ses contraintes et les objectifs à atteindre de la façon la plus précise et ce, pour chacune des prestations qui incombent à Easynet.

Chacune des Parties s'engage à s'informer mutuellement et à communiquer rapidement à son cocontractant tous événements, informations, documents ou difficultés dont il pourrait prendre la mesure en cours d'exécution du présent Contrat et qui seraient utiles à la bonne exécution de ce dernier.

### **9.2 – Accès aux locaux du Client**

Pour les besoins de l'exécution des présentes, le personnel d'Easynet ou toute autre personne mandatée par Easynet aura libre accès aux locaux du Client, notamment pour toute opération liée à la mise en service, à la déconnexion ou au contrôle des équipements.

Le Client s'engage en conséquence à laisser à Easynet libre accès à ses locaux en toute circonstance de manière à permettre le respect par Easynet de ses engagements de qualité de Service.

Le Client s'engage à permettre aux techniciens d'Easynet ou à ses sous-traitants un libre accès aux locaux du Client et mettre à leur disposition tous équipements et/ou fournitures qui pourraient être nécessaires à l'exécution par Easynet de ses obligations au titre du présent Contrat.

Le Client s'engage à désigner, pour toute la durée du Contrat, un interlocuteur auprès d'Easynet ayant une connaissance technique suffisante pour constituer une interface efficace, ayant la responsabilité de prendre toute décision au nom du Client et à se mettre en rapport avec les membres de son personnel concernés par la réalisation desdites prestations.

### **9.3 – Livraison du matériel**

La livraison et l'installation sont à la charge d'Easynet ou du Client comme défini dans les Conditions particulières et/ou la Description de services.

Les frais et les risques du transport sont à la charge de celui qui assure le transport.

Lors de la livraison, il appartient au Client de vérifier le bon état, la conformité aux spécifications demandées et la quantité des matériels reçus.

L'installation doit être organisée, supervisée et contrôlée par le Client.

Tout retour de matériel doit faire l'objet d'un accord préalable d'Easynet, et doit être retourné dans son emballage d'origine, avec tous les accessoires (câbles, etc...) fournis par Easynet lors de l'installation.

### **9.4 – Personnel d'Easynet**

Easynet garde en toute circonstance l'autorité hiérarchique et disciplinaire sur son personnel qui peut être conduit à assurer des prestations dans les locaux du Client. Easynet assure également la gestion administrative, comptable et sociale de son personnel.

### **9.5 – Maintenance du Réseau Easynet**

Le Client est informé qu'Easynet procède occasionnellement à la maintenance de son réseau. Cette maintenance est nécessaire pour assurer une meilleure qualité d'utilisation et peut avoir pour conséquences des coupures de réseau et l'interruption de la Prestation de service Easynet.

Les fenêtres de maintenance préventive sont comprises entre 0 heure et 7 heures, les mardi et jeudi matins. Easynet se réserve le droit de modifier ces horaires.

Dans l'hypothèse d'une intervention nécessaire en dehors des maintenances préventives, Easynet s'efforcera, dans la mesure du possible :

- # d'effectuer ces interventions de maintenance en dehors de la tranche horaire 9 heures - 19 heures ;
- # de limiter la période d'interruption de la Prestation de service Easynet souscrite par le Client ;
- # de regrouper les interventions de maintenance.

### **9.6 – Réversibilité**

Il appartient au Client d'organiser, sous sa seule responsabilité, toutes opérations de manière à garantir la continuité de son service. A la demande du Client, Easynet apportera son assistance au Client ou à tout autre prestataire désigné par celui-ci, afin de faciliter le transfert du service.

L'assistance d'Easynet dans le cadre des opérations de réversibilité est limitée à la fourniture à tout tiers désigné par le Client des informations nécessaires à la continuité du service.

Toute autre demande constitue une prestation complémentaire qui fera l'objet d'un devis.

### **9.7 – Echéance du contrat**

A l'échéance du terme prévu au présent Contrat, Easynet procédera à la désactivation de tous les systèmes et/ou sous-systèmes, qui sont sous sa seule maîtrise, mis en place et lui permettant l'exécution des prestations, objet du présent Contrat.

A défaut, le Client s'engage à procéder à la suppression de tous les systèmes mis en place par Easynet et à en justifier à première demande d'Easynet.

A l'échéance du terme prévu au présent Contrat, chacune des Parties s'engage à restituer à l'autre Partie tous les documents et données fournis par l'autre Partie pour l'exécution des prestations, objet des présentes.



En outre, le Client reconnaît et accepte qu'Easynet procède à la suppression de l'historique des données figurant dans ses propres bases de données, sauf à pouvoir conserver la preuve de la bonne exécution de ses obligations et sauf obligation légale.

Par ailleurs, à l'échéance du terme prévu au présent Contrat, le Client s'engage à procéder, sur les matériels vendus par Easynet, à la suppression de tous les logiciels et systèmes mis en place par Easynet pour l'exécution des prestations, objet des présentes.

## 10 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE

### 10.1 – Nature des obligations

Il est préalablement et expressément rappelé qu'Easynet est tenue, pour chacune de ses obligations telles que définies dans le présent Contrat à une obligation de moyens. En tant qu'utilisateur de technologies, ou d'infrastructures développées et fournies par des Tiers, Easynet ne saurait garantir que son service soit totalement ininterrompu, sans incident, et offrant un niveau de sécurité sans failles.

Easynet prendra toutes les mesures raisonnables, conformes à l'état de la technique, au jour de la survenance de l'incident, pour remédier le plus rapidement possible à toute défaillance pouvant lui être imputable (interruption, erreur, etc.) et mettra en œuvre tous les moyens appropriés dont il dispose ou dont il pourra disposer au regard de l'économie du contrat, aux fins de parer à de tels dysfonctionnements.

### 10.2 – Responsabilité d'Easynet

Easynet ne peut être déclaré responsable du fait de matériel ou de tout autre élément appartenant à des prestataires extérieurs du Client.

D'une manière générale, Easynet ne saurait être déclaré responsable :

- # pour tout retard ou dommage résultant de l'insuffisance des informations et/ou des données fournies dans le cadre des prestations, objet du présent Contrat et plus généralement dans tous les cas où le Client n'a pas respecté ses obligations ;
- # pour tout dommage résultant d'une modification de la prestation fournie par Easynet, sans accord écrit et préalable ;
- # en cas d'utilisation non conforme par le Client de la prestation fournie par Easynet ;
- # en cas d'inexécution de ses prestations résultant d'un cas de force majeure ;
- # à l'occasion d'une quelconque difficulté de transmission ou de connexions des utilisateurs aux Services WEB et plus généralement de coupures du service consécutives à un mauvais fonctionnement des parties du réseau Internet qui ne sont pas sous sa maîtrise. A ce titre la responsabilité d'Easynet en matière de connexion s'arrête à la sortie de ses routeurs IP ;
- # en cas de perte de données ou de matériel et de logiciel ;
- # en cas de mauvaise utilisation du Logiciel Système par le Client ou son personnel ;
- # en cas d'usurpation de l'identité d'une personne.

D'un commun accord, les Parties conviennent que la responsabilité d'Easynet n'est engagée que pour les conséquences des dommages directs et qu'y est exclue l'indemnisation des dommages indirects.

Sont notamment et conventionnellement considérés comme dommages indirects les pertes de chiffre d'affaires, de marge, de bénéfices, les pertes de commandes, de clients, d'exploitation, préjudices moraux ou encore l'atteinte à l'image de marque et l'action judiciaire ou administrative de tiers.

En tout état de cause, le montant total des indemnités qu'Easynet pourrait être amené à verser au Client en raison d'une défaillance des prestations de service Easynet est limité par les Parties aux sommes effectivement perçues par Easynet au titre du présent Contrat pendant les 12 derniers mois relativement aux prestations souscrites.

Dans le cas où le non-respect des engagements dus au titre d'une prestation entraînerait comme conséquence directe le non-respect d'autres engagements, l'indemnité ne sera due qu'au titre de la prestation ayant causé le dysfonctionnement.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux dommages corporels que pourrait causer Easynet lors de l'exécution des prestations, objet du présent Contrat.

Il est expressément convenu entre les parties qu'Easynet informera promptement les autorités publiques compétentes de toutes activités illicites ayant trait à l'incitation à la haine raciale ou la pornographie infantile notamment qui lui seraient signalées et qu'exerceraient les destinataires de ses services, et ce sans que sa responsabilité ne puisse être engagée à ce titre.

### 10.3 – Responsabilité du Client, mesures de sécurité et de prévention

Le Client est parfaitement informé de ses obligations de respecter les lois et règlements en vigueur en France et notamment, de manière non limitative, ceux qui régissent la publicité, le commerce,

l'information, la protection des mineurs, le respect de la personne humaine, la propriété intellectuelle et les usages en vigueur sur Internet.

Le Client s'oblige à prendre toutes les mesures pour éviter qu'un dommage quelconque ne résulte pour lui d'une éventuelle atteinte aux serveurs, fichiers, mémoires, documents ou tout autre élément qu'il aurait pu confier dans le cadre des prestations, objet du présent Contrat. A cet effet, il se prémunira contre ces risques en constituant, soit un double des documents, fichiers et données, soit une sauvegarde des documents, fichiers et données conformément à l'état de l'art en vigueur.

Le Client est informé qu'il lui appartient de réaliser de manière périodique des sauvegardes de ses informations, données, logiciels, applications. Le Client est informé qu'il lui appartient également de procéder à une copie de l'ensemble de ces informations, données, logiciels, et applications sur un serveur back up.

Le Client s'engage à garantir Easynet contre toute action, réclamation et condamnation pouvant être prononcée à son encontre résultant d'une méconnaissance par le Client de ses obligations contractuelles ou légales. Il assume seul toutes les conséquences résultant du choix du ou des noms de domaine.

Le Client est responsable, tant vis à vis d'Easynet que des Tiers, de tous dommages occasionnés aux biens et/ou aux personnes, imputables à lui ou à toute personne agissant pour son compte. Il s'engage à garantir Easynet contre toute action ou réclamation des tiers intentée à ce titre et l'indemniser de tous dommages et prendra en charge tous les frais judiciaires y afférent ainsi supportés par ce dernier.

En conséquence, le Client reconnaît qu'Easynet a satisfait à la totalité de ses obligations de conseil, d'information et de prévention concernant l'exécution des prestations, objet du présent Contrat.

### 10.4 – Gestion des identifiants et des Codes d'Accès

En tant que de besoin, le Client se verra remettre par Easynet un ou plusieurs Identifiants, Codes d'accès et Mots de Passe, notamment pour accéder par Authentification aux données ainsi qu'aux résultats collectés par Easynet dans le cadre de la réalisation de ses prestations, ceci afin que seules les personnes dûment identifiées et habilitées puissent accéder aux données et aux prestations d'Easynet.

L'Identifiant ou le Code d'accès est attribué par Easynet au Client pour toute la durée du présent Contrat.

Sauf fraude ou utilisation frauduleuse, il demeure inchangé.

Dès leur remise au Client, celui-ci est responsable de l'utilisation, de l'affectation et de la conservation des Identifiants, Codes d'accès et Mots de Passe. Il fait son affaire personnelle des risques liés à leur divulgation ou à leur mauvaise utilisation. Il doit en conséquence et dans son propre intérêt, prendre toutes les mesures qu'il estimerait nécessaires à leur sécurité et à leur plus stricte confidentialité.

En cas de perte, vol ou d'utilisation non autorisée des Codes d'Accès Easynet, le Client s'engage par l'intermédiaire du Point de Contact Technique, à en informer sans délai Easynet afin de procéder, à leur suppression ou à leur modification.

Le Client s'engage à ne pas inquiéter Easynet et à le garantir contre toute réclamation du fait d'un quelconque dommage consécutif à la perte, au vol ou à l'utilisation non autorisée des Identifiants, Codes d'accès et Mots de Passe imputables à lui-même.

Toute utilisation de son Identifiant, de son Code d'accès et de son Mot de passe par le Client, constitue une preuve irréfragable.

### 10.5 - Moyens techniques de prévention

Le Client est informé qu'il existe des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services ou de les sélectionner. Ces moyens techniques peuvent être souscrits directement via le site Internet de l'AFA (Association des Fournisseurs d'Accès) : <http://www.pointdecontact.net/protectiondelenfance.html#icra>

Easynet ne prend en charge ni l'installation, ni le paramétrage de ces moyens techniques. L'installation et/ou le paramétrage de ces moyens techniques est effectué par le client sous sa responsabilité.

Ces moyens techniques ne constituant pas des produits développés par Easynet, il est expressément convenu entre les parties que cette dernière ne saurait être responsable de leur utilisation qui relève de la responsabilité exclusive du client.

## 10.6 – Dispositif de surveillance informatique

Le Client qui souhaite mettre en place un dispositif de surveillance informatique pour ses salariés, de quelque nature que ce soit, est informé que :

# Conformément à la législation française du travail, l'employeur ne peut mettre en place un dispositif de contrôle et de surveillance de l'activité de son personnel durant le temps de travail que si la mise en oeuvre de ce dispositif a préalablement été portée à la connaissance des salariés.

# Dans le cas où le Client dispose d'organes représentatifs du personnel, il convient d'utiliser ce canal afin de s'assurer de la parfaite information des salariés, l'information du Comité d'entreprise étant obligatoire en vertu de l'article L 432-2-1 du Code du travail.

En conséquence, le Client s'engage à informer préalablement ses salariés de la mise en place d'un dispositif de surveillance informatique et garantit Easynet contre toute action, réclamation et condamnation pouvant être prononcée à son encontre résultant du non respect par le Client de cette obligation d'information.

## 11 – PROPRIETE

### 11.1 – Propriété Intellectuelle

Easynet est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle sur tous les éléments, y compris mais de façon non limitative, les logiciels, progiciels, bases de données, serveurs, et tout autre élément permettant l'exécution des prestations, objet du présent Contrat.

Le Client est informé que les matériels et logiciels utilisés dans le cadre des Prestations de service Easynet souscrite par le Client sont fournis au Client dans les termes des conditions de vente et/ou de licence consentis à Easynet par les fournisseurs tiers. En conséquence, les garanties apportées par Easynet au Client ne peuvent excéder celles fournies à Easynet par ses propres fournisseurs.

### 11.2 – Propriété matérielle

Selon le type de Prestations de services Easynet souscrites par le Client, Easynet peut être amené à mettre à la disposition du Client du Matériel sur le Site du Client.

Le Matériel restera la propriété entière et exclusive d'Easynet.

Le Client utilisera le Matériel conformément à l'Article 1880 du Code civil et uniquement pour les besoins du service souscrit. Le Client utilisera le Matériel conformément à sa documentation associée et aux instructions d'Easynet.

Le Matériel restera la propriété entière et exclusive d'Easynet. En cas de tentative de saisie, de réquisition ou de confiscation du Matériel, le Client devra faire respecter en toutes circonstances le droit de propriété d'Easynet et en aviser immédiatement cette dernière. Si la saisie a néanmoins lieu, le Client devra en obtenir à ses frais la main levée par l'intermédiaire du Conseil habituel d'Easynet dont il prendra en charge les frais et honoraires.

Toute modification du Matériel est soumise à l'accord préalable d'Easynet. Toute pièce incorporée au Matériel en cours de Contrat devient immédiatement et de plein droit propriété d'Easynet sans qu'aucun remboursement ni indemnité ne puissent lui être réclamés.

Le Client est responsable en tant que gardien, de la sécurité des Matériels ainsi que des logiciels et fichiers installés sur les équipements informatiques présents dans ses locaux.

Le Client s'interdit en outre de déplacer le Matériel sans l'accord exprès, préalable et écrit, d'Easynet.

En cas de cession ou de nantissement de son fonds de commerce, le Client doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour que le Matériel soit exclu de la cession ou du nantissement et pour que les droits de propriété d'Easynet soient effectivement portés, en temps utile, à la connaissance du cessionnaire du fonds de commerce du Client ou du créancier nanti.

Le Client déclare que le Site du Client sur lequel sera installé le Matériel est assuré par une police d'assurance auprès d'une compagnie notoirement solvable et que cette police couvre tous dommages et vols susceptibles d'intervenir sur le Matériel. Le Client justifiera sur simple demande d'Easynet de la couverture d'assurance du Matériel au moyen d'une attestation émanant de l'assureur.

### 11.3 – Propriété des résultats

Les résultats des prestations réalisées spécifiquement par Easynet à la demande expresse du Client moyennant rémunération complémentaire ou non, précisée alors dans les Conditions particulières, appartiendront, sans exception ni réserve, au Client, qui sera autorisé à les exploiter pour son propre compte, dans le cadre de ses activités actuelles ou futures, pourvu que l'utilisation de ces résultats par le Client soit un usage bienveillant, loyal et normal et sans porter atteinte aux droits des tiers.

Easynet se réserve cependant le droit d'utiliser les enrichissements et autres résultats qu'il aura tirés de la réalisation des prestations objet du présent Contrat, dans le cadre de tout autre contrat, y compris avec des tiers.

Dans ce cas, Easynet s'engage à procéder à une anonymisation des enrichissements.

En tout état de cause, le Client s'engage à maintenir les mentions de copyright ou d'identification lors de l'utilisation des résultats des prestations réalisées par Easynet.

## 12 – MODALITES FINANCIERES

Les conditions de prix de la fourniture des prestations sont indiquées dans les Conditions particulières.

Celles-ci, telles que mentionnées aux Conditions particulières, annulent et remplacent la proposition commerciale acceptée et signée préalablement à l'établissement du présent Contrat.

D'éventuels compléments de fournitures et de services seront explicités par le biais d'avenants au présent Contrat, dont la nature et les contreparties financières seront négociées entre les Parties, sur la base des Tarifs Publics en vigueur chez Easynet au jour où le Client solliciterait ces nouvelles prestations.

Toutes les prestations non prévues par le présent Contrat ou par ses avenants éventuels, qu'Easynet serait amené à réaliser, donneront obligatoirement lieu, préalablement à leur exécution, à l'émission d'un devis par Easynet et à l'acceptation de celui-ci par le Client.

### 12.1 – Actualisation des prix

Les prix sont révisibles chaque année, à la date anniversaire du contrat sur la base de la variation de l'indice Syntec selon la formule ci dessous :

$$P1 = P0 \times S1/S0$$

dans laquelle :

- # P0 est le dernier prix
- # P1 est le nouveau prix révisé
- # S1 est le dernier indice SYNTEC publié à la date de la révision
- # S0 est le dernier indice SYNTEC publié à la date d'entrée en vigueur du présent Contrat ou l'indice utilisé lors de la dernière révision.

### 12.2 - Imprévision

Les Parties conviennent que si, suite à des circonstances échappant à la maîtrise d'Easynet, l'économie des rapports contractuels venait à se trouver substantiellement bouleversée de telle manière qu'elle rende préjudiciable à Easynet l'exécution de ses obligations, les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour adapter les conditions et modalités contractuelles afin de permettre la poursuite du présent Contrat.

### 12.3 - Paiement

Les factures sont payables comptant, terme à échoir.

Le paiement est réalisé par prélèvement automatique sur le compte postal ou bancaire du Client, selon les échéances prévues.

A cette fin, le Client remettra, lors de la signature du présent Contrat, un RIB / RIP ainsi que l'autorisation de prélèvement automatique annexée au présent Contrat signé.

Le défaut de paiement à échéance produira intérêt au taux de base légal majoré d'un point et demi (1,5) points, cet intérêt étant applicable à compter de la première mise en demeure de payer demeurée infructueuse.

Le premier loyer dû à Easynet relativement à la prestation liée au matériel est prélevé à la date de réception desdits matériels par Easynet, le bon de livraison du fournisseur émargé par Easynet faisant foi, sauf dénonciation de celui-ci par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 5 (cinq) jours ouvrés de sa réception.

Le premier loyer ainsi que les frais fixes dus à Easynet relativement à la Prestation de service Easynet souscrite par le Client, sont prélevés à la Date de Mise en Service, le Procès Verbal de Recette



faisant foi, sauf dénonciation de celui-ci par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 5 (cinq) jours ouvrés de sa réception.

#### **12.4 – Facturation VPN – Conditions spécifiques**

Easynet déploie en premier lieu le site central. Easynet déclenche la facturation de chaque Module Utilisateur dès que celui-ci a la possibilité de joindre le site central.

La facturation du Module Architecture est déclenchée dès que le site central et le premier site sont recettés.

Les frais de mise en service du Module Accompagnement sont facturés dès que le site central et le premier site sont recettés.

Les frais récurrents du Module Accompagnement sont facturés à l'issue de la phase pilote s'il y a une phase pilote, ou en même temps que les frais de mise en service si aucune phase pilote n'est prévue.

### **13 – CONVENTION DE PREUVE ET CONSERVATION DES DONNEES**

Les documents sous forme électronique échangés entre les Parties, feront preuve sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont ils émanent.

Il est expressément convenu entre les Parties que les informations et données recueillies par Easynet sur ses serveurs, autocommutateurs (PABX et autres matériels téléphoniques) feront également preuve entre les Parties, il en sera de même des fichiers informatiques.

Easynet conservera pendant la durée légale les données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des services dont elle est prestataire. L'ensemble des journaux d'événements (logs) des Firewalls collectés sur une journée par Easynet est horodaté,

sauvegardé sur une base de données d'Easynet et conservé selon la durée légale en vigueur en France.

Il est expressément convenu entre les parties que Easynet communiquera ces données d'identification si elle a été saisie, à cette fin, par une autorité judiciaire conformément à l'article 6-II alinéa 3 de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

Au-delà de la durée légale, l'ensemble de ces données sera détruit et ne sera pas conservé par Easynet.

Le Client souhaitant conserver l'ensemble des données au-delà de la durée légale en vigueur en France doit sauvegarder ces données sur ses propres serveurs ou sur ceux d'un prestataire tiers.

### **14 – CLAUSES ADMINISTRATIVES GENERALES**

#### **14.1 – Entrée en vigueur, durée et renouvellement**

Le contrat entrera en vigueur à la date de sa signature par les Parties et expirera au terme des dernières Conditions particulières.

Le présent Contrat s'applique à tout nouveau site déployé en cours de Contrat jusqu'à l'échéance contractuelle dudit site.

Sauf stipulation contraire mentionnée dans les Conditions particulières, celles-ci sont conclues pour une durée minimale de douze mois à compter de la Date de Mise en Service du Site du Client ou d'un site du VPN. A l'issue de cette première période, elles seront tacitement reconduites pour une durée égale à leur durée initiale, sauf à se prévaloir de la faculté de dénonciation reconnue aux Parties, trois (3) mois au moins avant l'échéance de la période en cours, par lettre recommandée avec accusé de réception faisant expressément référence à cette faculté.

A défaut de signature des présentes, le Client reconnaît expressément que tout début d'exécution des prestations ou tout paiement d'une première facture, en ce compris le règlement d'un acompte, vaut acceptation du présent Contrat.

A compter de la Date de Mise en Service, Easynet fournira la Prestation de service Easynet souscrite par le Client pendant la durée spécifiée dans les Conditions particulières, sous réserve que le Client ait pris les mesures nécessaires à cet effet, telles que précisées dans le Contrat et qu'il a communiqué à Easynet les éléments techniques nécessaires à la bonne mise en place des services.

Toute demande de modifications, telles que notamment changement de gamme, modification de débit ou déménagement de site est conclue pour une nouvelle période contractuelle minimale d'un an.

Toute demande de déménagement d'un site mis en service depuis moins d'un an ou ayant subi des modifications (débit, gamme) depuis moins d'un an est considérée comme une résiliation de connexion suivie d'une ouverture d'une nouvelle connexion.

Toute demande de modifications, telles que notamment changement de gamme, modification de débit ou déménagement d'un site implique des frais spécifiques faisant l'objet d'un devis préalable établi par Easynet et soumis à l'acceptation du Client.

#### **14.2 – Résolution – Résiliation**

En cas de manquement grave de l'une des Parties à ses obligations contractuelles, non réparé dans un délai de quinze (15) jours ouvrés après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception l'invitant à y remédier et restée infructueuse, son cocontractant aura la faculté de résilier le présent Contrat de plein droit et sans formalités judiciaires.

A titre conservatoire, à l'issue du délai sus indiqué, Easynet disposera de la possibilité de suspendre la prestation, notamment si son cocontractant indique son intention de poursuivre le Contrat. Dans cette hypothèse, la prestation sera suspendue jusqu'à la réception, dans un délai maximum de 7 (sept) jours ouvrés de garanties incontestables qu'Easynet appréciera souverainement et sans avoir à justifier d'un éventuel refus de reprise de la prestation.

Lorsque les circonstances ayant motivé la suspension de la prestation auront disparu, ou des garanties présentées, Easynet

pourra, à son choix, soit reprendre la fourniture de la prestation, soit résilier le présent Contrat.

Le cas échéant, les frais de remise en service de la prestation suspendue pour défaut de paiement seront à la charge du Client.

La suspension de la prestation n'emportera pas prorogation de la durée du Contrat pour la période de suspension et n'ouvrira droit à aucune indemnité au profit du Client.

Hormis les cas de manquement grave de leur cocontractant précédemment énoncés, les Parties pourront résilier ou suspendre le présent Contrat de plein droit dans les cas et selon les conditions qui suivent:

- # Dissolution ou liquidation, amiable ou judiciaire, et sous réserve du droit applicable ou de toute autre procédure de règlement collectif des difficultés des entreprises conformément aux dispositions de la loi du 25 janvier 1985 relative aux difficultés des entreprises et notamment son article 37.
- # En cas de continuation du Contrat par le mandataire judiciaire, tout manquement dans l'exécution des obligations mises à sa charge par le Contrat, pourra entraîner la mise en œuvre par Easynet de la procédure de résolution ou de résiliation susvisée.
- # Persistance d'un événement de force majeure ou d'un cas fortuit pendant plus d'1 (un) mois calendaire.
- # Sur injonction des autorités publiques, administratives ou judiciaires,
- # Plus largement, dans tous les cas où il aurait été porté à la connaissance d'Easynet que le Client aurait méconnu les obligations mises à sa charge par le Contrat ou en cas de manquement du Client à ses obligations légales, et notamment en matière de Propriété Intellectuelle ou d'atteinte au droit des tiers ou aux Usages.

Dans ces cas, la résiliation du présent Contrat prendra effet à la date de notification par lettre recommandée avec accusé de réception de la décision du bénéficiaire de son intention de se prévaloir de la présente possibilité.

En cas de suspension et / ou de résiliation, quelle qu'en soit la cause, toute période commencée reste due et tout paiement réglé reste acquis à Easynet.

Toute résiliation d'une prestation Easynet par le Client intervenant avant l'expiration de la durée minimale de cette prestation, telle que stipulée dans les Conditions particulières, ou avant l'expiration de la période de renouvellement donnera lieu à l'exigibilité immédiate d'une pénalité équivalente au prix du ou des prestations résiliées restant dû jusqu'à l'expiration de la durée minimale, et calculée sur la base des six derniers mois de facturation des Prestations Easynet résiliées, sans préjudice des sommes déjà échues.

La présente faculté de résiliation ne fait pas obstacle à ce que la Partie plaignante se prévale de son droit de demander réparation du préjudice qu'elle aura estimé subir au titre de ce Contrat.

#### **14.3 – Autorisation légales et administratives**

Les Parties s'engagent à disposer de l'ensemble des autorisations légales et administratives nécessaires à l'exécution du présent Contrat.

Les Parties s'engagent à collaborer pour la réalisation de nouvelles autorisations légales et administratives et pour toutes modifications d'autorisations déjà réalisées, le cas échéant.

Easynet se réserve le droit de remplacer tout ou partie des Prestations de service Easynet souscrite par le Client pour les besoins d'une mise en conformité avec des nouvelles normes de sécurité rendues obligatoires par décisions d'autorités publiques ou judiciaires. Le Client sera préalablement informé de ces modifications, qui feront l'objet d'une proposition commerciale.

#### **14.4 - Assurance**

Le Client s'engage à s'assurer et à maintenir en vigueur son contrat d'assurance auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et établie en France, pour toutes les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle délictuelle et/ou contractuelle, du fait de dommages corporels matériels et immatériels causés à Easynet et à tout tiers, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

A ce titre, le Client s'engage à acquitter les primes d'une police d'assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant l'ensemble des activités relatives au présent Contrat.

#### **14.5 – Référence commerciale**

Easynet pourra utiliser le nom du Client et tout autre signe distinctif lui appartenant, à titre de référence commerciale conformément aux usages commerciaux et ce sur tout type de support et notamment sans que cette liste n'ait un caractère limitatif, plaquette, web, salons, conférences.

#### **14.6 – Force Majeure et Cas Fortuits**

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement quelconque à ses obligations dans le cadre du présent Contrat, si un tel manquement résulte d'une situation constitutive de force majeure telle que présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence de la Cour de Cassation au jour de sa survenance ou de cas fortuits, tels que conventionnellement défini ci-dessous.

Constituent, de convention expresse un cas fortuit ou de force majeure, les troubles, calamités, conflits sociaux locaux ou nationaux, toute décision gouvernementale, notamment le retrait ou la suspension des autorisations accordées, l'état de guerre déclarée, la guerre civile, les actes de terrorisme, cette liste étant non limitative.

Chaque Partie devra immédiatement informer l'autre Partie de la survenance d'un éventuel cas fortuit ou de force majeure susceptible de l'empêcher d'exécuter ses obligations.

Les Parties s'efforceront alors de prendre les mesures propres à pallier les conséquences de l'événement. Toutefois, en cas de persistance de l'événement au-delà de 1 (un) mois, le présent Contrat pourra être rompu par la Partie la plus diligente, sans indemnité.

#### **14.7 - Cession**

Le présent Contrat est conclu intuitu personae. Il ne pourra en aucun cas être cédé à un tiers par l'une des Parties sans l'accord exprès de l'autre Partie.

Par dérogation à l'alinéa précédent, les Parties pourront céder le présent Contrat, sans accord préalable de leur cocontractant, à toute entité du groupe auquel elles appartiennent ainsi qu'à toute filiale ou société dans laquelle elles auraient, directement ou indirectement, une participation au sens des articles L 233-1 et L 233-2 du Code de Commerce, sauf si le cessionnaire est une entreprise concurrente de l'autre Partie. Dans cette dernière hypothèse, l'autorisation préalable reste requise.

Cette cession devra alors être notifiée au cocontractant par lettre recommandée avec accusé de réception dans les meilleurs délais et ne pourra aucunement remettre en cause le contenu ou l'existence du présent Contrat. Cependant, en cas de modification substantielle de l'activité de l'une des Parties telle qu'existant au jour de la signature du présent Contrat, le Contrat pourra être résilié.

Les Parties prendront immédiatement toutes les mesures nécessaires pour permettre la continuation du Contrat ou sa résiliation.

#### **14.8 – Non Sollicitation du Personnel**

Chacune des Parties renonce, sauf accord préalable et écrit de l'autre Partie, à faire, directement ou indirectement, des offres d'engagement à tout collaborateur de l'autre Partie qui serait affecté à l'exécution des prestations objet du présent Contrat, ou à le prendre à son service sous quelque statut que ce soit. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat augmentée d'une période de 1 an à compter de son expiration.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cet engagement, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant une indemnité égale à la rémunération brute totale versée à ce collaborateur au cours des six mois précédant son départ.

#### **14.9 - Taxes**

Il appartient au Client de procéder chaque année à la déclaration de la taxe professionnelle dont il est redevable. A défaut d'être redevable de celle-ci, il fournira à Easynet une déclaration sur l'honneur de non soumission à ladite taxe.

#### **14.10 – Non validité Partielle**

Si une ou plusieurs stipulations du présent Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telle en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Les Parties conviennent que les stipulations des articles « propriété », « confidentialité », « non validité partielle », « Conciliation », « Loi et attribution de compétence » et « Domiciliation » demeurent applicables entre les Parties, à l'échéance du présent Contrat et ce pour quelque raison que ce soit.

#### **14.11 – Non Renonciation**

Le fait par l'une ou l'autre des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de son cocontractant à l'une quelconque des obligations visées dans le présent Contrat, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à se prévaloir dudit manquement ni à l'exécution de l'obligation en cause.

#### **14.12 – Titres**

En cas de difficultés d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en-tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

#### **14.13 - Confidentialité**

Les Parties et leurs préposés sont tenus au secret professionnel.

Elles conviennent que les informations, entretiens et documents, courriers, etc.. de quelque nature, mode ou support que ce soit qui leur ont été révélés et dont elles ont eu connaissance et les opérations réalisées en application des présentes sont couverts par le secret des affaires et qu'ils sont, par nature, confidentiels. Elles prendront toutes mesures utiles pour que cette obligation de confidentialité soit strictement respectée par les membres de leur personnel respectif impliqués dans l'exécution du Contrat et par tout tiers susceptible d'intervenir, directement ou indirectement, pour quelque cause que ce soit, à l'occasion du Contrat. Dans cette hypothèse, les Parties conviennent de ne communiquer à ces tiers que les seules données strictement nécessaires à la réalisation de la mission dudit tiers.

Le Client s'engage à avertir Easynet de tout recours à un Tiers, susceptible de se voir révéler lesdites données.

En conséquence, elles s'engagent à respecter la confidentialité la plus absolue des données et informations obtenues à l'occasion de l'exécution du Contrat et s'interdisent de divulguer ou laisser divulguer à un tiers de telles informations.

A ce titre, Easynet s'engage à ne divulguer et ne transmettre les journaux d'événements (logs) des Firewalls qu'au Client, sauf obligation légale contraire.

Ne sont pas confidentielles les informations :

- # entrées dans le domaine public, autrement que par une violation du Contrat,
- # préalablement détenues par la Partie destinataire, de manière licite et régulière,
- # obtenues d'un tiers habilité à en disposer librement,
- # que la Partie destinataire développe licitement et de manière indépendante sans contrevenir à son obligation de confidentialité aux termes du Contrat ni autrement,
- # dont la divulgation est requise par un Tribunal ou par toute autorité administrative compétente pour connaître desdites informations dans la limite de la seule production sollicitée ou requise, toute divulgation ultérieure desdites informations dans un autre cadre étant prohibée en application des deux premiers alinéas du présent article,
- # expressément déconfidentialisées.

Cet engagement de confidentialité restera valable pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée de 3 (trois) ans après l'expiration du présent Contrat, pour quelque raison que ce soit.

#### **14.14 – Concurrence**

Easynet peut librement développer des prestations identiques à celles faisant l'objet de la proposition commerciale avec toute société ou entité de son choix.

Le fait pour Easynet de réaliser des prestations pour une société dont les activités sont similaires à celles du Client n'est pas un motif de résiliation des présentes par le Client.

Cependant toute prise de participation du Client dans une entreprise concurrente d'Easynet ou prise de participation d'une entreprise concurrente d'Easynet au sein du Client ouvrira, de plein droit à Easynet une faculté de résiliation unilatérale du Contrat, sans avoir à respecter de préavis.

#### **14.15 – Indépendance des Parties**

Easynet et Le Client agissent en qualité de contractants indépendants. Aucun d'entre eux ne pourra être considéré, ni se prévaloir de la qualité d'employé, d'agent ou d'associé de fait ou de droit.

Aucune des Parties ne peut prendre d'engagement au nom et/ou pour le compte de l'autre. En outre, chacune des Parties demeure seule responsable de ses actes, allégations, engagements, prestations, produits et personnels.

#### **14.16 - Conciliation**

En cas de difficulté d'exécution ou d'interprétation du présent Contrat, et avant la mise en oeuvre de la clause « Résiliation » chacune des Parties s'engage à désigner deux personnes de sa Société, de niveau «Direction Générale».

Si un différend survient à l'occasion de la validité, l'interprétation, l'exécution, l'inexécution ou la résiliation du présent Contrat, Les Parties s'efforceraient de le régler à l'amiable préalablement à toute action en justice et devront se réunir à l'initiative de la Partie la plus diligente, dans les 15 (quinze) jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception de demande de réunion de conciliation.

L'ordre du jour est fixé par la Partie qui prend l'initiative de la conciliation.

Les décisions, si elles sont arrêtées d'un commun accord, auront valeur contractuelle après accord exprès des deux Parties et ratification d'un document écrit contresigné un représentant habilité de niveau «Direction Générale» de chacune des Parties.

En l'absence de conciliation exprès dans un délai de 1 (un) mois suivant la survenance du différend, ou au jour du constat de l'impossibilité de maintien du lien contractuel, chacune des Parties reprendra sa totale liberté d'action.

#### **14.17 - Loi et Attribution de Compétence**

Le présent Contrat est soumis à la LOI FRANÇAISE tant pour les règles de fond que les règles de forme.

**EN CAS DE DESACCORD PERSISTANT, LE LITIGE SERAIT PORTE A L'INITIATIVE DE LA PARTIE LA PLUS DILIGENTE DEVANT LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS AUQUEL, SAUF DISPOSITION LEGALE CONTRAIRE, IL EST EXPRESSEMENT FAIT ATTRIBUTION DE COMPETENCE ET CE Y COMPRIS EN CAS DE REFERE, REQUETE OU PLURALITE DE DEFENDEURS.**

Le présent Contrat est rédigé en langue française qui fera seul foi en cas de litige.

#### **14.18 - Domiciliation**

Les Parties élisent domicile aux adresses figurant en-tête des présentes.

Tout changement d'adresse de l'une des Parties devra être notifié à l'autre Partie par télécopie ou par courrier électronique, confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception.

## **ANNEXE 1 : CHARTE D'UTILISATION DES SERVICES EASYNET**

### **Utilisation d'Internet**

Le Client déclare bien connaître Internet, ses caractéristiques et ses limites et reconnaît en particulier :

- # que les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines heures de la journée ;
- # que certains réseaux spécifiques composant Internet peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès;
- # que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels, et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement, de toute information à caractère sensible est effectuée par le Client à ses risques et périls;
- # qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et / ou logiciels présents sur son réseau informatique de la contamination par des virus comme de tentatives d'intrusion dans son système informatique par des tiers via le service fourni par Easynet;
- # qu'il est seul responsable de l'usage qu'il fait des informations qu'il pourrait se procurer sur Internet;
- # qu'il est seul responsable du choix des sites qu'il visite, le service fourni par Easynet consistant seulement à lui permettre l'accès à Internet.
- # que la nature des contenus de certains sites web disponibles sur le réseau Internet peut porter atteinte aux mineurs.

### **Utilisation des Services Easynet**

Le Client dispose, au moyen des services fournis par Easynet, de la faculté d'émettre, de communiquer et de recevoir un certain nombre d'informations, données et œuvres de l'esprit. Il dispose également de la faculté de reproduire et d'utiliser ces informations, données, et œuvres de l'esprit. Dans l'usage qu'il fera d'Internet, le Client ou tout autre utilisateur ayant accès à son réseau et / ou équipement de connexion s'engage :

- # à ce que les informations et données qu'il souhaite diffuser sur Internet ne soient pas contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs et à la dignité humaine, ne soient pas susceptibles de recevoir une qualification pénale, ne constituent pas des atteintes aux droits de propriété intellectuelle, aux droits de propriété, au droit au respect de la vie privée, ne constituent pas une violation de la loi du 29 juillet 1881 sanctionnant les infractions de presse et plus largement ne constituent pas une violation à la législation française;
- # à ne pas diffuser via Internet ou reproduire tout élément, information, donnée ou œuvre de l'esprit qui serait diffusé sur Internet et sur lequel un tiers pourrait avoir un droit de propriété intellectuelle au sens du Code de la Propriété Intellectuelle, en

dehors des dérogations légales en vigueur et sauf à en être dûment autorisé ;

- # à respecter les règles d'usage, protocoles et standards des réseaux, y compris ceux du Réseau Easynet, dès lors qu'il utilise le Réseau Easynet aux fins de se connecter à d'autres réseaux, comme tous futurs protocoles ou standards qui seraient adoptés pendant l'exécution du Contrat et qui lui seront indiqués par Easynet. Dans ces dernières hypothèses, Easynet se réserve le droit de limiter le passage des communications du Client jusqu'à la mise en conformité des échanges de ce dernier.
- # à respecter le code de conduite développé par la communauté des utilisateurs d'Internet, et communément désigné sous le terme générique « netiquette ». Ce code de bonne conduite requiert la politesse, le respect d'autrui et la mesure dans l'expression des idées, tant sur le fond que sur la forme. Le Client s'engage notamment à respecter le principe de secret des correspondances privées dont relèvent les courriers électroniques, à ne pas procéder à l'envoi massif et abusif de courriers électroniques sans sollicitation préalable des destinataires et à utiliser loyalement les ressources du Réseau Easynet en prévenant et s'abstenant de toute utilisation malveillante destinée à perturber ou porter atteinte au Réseau Easynet, notamment en générant sciemment des données ayant pour effet de saturer les liaisons du Réseau Easynet ou encore d'épuiser les ressources de ses équipements. La « netiquette » peut être consultée sur le site web de Easynet <http://www.easynet.fr>.

### **Formalités à la charge du Client**

En application de l'article 6-III de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, les clients dont l'activité est d'éditer un service de communication au public en ligne mettent à disposition du public, dans un standard ouvert :

- # S'il s'agit de personnes physiques, leurs nom, prénoms, domicile et numéro de téléphone et, si elles sont assujetties aux formalités d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, le numéro de leur inscription;
- # S'il s'agit de personnes morales, leur dénomination ou leur raison sociale et leur siège social, leur numéro de téléphone et, s'il s'agit d'entreprises assujetties aux formalités d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, le numéro de leur inscription, leur capital social, l'adresse de leur siège social;
- # Le nom du directeur ou du codirecteur de la publication et, le cas échéant, celui du responsable de la rédaction au sens de l'article 93-2 de la loi n° 82-652 du 29 juillet 1982;
- # Le nom, la dénomination ou la raison sociale et l'adresse et le numéro de téléphone de l'hébergeur.

Les personnes éditant à titre non professionnel un service de communication au public en ligne peuvent ne tenir à la disposition du public, pour préserver leur anonymat, que le nom, la dénomination ou la raison sociale et l'adresse de l'hébergeur, sous

réserve de lui avoir communiqué les éléments d'identification personnelle prévus à l'alinéa 1 du présent article

En cas de mise en œuvre de traitements automatisés de données à caractère personnel dans le cadre de son ou ses Site(s) Web ou Pages Personnelles, le Client s'engage à effectuer les déclarations nécessaires auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés, telles que requises par la loi du 6 janvier 1978 « Informatique et Libertés » modifiée.

Le Client est informé et accepte expressément qu'Easynet procède à des contrôles de la bonne utilisation du réseau Easynet et que la

violation de cette Charte par le Client ou par tout utilisateur ayant accès à son réseau, peut avoir pour effet de l'exclure de l'accès à un, plusieurs ou à la totalité des services Easynet.

Easynet se réserve le droit de modifier les termes de la Charte en fonction de l'évolution légale, jurisprudentielle ou technique et portera ces modifications à la connaissance du Client en publiant en ligne sur le site web <http://www.easynet.fr>. A défaut de dénonciation dans un délai de un mois, le Client est réputé avoir accepté lesdites modifications.

## ANNEXE 2 : CHARTE DE SECURITE

- # Le Client est informé que les solutions de sécurité mises en place sont destinées à parer les vulnérabilités du Réseau Easynet connues au moment de la signature du contrat.
- # Pour ce qui concerne le Réseau du Client, Easynet peut informer et conseiller le Client, en fonction de ses demandes et de son budget, sur les solutions de sécurisation propres à répondre à ses attentes. Dans tous les cas, le Client assume et prend la décision finale quant au choix de la solution de sécurité à mettre en place.
- # Le Client est informé de la nécessité d'actualiser et de faire évoluer le Réseau du Client afin de maintenir un niveau de sécurité adéquat, compte tenu de l'apparition régulière de nouvelles techniques d'attaques et d'intrusion. Easynet peut, sur demande, et dans des conditions à définir au cas par cas, établir un bilan sécurité.
- # Pour une efficacité optimale des solutions de sécurité mises en place, le Client est informé de la nécessité d'instaurer et de faire respecter une politique interne de sécurité au sein de son entreprise.
- # Le Client est informé qu'Easynet ne saurait être tenue responsable des dommages, de quelque nature qu'ils soient, consécutifs à des modifications dans la solution de sécurité mise en place par Easynet sans avoir recueilli son accord écrit et préalable.
- # Le Client est informé que les matériels et logiciels utilisés dans le cadre de la solution de sécurité sont fournis au Client dans les termes des conditions de vente et/ou de licence consentis à Easynet par les fournisseurs tiers.

- # Easynet se réserve le droit de remplacer tout ou partie des solutions de sécurité pour les besoins d'une mise en conformité avec des nouvelles normes de sécurité rendues obligatoires par décisions d'autorités publiques ou judiciaires. Le Client sera préalablement informé de ces modifications.
- # Dans le cas où le Client choisirait d'assurer seul la responsabilité de l'administration de sa solution de sécurité, notamment de sa mise à jour, il pourrait néanmoins solliciter l'intervention ponctuelle d'Easynet moyennant facturation au tarif en vigueur à la date d'intervention.
- # Le Client assistera et collaborera activement afin de permettre à Easynet de mettre en place dans les meilleures conditions les solutions de sécurité.
- # A cet effet, le Client permettra aux techniciens d'Easynet d'accéder librement à ses locaux et mettra à leur disposition tous équipements et fournitures qui pourraient être nécessaires à la mise en place par Easynet des solutions de sécurité.
- # Le Client communiquera, en temps utile, toute information nécessaire à la bonne exécution par Easynet de ses prestations. A titre d'exemple, ces informations peuvent être : le changement d'un collaborateur en charge de la sécurité, l'ajout ou la suppression d'un serveur, la crainte d'une attaque d'un concurrent...
- # Easynet s'engage à respecter et à faire respecter par ses collaborateurs la confidentialité des informations qui lui seront confiées ou dont elle aura eu connaissance dans le cadre de la mise en place des solutions de sécurité.

## ANNEXE 3 : LEXIQUE TECHNIQUE

**Anomalie** : Le terme « anomalie » désigne tout dysfonctionnement, incompatibilité, incident, panne ou blocage empêchant l'utilisation normale de tout ou partie des applications du Client y figurant et faisant l'objet du présent Contrat.

**ASP - Application Service Provider** : Fournisseur de services d'applications.

**Authentification** : Procédé permettant d'acquiescer la preuve qu'un utilisateur est bien celui qu'il prétend être et d'accéder ainsi à des ressources du Réseau d'Easynet. Les mécanismes permettant de mettre en œuvre une authentification vont de la simple présentation du **couple Identifiant / Mot de Passe** jusqu'aux méthodes complexes incluant des cartes à puce ou de la biométrie.

**Antivirus** : système informatique permettant de détecter la présence de virus afin de les supprimer du serveur.

**AES**: (Anglais: Advanced Encryption Standard). Algorithme de chiffrement défini comme standard par le NIST (National Institute of Standards and Technology). AES, algorithme symétrique à clé secrète, utilise une clé de 128 bits, 192 bits ou 256 bits et les blocs sont de 128 bits.

**Attaque** : Tentative de contournement des dispositifs de sécurité sur un matériel ou service informatique (serveur, routeur, application, etc.). Le succès de l'attaque dépend de la vulnérabilité du matériel ou service attaqué, mais si elle réussit, l'attaquant peut avoir un accès illimité au Système d'Information et engendrer alors des dégâts importants (vol d'informations, destruction de données, etc.)

**Audit de sécurité** : Action de vérification, régulière et structurée, de l'efficacité des contrôles de la bonne application des principes et des règles de sécurité et de la bonne utilisation des outils mis en œuvre

**Broadcast** : Message envoyé à tous les membres d'un sous-réseau.

**CERT** (Computer Emergency Response Team) : Institut de génie logiciel de l'université de Carnegie Mellon (Pittsburgh / USA) spécialisé dans la sécurité informatique. Le premier CERT a été créé en 1988 à la suite de l'attaque du célèbre virus « Internet Worm ». Ces centres ont pour mission d'étudier les rapports que leur envoient les internautes à propos des failles constatées dans les systèmes de sécurité du réseau. Ils publient ensuite des recommandations à l'intention des administrateurs de réseaux et / ou des utilisateurs de l'Internet.

**Cryptographie** : Terme désignant la science, les principes, les moyens, et les méthodes pour rendre un texte incompréhensible et pour convertir les messages chiffrés en textes compréhensibles.

**Déni de Service** (ou Denial of Service = **DoS**) : Technique qui consiste à rendre indisponible un système informatique

**DES (Anglais : Data Encryption Standard)** : Algorithme de chiffrement développé par IBM, la NSA et le NBS dans les années 1970 (ANSI X3.92.) et adopté comme standard par le gouvernement des États-Unis, puis par plusieurs autres. DES, algorithme symétrique à clé secrète, utilise une clé à 56 bits et les blocs sont de 64 bits.

**DMZ** : (Anglais : DeMilitariZed zone = zone démilitarisée). Sous-ensemble d'un réseau compris entre l'extérieur (Internet le plus souvent) et le réseau interne de l'entreprise (l'Intranet). Ce sous-réseau constitue en quelque sorte la partie publique visible du réseau extérieur. La communication entre cette zone démilitarisée et les autres réseaux (extérieur et intérieur) est contrôlée par des dispositifs de sécurité (routeurs filtrants, firewalls, etc.). C'est dans cette zone contrôlée que vont être mis les serveurs (Web, messagerie, FTP, DNS, etc.) dont on veut que les ressources soient visibles de l'extérieur.

**DNS** : (Anglais : Domain Name System). Chaque station possède une adresse IP propre. Cependant, les utilisateurs ne veulent pas travailler avec des adresses IP du type 193.174.142.38 mais avec des noms de stations ou des adresses plus explicites (appelées adresses FQDN) comme <http://www.easynet.fr>. Ainsi, TCP/IP permet d'associer des noms en langage courant aux adresses numériques grâce à un système appelé DNS (Domain Names Service). On appelle résolution de noms de domaines (ou résolution d'adresses) la corrélation entre les adresses IP et le nom de domaine associé.

**Export de service** : Lorsque le routeur client est en configuration NAT (translation d'adresses) seul le routeur est visible depuis Internet. De ce fait, si le client souhaite mettre en place un serveur web celui-ci ne sera accessible depuis Internet qu'avec un export de service vers le port 80 du serveur. Cet export de service envoie tous les paquets à destination du routeur (IP publique) et sur le port 80 vers l'adresse IP privé du serveur web du réseau local et inversement les paquets venant du serveur web sortent du réseau avec l'adresse IP publique du routeur et le port 80. Les commandes de l'export de service sont relatives à chaque routeur.



**Faible de Sécurité** : Vulnérabilité liée à la conception d'une application, d'un **Système d'Exploitation**, d'un protocole réseau, etc. Si un élément est mis en œuvre, cette faille sera automatiquement présente. Toutefois, un palliatif (**Patch**) pourra souvent être implémenté pour la diminuer, voire la supprimer.

**FTP** : (Anglais : File Transfer Protocol = Protocole de transfert de fichiers). Protocole Internet par lequel il est possible d'envoyer ou de recevoir des fichiers. Par extension, logiciel qui permet le transfert des programmes ou des données d'un ordinateur à un autre. Un nom d'utilisateur et un mot de passe sont généralement requis.

**Hacking** : Utilisation non autorisée ou tentative de tromper ou de passer outre les mécanismes de sécurité sur un ordinateur ou un réseau.

**HTTP** : (Anglais : Hyper Text Transfer Protocol = Protocole de transfert de pages hypertextes). Protocole de communication international utilisé sur Internet pour transmettre les données contenues dans les documents hypertextes entre un navigateur et un serveur Web. Il définit les conditions d'accès aux pages HTML.

**HTTP-S** : Protocole HTTP chiffré au standard SSL.

**ICANN** : (Anglais : Internet Corporation for Assigned Names and Numbers). Autorité de régulation de l'Internet. Organisation internationale sans but lucratif dont le rôle premier est d'allouer l'espace des adresses IP, de gérer le système de nom de domaine, et d'assurer les fonctions de gestion du système de serveurs racines.

**IDS** (Anglais : Intrusion Detection System = Système de détection d'intrusion). Système logiciel et/ou matériel mettant en œuvre des mécanismes d'analyse de l'utilisation du réseau dans le temps, établissant une métrologie le concernant et déterminant, par comparaison, si des **Intrusions** ont eu lieu par rapport aux conditions normales.

**IMAP4** : (Anglais : Internet Mail Access Protocol Version 4 = Protocole Internet d'accès au courrier). Standard Internet d'accès à un serveur de messagerie SMTP qui permet le rapatriement et la gestion à distance de messages stockés dans une boîte aux lettres distante.

**Intrusion** : Pénétration illégitime au sein d'un **Système d'Information**, suite à une série d'actions permettant le contournement des **Solutions de Sécurité**.

**IP** : (Anglais : Internet Protocol). Protocole de transport de niveau 3 du modèle **OSI**, en mode non connecté ; il permet la gestion de réseau d'entreprise routable ainsi que l'accès à Internet.

**IPsec** : Protocole de transport de niveau 3, en mode non connecté, intégrant des mécanismes de sécurité. IPsec met en œuvre diverses procédures et notamment le chiffrement des données et l'échange de clés (par exemple au moyen de certificats numériques) pour assurer l'intégrité et la confidentialité des données échangées.

**LAN** : (Anglais : Local Area Network = Réseau local). Système de communication mettant en relation permanente des équipements informatiques (serveurs, micro-ordinateurs, stations de travail, imprimantes, etc.) à grande vitesse sur une courte distance (souvent un étage ou un immeuble au plus un ensemble de bâtiments situés sur un domaine privé). Il se définit par son système de câblage, sa vitesse, sa méthode d'accès et son logiciel de gestion. Se reporter à « MAN » et « WAN ».

**MAN** : (Anglais : Metropolitan Area Network = Réseau métropolitain). Réseau à moyenne distance (à l'échelle d'un campus ou une ville), et permettant l'interconnexion et la communication entre plusieurs réseaux locaux. Se reporter à LAN et WAN.

**NAT** : (Anglais : Network Address Translation = Translation d'adresse réseau). Mécanisme implémenté dans certains équipements (routeur, firewall, etc.), dont la tâche consiste à établir une table de correspondance entre les adresses IP externes (publiques) et celles utilisées sur le réseau interne, afin de ne pas laisser apparaître les adresses IP internes (privées) sur les réseaux non sûrs (Internet).

**News** : (Anglais : abréviation de Newsgroups = Forums de discussion). Forums de discussion thématiques dédiés à l'échange de messages sur des sujets spécifiques, où chacun peut consulter ou déposer des articles.

**NetBIOS** : Protocole Microsoft® permettant d'échanger des données entre Systèmes d'Exploitation Windows.

**NNTP** : (Anglais : Network News Transfer Protocol = Protocole de transfert de forums de discussion du réseau). Protocole de transfert des News qui permet l'échange ou la lecture

**OSI** : (Anglais : Open Systems Interconnection = ). Connexion de systèmes ouverts (réseaux). Ensemble de standards, intégrant des couches hiérarchisées et des protocoles normalisés, élaboré par l'ISO et reconnu internationalement. Chaque couche a en charge la résolution de points qui lui sont propres, rend service à la couche supérieure et s'appuie sur les services rendus par la couche inférieure.

**Page Web** : La page Web est l'unité de consultation du World Wide Web. C'est un document informatique qui peut contenir du texte, des images, des formulaires à remplir et divers autres éléments multimédia et interactifs.

**Patch** : Correctif ajouté à un produit logiciel ou à un système afin de corriger une Faille de Sécurité.

**Pirate Informatique** : Personne qui s'introduit sur un réseau ou un matériel (ordinateur, routeur, etc.) par divers moyens techniques mais sans y être explicitement autorisé.

**Pool d'IP** : Dans la configuration en pool d'IP, le Client dispose d'un groupe de 2n adresses (où 2 < n < 8). La première et la dernière adresses ne sont pas utilisables et sont respectivement l'adresse de réseau et de **Broadcast**. Une adresse est attribuée au Routeur et à tout équipement que le Client souhaite qu'il soit accessible depuis Internet. Si le Client souhaite mettre en place un Firewall, il faut au moins un pool de 4 IP.

**POP3** : (Anglais : Post Office Protocol = Protocole de bureau de poste). Protocole de messagerie Internet qui permet le rapatriement de messages stockés dans une boîte aux lettres distante (récupération depuis un client des messages stockés sur un serveur **SMTP**).

**Pourriel** : se reporter à **Spam**.

**Protocole** : Norme universelle définissant les règles de communication (interprétation des données) entre les ordinateurs. L'intérêt d'un protocole est de définir des méthodes d'échange d'information, indépendantes des matériels et des constructeurs. Ainsi, une fois le protocole défini, chaque terminal, client ou serveur, implémente ce protocole sans se soucier des autres ordinateurs.

**Registrar** : Bureau d'enregistrement des noms de domaine accrédité par l'**ICANN**.

**Règle de filtrage** : Une règle de filtrage définit le type d'accès autorisé vers une ressource informatique particulière. Par exemple, un serveur d'application peut être soumis à une règle de filtrage indiquant que tout accès sur l'application depuis Internet nécessite une authentification de l'utilisateur.

**Routing** : détermination des chemins de données de communication à travers un réseau.

**Routeur** : matériel qui assure la fonction d'acheminement des données d'un réseau à un autre réseau.

**RPV** : Réseau Privé Virtuel, se reporter à **VPN**.

**Services Web** : Services associés à Internet. Voir aussi la définition du terme Web.

**Signature** : Élément d'une base de connaissance permettant de détecter un événement (Virus, Attaque, tentative d'intrusion, etc.)

**SMTP** : (Anglais : Simple Mail Transfer Protocol = Protocole simple de transfert de courrier). Protocole de messagerie qui définit les échanges (transport) de messages entre différentes boîtes aux lettres électroniques ou différents serveurs de messagerie.

**Spam** : Courrier électronique indésirable non sollicité par le destinataire et envoyé en masse à des fins publicitaires ou malhonnêtes.

**Spamming** : Envoi de courriers indésirables et non sollicités à l'utilisateur d'une messagerie électronique.

**SGBD** : Système de Gestion de Bases de Données, Relationnelles ou autres.

**Système d'Information** : Ensemble des moyens matériels, logiciels, organisationnels et humains visant à acquérir, stocker, traiter, diffuser ou détruire de l'information.

**TCP/IP** : (Anglais : Transmission Control Protocol / Internet Protocol). Ensemble de protocoles standard de l'industrie permettant la communication dans un environnement hétérogène. Protocole de la couche transport, il fournit un protocole de gestion de réseau d'entreprise routable ainsi que l'accès à Internet. Il comporte également des protocoles de la couche session. Pour être en mesure d'échanger des paquets entre différents ordinateurs, TCP/IP exige de spécifier les trois valeurs suivantes : une adresse IP, un masque de sous-réseau et une passerelle (routeur) par défaut.

**TCP** : (Anglais : Transmission Control Protocol = Protocole de contrôle de transmission). Protocole de transport en mode connecté correspondant au niveau 4 du modèle OSI. Les applications les plus utilisées (Web, FTP, telnet, etc.) reposent sur ce protocole pour la partie transport.

**Transit IP** : connectivité Internet.

**Translation d'Adresse** : se reporter à **NAT**.

**Triple DES** : Algorithme de chiffrement mettant en œuvre trois fois l'algorithme de chiffrement DES, afin d'assurer une plus grande sécurité aux données.

**Tunneling** : Mécanisme de chiffrement ou d'encapsulation d'une trame de données (IP ou autre) dans une seconde trame (IP ou autre) lui servant de véhicule pour traverser l'Internet. Ce



mécanisme crée ainsi des tunnels de communication qu'il est possible de sécuriser.

**Virus** : Programme hostile inséré dans un système informatique à l'insu de ses utilisateurs autorisés, souvent capable de s'auto-réplicuer, susceptible d'infecter un ordinateur et de créer certains désagréments : dysfonctionnements divers, effacement de fichiers, etc.

**VLAN** : (Anglais : Virtual Local Area Network = Réseau local virtuel). Type d'architecture logique permettant la gestion dynamique de la

mobilité des utilisateurs, l'augmentation de la sécurité et la limitation du domaine de broadcast.

**WAN** : (Anglais : Wide Area Network = Réseau étendu). Réseau étendu, à grande distance (à l'échelle d'une région, d'un pays ou de la planète), et permettant l'interconnexion et la communication entre plusieurs réseaux locaux. Se reporter à LAN et MAN.

**Zone Démilitarisée** : se reporter à DMZ.

## ANNEXE 4 : DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT–DEGROUPE

Le dégroupage d'un accès consiste, pour un opérateur autorisé conformément à la législation en vigueur, à demander à France Télécom d'utiliser sa boucle locale, pour la partie métallique de son réseau comprise entre le répartiteur principal et le point de terminaison situé dans les locaux de l'abonné (tout ou partie des fréquences transmises sur la ligne du client correspondant respectivement au dégroupage total d'un accès et au dégroupage par partage d'un accès) ou à la sous boucle locale qui relie le point de terminaison du réseau dans les locaux de l'abonné au sous-répartiteur de rattachement de cette boucle locale partielle (toutes les fréquences transmises sur la ligne du client correspondant respectivement au dégroupage total d'un accès) pour fournir un service de télécommunications à un client.

Pour permettre la fourniture de cet accès à la boucle locale de France Télécom, le Client doit préalablement souscrire à l'offre de service téléphonique et/ou d'autres services éventuels de télécommunications d'un opérateur.

La mise en œuvre d'un dégroupage par partage d'un accès suppose l'existence d'un contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom compatible. Dans ce cas, France Télécom reste responsable du service téléphonique qu'elle fournit au Client conformément au contrat d'abonnement au service téléphonique correspondant et l'opérateur reste seul responsable du service haut débit porté par l'accès. En particulier, l'opérateur est responsable du filtre installé chez le Client qui doit être conforme aux caractéristiques prévues par France Télécom. La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée quant à la qualité du service téléphonique dans le cas où les spécifications du filtre ou ses conditions de mise en œuvre ne seraient pas respectées.

Pour le dégroupage total d'un accès, l'opérateur assume seul l'entière responsabilité de la mise à disposition de la ligne et de la fourniture du service au Client. Si le Client résilie le service souscrit auprès de l'opérateur, celui-ci est tenu de restituer l'accès à France Télécom.

Quelle que soit la modalité de dégroupage, France Télécom reste propriétaire des câbles et des équipements qu'elle a installés pour raccorder le local du Client.

### **Obligations pour la mise en œuvre**

France Télécom met en œuvre les moyens nécessaires, dans la limite des disponibilités des ressources de sa boucle locale, pour fournir un accès. France Télécom détermine seule les conditions techniques permettant l'accès à sa boucle locale ; elle peut être amenée à en modifier les conditions de fourniture et en suspendre temporairement l'usage pour des impératifs techniques notamment en cas de réalisation de travaux d'entretien, d'adaptation ou d'extension du réseau.

France Télécom intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques.

Le Client fait son affaire de la disponibilité et de l'entretien, à l'intérieur de la propriété desservie, des ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès à la boucle locale.

Le Client fait son affaire de la conformité de son installation électrique aux normes en vigueur, de l'existence d'un dispositif de protection efficace contre les risques de surtension, et de la compatibilité électro-magnétique de ses locaux.

Les équipements terminaux destinés à être raccordés à l'accès doivent faire l'objet d'un agrément ou d'une attestation de conformité par l'autorité compétente.

Sur la demande de France Télécom, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation des équipements terminaux non conformes à la réglementation des télécommunications en particulier au regard des exigences essentielles (attestation de conformité...).

Lors de la mise en œuvre du dégroupage d'un accès, France Télécom affecte un numéro à l'accès dégroupé.

Pour toute modification de l'accès (changement de modalité de dégroupage, changement d'opérateur), le Client est tenu de communiquer le numéro de l'accès qui lui a été communiqué par France Télécom.

### **Obligations pour le service après-vente**

Dans le cas du dégroupage total d'un accès, le Client signale tout incident affectant le bon fonctionnement de sa ligne à l'opérateur qui lui fournit le service téléphonique et/ou un autre service de télécommunications, cet opérateur étant seul responsable du service après-vente à l'égard du Client.

France Télécom n'intervient qu'à la demande de l'opérateur et dans les conditions arrêtées d'un commun accord avec ce dernier.

Dans le cas du dégroupage par partage d'un accès, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à France Télécom et les dysfonctionnements des services haut débit à l'opérateur. L'opérateur est seul responsable du filtre installé chez le Client et des dysfonctionnements qu'il pourrait occasionner sur le service téléphonique fourni par France Télécom.

Dans tous les cas, si une intervention de France Télécom sur l'accès est nécessaire dans la propriété desservie, le Client veillera à assurer aux personnes Mandatées par France Télécom, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes Mandatées par France Télécom de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (exemple : gaz, électricité, eau) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Le Client fait son affaire des conséquences que la mise en œuvre de la modalité de dégroupage prévue au cadre 3 du présent Mandat peut entraîner sur les contrats passés avec un autre opérateur ou distributeur. un autre opérateur ou distributeur.

## DESCRIPTION DE SERVICES

### CONNEXION

La description de services qui suit a pour objet de définir les prestations auxquelles le Client a souscrit. La liste exhaustive des prestations qu'Easynet s'engage à fournir au Client figure dans les « Conditions Particulières ».

#### SERVICES D'ACCES

Easynet fournira au Client le Service d'Accès selon les modalités décrites aux Conditions particulières. Le Client s'interdit d'utiliser le Service d'Accès dans une configuration technique différente de celle décrite dans le Contrat, que ce soit par ajout, suppression ou modification d'un ou plusieurs éléments permettant le Service d'Accès.

##### Adresses IP

Easynet est enregistré auprès du RIPE, suit les règles de gestion et dispose ainsi d'une délégation pour allouer au Client pendant la durée du contrat les adresses IP nécessaires à l'accès commandé, sur justification de ses besoins. La fourniture des adresses par Easynet sera tributaire des contraintes du RIPE (accord/refus, délais). Afin que le contrat soit valide, le client doit remplir le formulaire RIPE en motivant ses besoins s'il souhaite obtenir 8 adresses IP ou plus. Le Client s'engage à respecter et à faire respecter les dispositions édictées par le RIPE dans l'usage qu'il fait de ses adresses. Les modifications d'un pool d'IP ou l'attribution d'un pool d'IP après l'installation initiale ne sont pas comprises dans la prestation et seront facturées par Easynet au tarif en vigueur.

##### Outils de Supervision

Lorsque le routeur client est installé, Easynet met en place un outil de supervision, permettant au Client de vérifier le bon fonctionnement de sa liaison. Easynet fournit au client après l'installation de sa liaison, l'URL de consultation ainsi qu'un login et un mot de passe lui permettant d'accéder à ses statistiques personnelles.

##### GTR des liens

L'engagement d'Easynet sur les liens Easynet Business, Premium et Etherstream comprend une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) en moins de quatre heures pour toute signalisation déposée par le client auprès du support Easynet.

Sur les liaisons Easynet Etherstream et Easynet Premium, le Client peut choisir une GTR « S2 ». Dans ce cas Easynet prend l'engagement de rétablir le lien en moins de 4 heures pour toute interruption signalée pendant les jours et heures ouvrés. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvré suivant, avant 12 heures. Le Client peut aussi souscrire une option dénommée GTR « S1 » qui assure, en cas d'interruption de la Liaison et suite à la signalisation du Client, le rétablissement du Service en moins de 4 heures, sept jours sur sept et 24 heures sur 24.

Chaque indisponibilité de service devra être reportée par le Client au département Support et donnera lieu à l'ouverture d'un ticket d'incident par Easynet. Le décompte du temps d'indisponibilité débute à l'ouverture du ticket d'incident dans le système de supervision d'Easynet et se termine à la fermeture du ticket d'incident, les périodes de maintenance n'étant pas prises en compte et l'indisponibilité devant être de la seule responsabilité d'Easynet. Dans tous les cas, le montant annuel des indemnités susceptibles d'être versées par Easynet pour non respect de la GTR (garantie de temps de rétablissement) ne saurait excéder le montant de la redevance mensuelle de la connexion souscrite. Ces indemnités sont forfaitaires et couvrent le préjudice subi.

##### Disponibilité des liens DSL

Easynet peut être amené à modifier les prix et le débit de la bande passante en cas d'inéligibilité technique du débit choisi (cette éligibilité dépend de la distance entre le Client et le central téléphonique, ainsi que de la qualité de la paire de cuivre). En cas d'inéligibilité technique, Easynet soumettra au Client une nouvelle proposition commerciale comportant de nouveaux débits et de nouveaux tarifs. Le Client reste libre de contracter ou non avec Easynet sur la base de cette nouvelle proposition.

#### EASYNET GLOBE TROTTER

Il s'agit d'un service de connexion à Internet disponible dans plus de 160 pays. Le nomade peut choisir d'utiliser des accès RTC, RNIS, Wifi et Haut-débit filaire en fonction de la disponibilité de ces technologies dans la zone où il se situe. Le service Easynet Globe Trotter est accessible à tous les nomades de l'entreprise Cliente. Ils peuvent sélectionner des points de connexion gratuits pour le nomade, dont l'utilisation sera facturée à l'entreprise Cliente par Easynet. Le Client doit s'assurer que les appels vers ces points de connexions gratuits ne sont pas surtaxés ou bloqués depuis le point

d'appel, notamment dans les hôtels. Easynet ne pourra être tenu responsable en cas de surtaxe de ces numéros.

Si le nomade sélectionne un point de connexion payant, il paiera les frais de communications locaux afférents à sa connexion.

L'entreprise Cliente paie chaque mois un forfait illimité pour un nombre d'utilisateurs actifs prédéterminé. Les nomades ont la possibilité d'utiliser toutes les technologies d'accès disponibles.

#### EASYNET SOHO

Il s'agit d'une connexion basée sur une paire de cuivre spécifique. Easynet fournit le transit IP associé à la liaison ADSL sans limite de consommation. Easynet Soho requiert la mise en place d'un routeur. La souscription au service Easynet Soho nécessite que le Client dispose d'une ligne téléphonique analogique isolée en service. Le

Client est responsable du bon fonctionnement de sa ligne téléphonique pendant la durée de l'abonnement. Le délai d'installation moyen d'un lien Easynet Soho est de 3 semaines, à compter de la réception par Easynet du présent Contrat signé et des formulaires techniques complétés.

---

## EASYNET BUSINESS

Il s'agit d'une connexion ATM basée sur une à quatre paires de cuivre spécifiques. Cette connexion nécessite la mise en place d'un routeur xDSL. Easynet fournit le transit IP associé à la liaison xDSL sans limite de consommation. Ces connexions sont permanentes, le matériel étant mis à disposition pendant la durée du contrat. Une GTR S1 ou GTR S2 est incluse dans l'offre. Voir les conditions

spécifiques dans le paragraphe GTR. Le délai d'installation moyen d'un lien Easynet Business est de 4 à 6 semaines, à compter de la réception par Easynet du présent Contrat signé et des formulaires techniques complétés.

## EASYNET PREMIUM (VOIX)

Il s'agit d'une connexion ATM basée sur une à quatre paires de cuivre spécifiques, permettant par sa qualité de service de faire transiter des flux type voix. Cette connexion nécessite la mise en place d'un routeur xDSL. Easynet fournit le transit IP associé à la liaison xDSL sans limite de consommation. Ces connexions sont permanentes, le matériel étant mis à disposition pendant la durée du

contrat. Une GTR S1 ou GTR S2 est incluse dans l'offre. Voir les conditions spécifiques dans le paragraphe GTR. Le délai d'installation moyen d'un lien Easynet Premium est de 4 à 6 semaines, à compter de la réception par Easynet du présent Contrat signé et des formulaires techniques complétés.

### Modifications en cours de contrat sur Business et

#### Premium :

Les modifications de prestations suivantes entraînent la mise en place d'un nouvel engagement contractuel d'un an minimum sur la liaison à compter :

De la date de changement de Gamme.

De la date de changement de débit sur une Liaison.

#### Déménagement

Le déménagement d'un lien entraîne la résiliation de ce lien et l'application de l'article « Résolution/Résiliation » des Conditions Générales. Lors du déménagement d'un lien, un préavis de 3 mois doit être respecté avant la date de déménagement. Sans respect de ce préavis, le lien initial sera facturé jusqu'à la fin du préavis de 3 mois.

#### Changement de gamme

Un changement de Gamme (passage d'une liaison asymétrique vers une liaison symétrique ou inversement) implique un changement de routeur et entraînera une coupure de service. Pour un changement

de gamme sans coupure de service, le Client doit commander un nouveau lien et résilier l'ancien lorsque le nouveau fonctionne.

#### Changement de débit

Un changement de débit peut impliquer un changement de routeur et un changement de nombre de paires de cuivre et peut entraîner une coupure de service d'une durée indéterminée. Pour un changement de débit sans coupure de service, le Client doit commander un nouveau lien et résilier l'ancien lorsque le nouveau fonctionne.

#### Désaturation et desserte interne :

Les frais communiqués pour Easynet Business et Premium au Client s'entendent hors frais de desserte Interne et hors frais de désaturation. En cas de besoin de ces services, ces frais seront facturés ultérieurement au Client.

---

## EASYNET LL

Il s'agit d'une connexion basée sur une liaison louée. Cette connexion nécessite la mise en place d'un routeur. Les débits disponibles sont 512Kbs, 1Mbps et 2Mbps. Easynet fournit le transit IP associé à la liaison Easynet LL sans limite de consommation. Le délai d'installation moyen d'un lien Easynet LL est transmis par le chef de projet.

### Modifications en cours de contrat

La modification du débit d'une liaison entraîne la mise en place d'un nouvel engagement contractuel d'un an minimum.

#### Déménagement

Le déménagement d'un lien avant l'échéance contractuelle initiale entraîne la résiliation de ce lien et l'application de l'article « Résolution/Résiliation » des Conditions Générales. Lors du déménagement d'un lien arrivé à échéance de contrat, un préavis de 3 mois doit être respecté avant la date de déménagement. Sans respect de ce préavis, le lien initial sera facturé jusqu'à la fin du préavis de 3 mois.

---

## EASYNET ETHERSTREAM

Il s'agit d'une connexion basée sur une liaison spécialisée (sur support fibre). Cette connexion nécessite la mise en place d'un routeur. Easynet fournit le transit IP associé à la liaison Easynet Etherstream sans limite de consommation. Le délai d'installation moyen d'un lien Easynet Etherstream est transmis par le chef de projet.

### Modifications en cours de contrat

La modification du débit d'une liaison entraîne la mise en place d'un nouvel engagement contractuel d'un an minimum.

#### Déménagement

Le déménagement d'un lien avant l'échéance contractuelle initiale entraîne la résiliation de ce lien et l'application de l'article « Résolution/Résiliation » des Conditions Générales. Lors du déménagement d'un lien arrivé à échéance de contrat, un préavis de 3 mois doit être respecté avant la date de déménagement. Sans respect de ce préavis, le lien initial sera facturé jusqu'à la fin du préavis de 3 mois.

---

## LIEN DE SECOURS

**Service de secours RNIS :**

Easynet peut mettre en place un service basique de secours RNIS. Le client bénéficie alors d'un accès secondaire en complément de son accès principal. Le service consiste en la mise en place d'un routeur de secours RNIS configuré pour se connecter sur le réseau d'easynet en cas de panne du lien principal. Ce service nécessite le déplacement sur site d'un technicien Easynet. Avant ce déplacement le Client doit commander une ligne RNIS (64 kbps ou 128 kbps selon l'offre) auprès de l'opérateur historique et fournir à Easynet le numéro de la ligne RNIS au minimum 2 jours ouvrés avant le déplacement sur site. L'opérateur historique facturera le client des communications effectuées sur la liaison RNIS.

**Backup RNIS forfaitisé**

Sur les services d'accès de type DSL Business, Premium et Etherstream pourvus d'une GTRS1 exclusivement, Easynet peut mettre en place un service packagé de secours RNIS forfaitisé. Le client bénéficie alors d'un accès secondaire en complément de son accès principal. Dans le cas d'un backup forfaitisé Easynet se charge de commander le lien. Le forfait comprend l'installation du lien RNIS, l'abonnement mensuel et les communications, pour un débit compris entre 64 et 1920 Kbps.

**Lien de secours Easynet Soho**

Easynet peut mettre en place un lien de secours Easynet Soho sous réserve que le client soit éligible à l'ADSL. Le client bénéficie alors d'un accès secondaire ADSL en complément de son accès principal. Le Client doit disposer d'une ligne téléphonique analogique isolée pour accueillir la solution de secours.

**Lien de secours Easynet Business ou Premium**

Easynet peut mettre en place un lien de secours Easynet Business ou Premium sous réserve que le client soit éligible à l'ADSL. Le client bénéficie alors d'un accès secondaire Business ou Premium en complément de son accès principal.

**Matériel des solutions de secours**

Easynet met à disposition du client le matériel adéquat, en fonction du lien principal et du lien de secours choisis. Le client est responsable du bon fonctionnement de son LAN. Notamment dans le cas des solutions de secours sur deux routeurs, le Client est responsable du bon fonctionnement du commutateur ethernet (switch ou hub) permettant la communication entre ces deux routeurs. Easynet ne pourra être tenu responsable du dysfonctionnement de la solution de secours si cette communication est impossible.

## MISE EN SERVICE DE LA LIAISON

Lors de la mise en service de la liaison Easynet se charge de :

- # Attribution du profil IP.
- # Configuration du profil de connexion (donne au routeur client l'accès au réseau d'Easynet)
- # Configuration du routeur Client (adresse IP et interfacier WAN).
- # Configurer le compte d'accès pour les connexions non permanentes (routage, exports de services, protocole SNMP pour les statistiques, mise en service, test du routeur client).
- # Configuration des services (SMTP, DNS).
- # Configuration des outils de supervision, statistiques.

### Desserte Interne

Easynet peut fournir en option, lors de la livraison de la Liaison Easynet chez le Client en France métropolitaine, une prestation de câblage de la Desserte interne, désignée la Prestation dans le présent article.

La Prestation comprend, pour un prix forfaitaire :

- # la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur supérieure à 3 mètres et inférieure à 40 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.

### Conditions de fourniture

La Prestation est une offre complémentaire à la fourniture par Easynet de la Liaison Easynet ; elle peut être fournie en même temps que la Liaison.

La Prestation est exécutée pendant les jours et heures ouvrables, en parties privatives du Client, hors parties communes d'immeubles multiclients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local Client.

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 à l'article ci-dessus.

Si, à la date prévue pour le début de réalisation de la Prestation et après expertise du câbleur mandaté par Easynet, 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.

### Garantie

Easynet assure une garantie de bon fonctionnement du câblage installé durant la première année qui suit sa mise à disposition : Easynet prend à sa charge les frais de réparation, pièces et main d'œuvre, hors dommages provoqués par le Client ou un tiers. Au-delà de la première année, toute réparation du câblage par Easynet est réalisée sur devis.

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

### Prestation de désaturation du réseau cuivre :

Cas d'une commande mono-paire Easynet Premium ou Business:

En cas d'absence de ressources dans le réseau, pour les seuls cas de commandes d'accès mono-paire, Easynet pourra traiter la commande en réalisant des opérations de désaturation du réseau mais moyennant un délai supplémentaire et dans la limite d'une paire à l'adresse. Le Client sera averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande. Si seule une opération simple de désaturation est nécessaire, Easynet appliquera un prix forfaitaire s'élevant à deux cent quarante (240) Euros Hors Taxes par accès DSL nécessitant l'application du Service. Dans cette hypothèse le coût forfaitaire sus-énoncé s'ajoute aux Frais d'Accès au Service de l'Accès DSL standards tels que stipulés au Contrat.

Les études de désaturation du réseau cuivre se feront selon les règles d'ingénierie appliquées dans le cadre de la fourniture du service téléphonique. Si la solution de désaturation qui s'impose, suite à l'application de ces règles, s'avère non compatible avec un service haut-débit (comme la pose d'un système à gain de paire), la commande d'accès sera refusée.

Le délai contractuel de livraison commencera à courir dès la fin des travaux qui auront permis l'ajout de ressources dans le réseau.

Cas d'une commande multi-paire liaison Easynet SDSL :

En cas d'absence de ressources dans le réseau, Easynet ne pourra traiter la commande, et le choix des possibilités suivantes sera laissé au Client :

- Annuler sa commande

- ou passer une nouvelle commande avec un nombre de paire inférieur à sa commande initiale (exemple passer d'un accès 4P à un accès 2P, si l'éligibilité le permet)

- ou demander une prestation sur devis pour désaturer le site du Client. Easynet réalisera alors une étude de désaturation, conformément à l'accord indiqué sur le bon de commande.

Easynet enverra au Client le devis correspondant à l'opération. Si le Client donne son accord, il devra retourner le devis signé sous trois (3) jours ouvrés à compter de la communication du devis par Easynet, et les travaux seront entrepris par Easynet.

En l'absence de réponse ou en cas de refus de devis par le Client, Easynet rejette la commande d'Accès DSL et facture les frais d'étude pour désaturation de sept cent soixante (760) Euros Hors Taxes.

Le délai contractuel de livraison commencera à courir dès la fin des travaux qui auront permis l'ajout de ressources dans le réseau.

### Installation du service et support :

Afin de faciliter la mise en place des installations, le client doit communiquer le nom et le numéro de téléphone du contact technique sur le site qui sera contacté par Easynet ou ses prestataires afin de planifier les interventions.

Afin d'obtenir une aide au rétablissement de sa liaison avec ou sans GTR en cas d'interruption de service, le client doit communiquer à Easynet, avant l'installation, le numéro de téléphone d'une personne présente sur le site et capable de mener des actions de base sur indication d'un technicien Easynet (allumer/éteindre un routeur, regarder des voyants lumineux...). En cas de nécessité d'intervention sur site, cette personne doit pouvoir indiquer l'arrivée des lignes de télécommunications au technicien et l'emplacement du routeur Easynet.



## MODEMS ET ROUTEURS

### Administration et support du routeur Client

Easynet administre les routeurs mis à disposition du Client.

Easynet fournit les prestations suivantes :

- # Evolution matérielle et logicielle
- # Mise à jour de la configuration du routeur afin de maintenir sa compatibilité avec le backbone d' Easynet
- # Sur les services d'accès disposant d'une GTR 4 heures : remplacement sous 4 heures ouvrées en cas de panne pendant la durée du contrat

Easynet effectue, si besoin est, des prestations de maintenance curatives sur le routeur paramétré pour le Client. Ce service de maintenance est fourni par Easynet avec tout le soin raisonnablement possible en l'état de la technique. En cas de panne d'un routeur administré, Easynet le remplace par un autre, pré configuré, et l'expédie au client par la poste. Ne sont pas couverts par les prestations de maintenance toute utilisation non conforme du routeur, l'absence de mise en œuvre par le Client des recommandations techniques préconisées par Easynet, tout déplacement des connexions ou des routeurs, toute modification du paramétrage du routeur non autorisée par Easynet. Dans tous les cas où la responsabilité du dysfonctionnement de la liaison n'est pas clairement identifiée, Easynet pourra accepter d'intervenir sur site à la demande du Client. Cette intervention sera facturée au Client si la responsabilité d'Easynet n'est pas engagée. La responsabilité d'Easynet s'arrête au routeur du Client. Easynet n'intervient jamais sur le LAN du Client.

En fin de contrat, le Client s'engage à retourner à Easynet le routeur mis à disposition en parfait état de fonctionnement. En cas de non retour, ou en cas de routeur défectueux, Easynet sera en droit de facturer au Client le prix de ce matériel indiqué au catalogue d' Easynet.

### Modifications sur le routeur

Easynet peut effectuer 3 types de modifications sur le routeur d'un Client :

- # La modification d'exports de service
- # Le passage d'une configuration en NAT à une configuration en pool d'IP et vice versa
- # Modification d'un pool d'IP ou attribution d'un pool d'IP après l'installation initiale

Le Client devra pour cela contacter le support Easynet. Ces modifications seront facturées par le support Easynet selon le tarif en vigueur.

### Conditions d'utilisation optimales des équipements

Les équipements utilisés pour fournir le service doivent être utilisés conformément aux conditions préconisées par le Constructeur afin de garantir leurs fonctionnalités, en particulier en respectant les niveaux de température et d'hygrométrie, comme détaillé dans le tableau ci-dessous extrait de la fiche technique des routeurs CISCO. Par ailleurs, afin de garantir une stabilité des équipements au regard des contraintes d'utilisation spécifiques, Easynet conseille et recommande vivement au client de mettre en place des onduleurs sur chaque site pour prévenir les coupures éventuelles d'électricité. A défaut, le service peut être interrompu en cas de coupure d'électricité.

Température et hygrométrie de service	
Température hors service	de -20 à 65 °C
Hygrométrie hors service	de 5 à 95 % sans condensation
Altitude hors service	de 0 à 4570 m
Température de service	de 0 à 40 °C
Hygrométrie de service	de 10 à 85% sans condensation
Altitude de service	de 0 à 3000 m

### GTR du routeur

Les services d'accès disposant d'une GTR 4 heures incluent, pour le routeur, une Garantie de Temps de Remplacement (GTR) en moins de quatre heures ouvrées du routeur pour toute signalisation de panne déposée par le client auprès du support Easynet. Dans ce cas easynet assure le remplacement du routeur en moins de 4 heures du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30, hors jours fériés.

### Retour du matériel en fin de contrat

La désinstallation du routeur et son conditionnement sont effectués sous la responsabilité du Client. Le matériel doit être emballé dans du papier bulle ou correctement protégé pour ne pas être détérioré lors du transport. Le Client se charge de renvoyer le routeur à Easynet via un transporteur tel UPS ou Chronopost, sous 8 jours suivant la fin du contrat. A défaut de retour ce matériel sera automatiquement facturé au prix catalogue Easynet à la date de signature du contrat.

## DESCRIPTION DES SERVICES MUTUALISES

La description de services qui suit a pour objet de définir les prestations auxquelles le Client a souscrit. La liste exhaustive des prestations qu'Easynet s'engage à fournir au Client figure dans les « Conditions Particulières ».

Les plateformes décrites ci-après sont hébergées dans l'infrastructure réseau d'Easynet. Elles sont supervisées 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, maintenues et administrées par Easynet. Elles sont partagées (« mutualisées ») entre plusieurs clients.

Afin de pouvoir bénéficier des Services Mutualisés, le Client doit avoir préalablement confié l'hébergement de son nom de domaine à Easynet, comme décrit dans le paragraphe « Hébergement de nom de domaine ».

Les Pages Web vers lesquelles renvoie le présent Contrat sont valables au moment de la souscription des services. Le contenu de ces Pages Web est donné à titre informatif et ne constitue pas un ajout à la description de service contractuelle ci-dessous. Easynet se réserve le droit de substituer à tout moment et sans préavis des adresses Internet ou un contenu différent par des nouvelles adresses ou un nouveau contenu.

## SERVICES DE MESSAGERIE

### **Boîtes Aux Lettres Antivirus/Antispam**

Si le Client ne possède pas de serveur de messagerie en propre, Easynet peut mettre à sa disposition un certain nombre de Boîtes Aux Lettres (BAL) de courrier électronique unitaires, consultables par les protocoles POP3, IMAP ou par le biais d'une interface Web (Webmail Easynet). Ces BAL sont hébergées sur la plate-forme de messagerie mutualisée d'Easynet.

Une BAL unitaire est un espace disque de 25 Mo sur la plate-forme de messagerie d'Easynet, dans lequel sont stockés des messages électroniques du Client, en attendant qu'il les relève, ou qu'il les efface. Au delà de cette limite, les messages seront rejetés à leur arrivée. L'émetteur du message recevra un message d'erreur indiquant que la BAL est pleine. Lorsque la BAL atteint 70% de sa capacité, un message d'alerte prévient le Client qu'il est temps de la vider.

Le serveur POP3, IMAP et Webmail sont accessibles depuis tout point de l'Internet pour consulter ou envoyer des messages en utilisant votre nom d'utilisateur et mot de passe.

#### **Protection Antivirus et Antispam**

Toutes les BAL bénéficient d'une protection Antivirus et Antispam en standard. La protection s'appuie sur une plate-forme antivirus/antispam qui passe en revue le contenu des flux de messagerie pour effectuer une analyse antivirus du contenu des messages et des pièces attachées aux courriers électroniques et pour réduire le Spam. La Politique de Sécurité mise en œuvre est la même que celle décrite au paragraphe « Relais de messagerie sécurisé ou Sécurisation des flux de messagerie ».

Les informations de configuration se trouvent sur les pages Web suivantes :

<http://www.easynet.fr/support/faqantivirus.asp>

<http://www.easynet.fr/support/faqantispam.asp>

#### **Gestion des BAL / BAL supplémentaires**

La gestion des BAL créées est possible à travers le portail Easynet Online accessible sur la page : <http://www.easynetonline.net> (cf. paragraphe « Hébergement de Site Web : Easynet Online »).

Le Client pourra ainsi créer, supprimer une BAL et modifier le mot de passe d'une BAL.

En option, il est possible d'étendre la taille de chacune de vos BAL aux capacités suivantes: 50 Mo, 75 Mo, 100 Mo, 150 Mo ou 200 Mo. Pour chaque tranche de 25 Mo de capacité de boîte aux lettres supplémentaire, l'équivalent d'une BAL unitaire supplémentaire est décomptée. Par exemple, une boîte aux lettres de capacité 100 Mo sera décomptée comme équivalente à 4 BAL unitaires.

Les services additionnels sont soumis à facturation, comme précisé sur le portail Easynet Online à la page des tarifs suivante : [http://www.easynetonline.net/portail\\_eoTarifs.asp](http://www.easynetonline.net/portail_eoTarifs.asp)

Les informations de configuration se trouvent sur la page Web suivante :

<http://www.easynet.fr/support/faqbal.asp>

#### **Limites du service**

- # Taille maximale des messages reçus (pièces jointes encodées comprises) : 10 Mo.

### **Relais de Messagerie sortant**

Easynet met à la disposition du Client un service de relais de messagerie sortant (relais SMTP sortant).

La taille maximale des messages envoyés (pièces jointes encodées comprises) est de 10 Mo. Au delà de cette limite, les messages ne seront pas expédiés. L'encodage augmente la taille des pièces jointes, ce qui fait qu'en pratique, il n'est pas possible d'envoyer plus de 8 Mo environ de fichiers joints en une seule fois.

Le Client doit être connecté sur le réseau Easynet pour utiliser le serveur d'envoi de courrier SMTP d'Easynet sans authentification. Si

le Client se connecte avec un autre fournisseur d'accès (par exemple à l'occasion d'un déplacement à l'étranger), il doit veiller à utiliser le serveur SMTP en utilisant l'authentification.

Le Client doit se conformer aux usages de la Charte d'Utilisation des Services Easynet, décrite en Annexe, et aux dispositions de la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique (LCEN) pour ses activités de publipostage par courrier électronique.

#### **Protection Antivirus**

Tous les messages sortant bénéficient d'une protection Antivirus en standard. La protection s'appuie sur une plate-forme antivirus qui passe en revue le contenu des flux de messagerie pour effectuer une analyse antivirus du contenu des messages et des pièces attachées aux courriers électroniques et pour réduire le Spam. La Politique de Sécurité mise en œuvre est la même que celle décrite au paragraphe « Relais de messagerie sécurisé ou Sécurisation des flux de messagerie ».

#### **Limites du service**

- # Connexions simultanées maximum autorisées par IP sur le relais de messagerie sortant : 3,
- # Taille maximale des messages envoyés (pièces jointes encodées comprises) : 10 Mo.

Au cas où les conditions d'utilisation du service venaient à ne pas être respectées, que ce soit volontairement ou involontairement par le Client, Easynet se réserve le droit de couper l'accès du Client à ce service. Easynet fera ses meilleurs efforts pour prévenir le Client avant d'y procéder.

### **Relais de Messagerie entrant de back-up**

Si le Client possède son propre serveur de messagerie, Easynet peut mettre à sa disposition un service de relais de messagerie entrant de secours pour un certain nombre de noms de domaine.

Lorsque le serveur de messagerie du Client est indisponible (par exemple, en cas de maintenance de ce dernier ou de perte de connectivité), le service de Relais de Messagerie entrant de back-up permet de conserver les messages dans une file d'attente sur une plateforme de serveurs de relais SMTP. Ils seront transmis par la suite au serveur de messagerie du Client lorsqu'il sera à nouveau disponible. La plateforme de serveurs de relais est dimensionnée de telle sorte que la durée maximale de conservation des messages en file d'attente soit de 7 jours.

Les informations de configuration se trouvent sur la page Web suivante :

<http://www.easynet.fr/support/faqrelais.asp>

#### **Limites du service**

- # Taille maximale des messages reçus (pièces jointes encodées comprises) : 10 Mo,
- # Durée maximale de conservation des messages en file d'attente sur le relais de messagerie entrant de back-up : 7 jours,
- # Nombre maximum de messages en file d'attente, par domaine, sur le relais de messagerie entrant de back-up : 10000.

Au cas où la limite concernant le nombre maximum de messages en file d'attente venait à ne pas être respectée, que ce soit volontairement ou involontairement par le Client, et afin de ne pas porter atteinte à la qualité du service rendu aux autres clients, Easynet se réserve le droit d'effacer tout ou partie des dépassements dans la file d'attente. Easynet fera ses meilleurs efforts pour prévenir le Client avant tout effacement

### **Relais de messagerie sécurisé ou Sécurisation des flux de messagerie**

Si le Client possède son propre serveur de messagerie, Easynet peut compléter les services de Relais de messagerie par la sécurisation de ses flux de messagerie.

La protection s'appuie sur une plate-forme antivirus/antispam qui passe en revue le contenu des flux de messagerie pour effectuer une

analyse antivirale du contenu des messages et des pièces attachées aux courriers électroniques et pour réduire le Spam.

Cette plate-forme est installée en coupure entre le Réseau du Client et l'Internet. En cas de panne matérielle, les utilisateurs du Réseau du Client ne seront pas capables d'envoyer ou de recevoir des courriers électroniques en provenance ou à destination de noms de domaine Internet différents du leur, le temps nécessaire pour Easynet d'en assurer la maintenance matérielle.

#### **Politique de Sécurité**

La mise en oeuvre de la plate-forme antivirus/antispam se fait suivant une configuration prédéfinie par Easynet pour l'ensemble des clients souscrivant à ce service.

La Politique de Sécurité antivirus est la suivante :

- # Traitement des messages entrant et sortant du Réseau du Client (un seul nom de domaine) vers Internet,
- # Analyse du message dans sa globalité (pièces jointes, y compris dans les fichiers compressés) pour bloquer les virus connus et répertoriés. En cas de détection d'une pièce jointe infectée, l'action effectuée est le non acheminement du message envoyé,
- # Dans le cas de la détection d'un virus, la plate-forme antivirus ne fait pas de notification à l'expéditeur ou au destinataire du message qu'une action a été entreprise car certains modes de propagation de vers ou de virus exploitent ce type de mécanisme pour contribuer encore plus à la baisse de performance des réseaux qu'ils parasitent.
- # Ajout d'une ligne dans les en-têtes des courriers électroniques, informant qu'ils ont été analysés.

Afin de répertorier les nouveaux virus, Easynet assure la mise à jour régulière de la base de signatures antivirus, suivant la mise à disposition de ces dernières. Compte tenu de la nature évolutive d'Internet et des menaces virales, le Client est informé qu'Easynet ne saurait être tenu responsable de la présence d'un virus dans un message filtré et non détecté par la plateforme antivirus.

La Politique de Sécurité antispam est la suivante :

- # Traitement des messages entrant d'Internet vers le Réseau du Client (un seul nom de domaine),
- # Le moteur antispam analyse le contenu des messages et attribue un score dit de « spamicité », en fonction de leur probabilité d'être un Spam. Au dessus d'un certain seuil de spamicité, la plate-forme antispam considère qu'il s'agit obligatoirement d'un Spam, et l'action effectuée est la suppression du message reçu. En cas d'attribution d'un score inférieur au seuil retenu, l'action effectuée est l'acheminement du message après indication du score dans les en-têtes du message.
- # Ajout d'une ligne dans les en-têtes des messages, informant qu'ils ont été analysés.

Il appartient au Client de fixer lui-même le niveau de filtrage désiré de ses Spams. La configuration doit se réaliser sur les logiciels de messagerie de chaque utilisateur, ou sur le serveur de messagerie du Client, en utilisant l'indication du score de spamicité figurant dans l'en-tête de chaque message. Cette configuration n'est pas incluse dans le service fourni par Easynet.

Afin de répertorier les nouveaux spams, Easynet assure la mise à jour régulière de la base de signatures des techniques de spam, suivant la mise à disposition de ces dernières. Compte tenu de la nature évolutive d'Internet et des techniques de spamming, le Client est informé qu'Easynet ne saurait être tenu responsable de l'attribution d'un score faible à un message considéré comme du spam.

Les informations de configuration se trouvent sur les pages Web suivantes :

<http://www.easynet.fr/support/faqantivirus.asp>

<http://www.easynet.fr/support/faqantispam.asp>

<http://www.easynet.fr/support/faqrelaissecurise.asp>

#### **Limites du service**

Le service de Relais de messagerie Sécurisé ou de Sécurisation des flux de messagerie n'inclut pas les prestations suivantes, qui pourront faire l'objet d'une proposition commerciale :

- # l'analyse des messages internes (depuis le Réseau du Client et à destination du Réseau du Client),
- # une protection antivirale pour les flux de protocoles autres que le protocole SMTP

## **NOMS DE DOMAINE**

### **Dépôt de nom de domaine**

Easynet procédera, au nom et pour le compte du Client, à l'enregistrement auprès d'un Registrar du ou des nom(s) de domaine choisi(s) par le Client, sous réserve de la disponibilité de celui-ci ou de ceux-ci et sous réserve que le Client a transmis un dossier complet à cet effet.

Le Client s'engage à fournir à Easynet, de manière exhaustive et exacte, les informations nécessaires à l'enregistrement du ou des nom(s) de domaine telles qu'elles sont demandées par Easynet. Le Client garantit que les informations soumises au moment de l'enregistrement sont véridiques et correctes et que toute modification ultérieure sera transmise en temps utile. Easynet sera identifiée comme le « contact technique » et le Client sera identifié comme le « contact administratif » auprès du Registrar.

La soumission du ou des nom(s) de domaine ne constitue pas une validation de l'enregistrement. Ce dernier ne devient effectif qu'après acceptation de la soumission par le Registrar. Cet enregistrement se fait à la seule discrétion du Registrar, Easynet ne saurait être tenue responsable de tout dommage qui pourrait résulter d'un refus d'enregistrement. Le Client accepte de se soumettre aux règles du Registrar concernant l'attribution, la gestion et le règlement des conflits de nom de domaine.

Le Client certifie que l'enregistrement du nom de domaine ou sa prolongation n'enfreint pas ou n'interfère pas avec les droits d'un tiers et qu'il ne procède pas à cet enregistrement dans un but illégal. Le Client est informé que l'enregistrement du nom de domaine ne lui confère aucune immunité contre toute contestation de l'usage du nom de domaine.

Au terme de la procédure d'enregistrement, le Client deviendra propriétaire du ou des nom(s) de domaine pour une durée limitée dans le temps. Cette durée dépend de la durée du présent Contrat. Au terme de cette durée, l'enregistrement devra être renouvelé. Sauf dispositions contraires et sauf résiliation du Client, le nom de domaine est renouvelé automatiquement.

Sous réserve que le Client soit à jour de l'ensemble des paiements dus à Easynet au titre du Contrat, Easynet procédera aux paiements nécessaires, pour le compte du Client, à l'enregistrement du nom de domaine et aux paiements périodiques demandés par le Registrar. Le Client est informé que faute pour lui de procéder aux paiements

dus à Easynet, le Client est susceptible de perdre la jouissance du ou des nom(s) de domaine enregistrés.

Si le Client dispose déjà d'un nom de domaine, il doit agir auprès de son Registrar pour déléguer la gestion de son nom de domaine à Easynet. En cas de changement de délégation du ou des nom(s) de domaine, il appartient au Client de faire son affaire personnelle des formalités requises.

### **Gestion des serveurs DNS par Easynet**

Easynet permet au Client d'héberger sur les serveurs DNS d'Easynet un nom de domaine préalablement déposé, et rend publique sur Internet les informations associées à ce nom de domaine. Les serveurs DNS déclarés auprès des organismes de dépôt sont les serveurs d'Easynet (ns.easynet.fr et ns0.easynet.co.uk). Le contact technique déclaré auprès des organismes de dépôt est le NIC-Handle d'Easynet. Les domaines hébergés chez Easynet France sont automatiquement répliqués chez Easynet UK afin de garantir la meilleure visibilité et la meilleure disponibilité des informations du domaine sur Internet.

#### **Gestion des modifications et des pointages DNS**

Pour la modification des pointages du domaine, le Client demande à Easynet par écrit d'effectuer les modifications. Une fois les modifications mises en œuvre sur les serveurs DNS d'Easynet, un délai de propagation de celles-ci de l'ordre de 24 heures à 48 heures vers les autres serveurs DNS de l'Internet est nécessaire pour que les pointages et les services basés sur ces derniers (messagerie, Sites Web, etc.) soient effectifs.

### **Gestion des serveurs DNS par le Client**

Dans le cas de la gestion des serveurs DNS par le Client, Easynet ne pourra être tenu responsable d'une mauvaise configuration des serveurs DNS. Easynet peut être amené à modifier les adresses IP de ses infrastructures mutualisées (relais de messagerie, Web mutualisé, etc...). Pour tout changement, Easynet fera ses meilleurs efforts pour prévenir le Client avant sa mise en oeuvre. Il est de la responsabilité du Client de mettre à jour ses serveurs DNS.

## **Utilisation des serveurs DNS Easynet (résolution de noms de domaine)**

Le Client peut utiliser les serveurs DNS mutualisés d'Easynet pour résoudre des noms de machines ou pour identifier des relais SMTP

associés à des domaines particuliers. La configuration des postes de travail ou des serveurs du Client pour cette utilisation est à la charge du Client.

## **HÉBERGEMENT DE SITES WEB : EASYNET ONLINE**

Afin de pouvoir bénéficier des services Easynet Online, le Client doit avoir préalablement confié l'hébergement de son nom de domaine à Easynet, comme décrit dans le paragraphe « Hébergement de nom de domaine ».

Pour héberger un de ses sites Web, Easynet propose au Client un service d'hébergement modulaire et évolutif sur sa plate-forme d'hébergement mutualisée Easynet Online. Le service se décompose en un forfait de base répondant à un besoin d'hébergement standard et à des options, auxquelles le Client pourra souscrire directement lui-même après la mise en service de son forfait de base.

Le forfait de base comprend les prestations suivantes :

- # l'ouverture d'un compte (login/mot de passe) sur le portail Easynet Online (une interface de gestion des services et des options)
- # trente (30) BAL unitaires (cf. paragraphe « Boîtes aux Lettres Antivirus/antispam »)
- # le dépôt et l'hébergement d'un nom de domaine en .com, .net, .org, .biz ou .info (cf. paragraphe « Noms de domaine ») pendant la durée du présent Contrat
- # un site Web de 200 Mo sur la Plate-forme Linux Debian (Cf. ci-dessous) avec 10Go de trafic par mois
- # une base de données de 20 Mo
- # un nombre illimité de listes de diffusion
- # deux connexions simultanées à un serveur de streaming Microsoft Media Player (512 Kbps de bande passante garantie), associées au site Web
- # des fichiers de logs brut au format NCSA
- # des statistiques Webalizer
- # un service de tâches automatisées à heure fixe Webcron

Les fonctionnalités logicielles que le développeur de site Web peut utiliser sur la plate-forme d'hébergement mutualisé Easynet Online dépendent de la plateforme logicielle sur laquelle son site est hébergé. Il existe deux types de plateformes logicielles :

- # **Plate-forme Linux Debian avec serveur Web Apache** pour les sites utilisant des pages HTML statiques, des pages PHP en Safe Mode, des pages ASP avec Chili! ASP, CGI, Perl, des extensions Frontpage, des scripts Jscript et VBscript côté serveur, des bases de données MySQL et Access hébergées sur un serveur distinct.
- # **Plate-forme Windows Server 2003 avec serveur Web Microsoft IIS** pour les sites utilisant Microsoft DotNet framework (langages VB.net et C#) et des bases de données Microsoft SQL Server et Access.

Il n'est pas possible de panacher l'utilisation des technologies de développement entre ces deux plateformes.

Les versions logicielles disponibles au moment de la souscription du présent Contrat sont indiquées sur le site <http://www.easynetonline.net>. Easynet se réserve le droit de faire évoluer les versions logicielles avec un préavis de trois mois. Lorsqu'il s'agit d'un changement de version motivé par des raisons de sécurité de la plateforme, Easynet fera ses meilleurs efforts pour prévenir le Client au plus tôt. Lorsque certaines technologies ne sont plus supportées par leur éditeur, Easynet pourra, sous réserve d'un préavis de trois mois, retirer ces technologies de la plateforme. Il appartient au Client de mettre à jour les développements de ses Sites Web et de ses bases de données pour assurer leur compatibilité avec les versions de la plateforme

## **Gestion du site Web et options supplémentaires**

En utilisant le portail Easynet Online accessible sur la page <http://www.easynetonline.net>, le Client pourra modifier son forfait de base pour en augmenter les caractéristiques selon les options proposées. Ces options additionnelles sont soumises à facturation, comme précisé sur le portail Easynet Online à la page des tarifs suivante : [http://www.easynetonline.net/portail\\_eoTarifs.asp](http://www.easynetonline.net/portail_eoTarifs.asp).

## **Support technique**

Aucun support technique ne sera apporté par Easynet pour la création ou le débogage des développements relatif à un Site Web ou une base de données du Client. Des scripts utilisant toutes les technologies disponibles sur la plateforme peuvent être exécutées par le Client afin de vérifier le bon fonctionnement des services de la plateforme. Ces scripts sont disponibles depuis la page <http://www.easynetonline.net>. En cas de difficultés persistantes,

Easynet peut proposer au Client les services de partenaires spécialisées en développement de sites Web.

## **Limites du service**

- # Allocation mémoire des serveurs de la plate-forme par Site Web ou par base de donnée : 2%,
- # Temps CPU des serveurs de la plate-forme par Site Web ou par base de donnée : 2%,
- # Emission maximale de messages électroniques (e-mail) par jour depuis des scripts exécutés par les serveurs de la plateforme : 1000.

Au cas où l'une des limites ci-dessus venait à ne pas être respectée, que ce soit volontairement ou involontairement par le Client, et afin de ne pas porter atteinte à la qualité du service rendu aux autres clients, Easynet se réserve le droit de suspendre l'utilisation du service. Easynet fera ses meilleurs efforts pour prévenir le Client avant toute suspension.

## INFORMATIONS GENERALES

PROJET		REF CLIENT	
RAISON SOCIALE		SIRET	
Adresse INSTALLATION	CP	VILLE	
Adresse FACTURATION	CP	VILLE	
Interlocuteur PRINCIPAL	EMAIL	TEL	
Interlocuteur FACTURATION	EMAIL	TEL	
Interlocuteur TECH. JOUR	EMAIL	TEL	
Interlocuteur TECH. NUIT	EMAIL	TEL	
Interlocuteur EASYNET	EMAIL	TEL	

## CONDITIONS PARTICULIERES

Les Conditions Particulières indiquent les services souscrits par le Client.

### CONNEXION

Site	Q	Connexion	Type de lien	Débit Download	Débit Upload	Type d'installation

\*Voir l'Annexe Easynet Globe Trotter pour la tarification de ce service.

### SERVICES MUTUALISES

- ☐ **Forfait de base Easynet Online**
- ☐ **Relais de messagerie sortant**
- ☐ **Services additionnels**
  - ☐ *Noms de domaines supplémentaires (dépôt/transfert et gestion DNS)* Quantité :
  - ☐ *Relais de messagerie entrant de back-up (par nom de domaine)* Quantité :
  - ☐ *Attribution et gestion de Pool d'IP supplémentaires* Nb d'IP :
  - ☐ *Relais de messagerie sécurisé (par serveur)* Quantité:



## PRESTATIONS SPECIFIQUES

--	--

## CONDITIONS FINANCIERES

Durée du Contrat : <input style="width: 90%;" type="text"/>	Conditions de facturation – terme à échoir : <input style="width: 90%;" type="text"/>
Mode de paiement : <input style="width: 90%;" type="text"/>	Terme de paiement : <input style="width: 90%;" type="text"/>
Frais d'installation : <input style="width: 150px;" type="text"/> euros HT <input style="width: 150px;" type="text"/> euros TTC ( <b>somme à payer</b> ) <input style="width: 150px;" type="text"/> dont TVA	Loyer MENSUEL : <input style="width: 150px;" type="text"/> euros HT <input style="width: 150px;" type="text"/> euros TTC ( <b>somme à payer</b> ) <input style="width: 150px;" type="text"/> dont TVA
<input style="width: 150px;" type="text"/> euros TTC ( <b>somme à payer</b> )	

Le Client reconnaît expressément par la signature des présentes avoir reçu, pris connaissance et accepté les CONDITIONS GENERALES. Toute contestation, à défaut d'accord amiable, sera soumise au **TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS** dans les termes de l'article 48 du Nouveau Code de Procédure Civile.

☐ En cochant cette case le Client autorise expressément la société Easynet à utiliser son logo ou sa marque à des fins de références commerciales auprès de ses Clients et/ou prospects.

<p style="text-align: center;"><b>LE CLIENT</b></p> <p>Représenté par : <input style="width: 380px;" type="text"/></p> <p>Lieu : <input style="width: 380px;" type="text"/></p> <p>Date : <input style="width: 380px;" type="text"/></p>	<p style="text-align: center;">Signature et Cachet</p> <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>
<p style="text-align: center;"><b>EASYNET FRANCE</b></p> <p>Représenté par : <input style="width: 380px;" type="text"/></p> <p>Lieu : <input style="width: 380px;" type="text"/></p> <p>Date : <input style="width: 380px;" type="text"/></p>	<p style="text-align: center;">Signature et Cachet</p> <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>

**NOM ET ADRESSE DU CREANCIER****EASYNET**55 AVENUE DES CHAMPS PIERREUX  
92000 NANTERRE**NOM ET ADRESSE DU CLIENT****BANQUE DU COMPTE A DEBITER**

Etablissement \_\_\_\_\_ Guichet \_\_\_\_\_

N° Compte \_\_\_\_\_ Clé RIB \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_ Signature \_\_\_\_\_

Nom et adresse de la banque

**N° NATIONAL D'EMETTEUR****419610**

AUTORISATION DE PRELEVEMENT - J'autorise l'Etablissement teneur de mon compte à prélever sur ce dernier, si la situation le permet, tous les prélèvements ordonnés par le créancier désigné ci-dessus. En cas de litige sur un prélèvement, je pourrai en faire suspendre l'exécution par simple demande à l'Etablissement teneur de mon compte. Je réglerai le différend directement avec le créancier.

**Prière de renvoyer cet imprimé au créancier en y joignant obligatoirement un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) ou de Caisse d'Epargne (RICE)**