



## SDSL EDUCATION

### descriptif de l'offre

*Votre Interlocuteur Commercial*

**Melle Nathalie Ruhlmann**

**Ingénieur commercial**

[nathalie.ruhlmann@corp.nerim.net](mailto:nathalie.ruhlmann@corp.nerim.net)

Ligne directe : 01 72 74 66 76

Standard commercial : 01 44 82 67 22

Fax : 01 72 74 66 64

Version de cette proposition commerciale : v. 1.0

## NOTE

***Ce document constitue une première version de notre proposition commerciale. Il est donc destiné à vous éclairer en vous fournissant une base tarifaire valide à la date de sa rédaction, mais pourra être sujet à modification, sur la base des échanges qu'il engendrera entre nos deux sociétés. Son contenu est donc susceptible d'ajustements, en fonction de contraintes ou demandes spécifiques que vous nous formulerez ultérieurement à sa rédaction.***

## I. LE PRINCIPE DES LIAISONS GARANTIES

De façon schématique, deux technologies de réseau permettent de fournir à une entreprise une connexion Internet basée sur le DSL :

- les packs ADSL, qui reposent sur la technologie IP/ADSL
- les liaisons garanties, qui reposent quant à elles sur la couche ATM

Du point de vue de l'utilisateur, la différence majeure est qu'alors que l'IP/ADSL est une solution "best effort", l'ATM permet au fournisseur d'accès de s'engager sur le rétablissement du service en cas de coupure.

En d'autres termes, les Offres Business Nerim, appellation qui désigne nos liaisons garanties, nous permettent de nous engager sur le rétablissement du service quand les packs ADSL Nerim ne sauraient inclure ce type de garanties.

En les nommant Offres Business, Nerim entend faciliter la compréhension du fait que ces solutions seules, à nos yeux, sont susceptibles de répondre pleinement aux besoins des entreprises (les packs ADSL étant confinées à une utilisation en Très Petite Entreprise (TPE), dont les contraintes budgétaires sont fortes, et dont l'enjeu d'une perte de connexion sur leur chiffre d'affaire est –parfois– moindre)

## II. LES SERVICES INCLUS DANS LES OFFRES BUSINESS NERIM

Quel que soit le type de liaisons garantie souscrite (asymétrique ou symétrique), et quel que soit le débit de celle-ci, les services suivant sont inclus dans l'offre :

- Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de 4 heures
- Engagement sur la qualité de service (SLA) et pénalités applicables en cas de non respect de ces engagements
- Bande passante Internet GARANTIE
- Routeur professionnel fourni (contre dépôt de garantie de 150 €)
- Installation Plug and Play
- Allocation d'adresses IP fixes : 1 + 1 bloc de 8 IP
- Allocation d'adresses e-mails
- Anti-Virus / Anti-Spam gratuit <sup>1</sup>
- Capacité d'hébergement de 1 Go
- Création de la ligne support (ligne dédiée)
- Supervision du réseau 7j/7, 24h/24 (contrôle permanent du routeur à distance)
- Statistiques de consommation en temps réel, flux entrant et flux sortant

## III. LE ROUTEUR

L'accès au réseau Intranet ou Internet s'effectue via un support d'accès et un équipement d'interconnexion appelé routeur. Cet équipement est en prêt, configuré et maintenu par Nerim (son raccordement à votre réseau local n'est pas compris dans la prestation).

La marque et le modèle de celui-ci peuvent varier en fonction de l'opérateur utilisé dans le cadre de votre liaison garantie, de son débit, d'une utilisation en VPN et de la disponibilité en stocks de ce modèle au moment de votre commande. (Vous reportez au paragraphe détaillant l'estimation financière complète de cette proposition pour plus de détails.)

---

<sup>1</sup> Certaines sociétés ne souhaitant pas bénéficier de ces services Nerim (par exemple parce qu'elles disposent de solutions en interne), l'antivirus et l'antispam Nerim sont des options qui ne sont par défaut pas activées au moment de la production de la ligne. Vous restez libre d'activer ou non ces services gratuits à travers votre interface client.

Important : pour des raisons de garanties du service, l'équipement de terminaison est fourni et managé par Nerim et vous ne pouvez avoir la main dessus. Cependant, en fonction de votre configuration réseau, vous pouvez nous demander de bridger le routeur afin de le placer derrière vos propres équipements.

Note : les routeurs fournis par Nerim font l'objet d'un dépôt de garantie de 150 euros.

#### **IV. LES ADRESSES IP**

Nerim met à disposition du client une ou plusieurs adresses IP fixes lui permettant :

- D'héberger un ou plusieurs serveurs au sein de son entreprise
- De partager le lien et la connexion Internet avec plusieurs postes et collaborateurs
- D'implémenter des services de sécurité type NAT ou autres
- De bénéficier d'une évolutivité dans la mise en place d'une sécurité physique et logique du réseau.

Ajout d'IP supplémentaires : 30.50 € HT/mois par bloc de 8 IP.

#### **V. LES ADRESSES MAIL**

Nerim propose autant d'adresses emails qu'il y a de collaborateurs dans l'entreprise. Ces adresses sont initialement sous la forme xxxxx@nerim.net.

Ces adresses email sont bien entendu personnalisables et peuvent prendre la forme suivante : prenom.nom@société.com (.fr, .net...) dans le cas où votre nom de domaine est géré par Nerim.

Option nom de domaine : 75 € HT/an

Nerim assure également 24/7, le maintien et la supervision du serveur de mail associé.

#### **VI. ESPACE D'HEBERGEMENT**

Voici les services que l'on supporte sur les pages personnelles de Nerim, avec les caractéristiques techniques associées :

- 1 Go d'espace disque
  - aucune autre limite sur la taille d'un fichier (qui doit donc quand même être < 1 Go)
  - pas de limite du nombre d'accès
  - pas de limite de volume de transfert
  - pré processeur de pages PHP fourni, version = 4.3.10 ;
- Extensions fournies :
- \* Curl
  - \* PCRE
  - \* XML
  - \* PostgreSQL 7.x
  - \* MySQL 3.x (avec une base externe)
- Autres caractéristiques PHP :
- \* fonction mail () disponible
  - \* "Safe\_mode" activé
- Configuration complète disponible sur : <http://perso.nerim.net/info.php>
- hébergement d'une base PostgreSQL, version = 7.4 ;
    - \* interface d'administration : <http://perso.nerim.net/phppgadmin/>
    - \* ensemble des fonctions activées EXCEPTÉ les procédures stockées
    - \* pas de limite sur la taille de la base de données
  - Server-Side includes activés et disponibles
  - compteurs d'accès aux pages
  - restrictions d'accès par adresse IP et/ou utilisateur disponible via les fichiers standard .htaccess
  - statistiques d'accès aux pages

## VII. LA GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT (GTR)

Nerim s'engage contractuellement vis à vis de ses clients bénéficiant d'un accès garanti. Nous vous proposons, en standard, une maintenance avec Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de votre accès en moins de **4 heures**. Cet engagement est contractuel, en cas de dépassement de ce délai, des pénalités s'appliquent.<sup>2</sup>

Les 4 heures courent à partir de la signalisation de l'incident à nos services. L'ouverture du ticket d'incident s'effectue soit par mail soit par téléphone (numéro d'astreinte non surtaxé accessible en 24/7 et email spécifique fournis au moment de la commande).

Deux types de GTR vous sont proposés :

- soit une GTR "simple", c'est-à-dire applicable uniquement du lundi au samedi de 9H à 18H (sauf jours fériés)
- soit une GTR "avancée", c'est-à-dire applicable 24/24h, 7/7jr.

Option GTR avancée : + 40 € HT/mois

## VIII. LA HOT LINE : SERVICE SUPPORT DE NIVEAU 2

Une hot line spécifique est à la disposition de nos clients Offres Business. Il s'agit d'une hotline prioritaire, gérée essentiellement par des ingénieurs, et disposant tous de plusieurs années d'expérience dans cette tâche. En cas de problème, celle-ci prendra en compte vos déclarations d'incidents 24/24h, 7/7jr. Elle interviendra techniquement sur votre liaison dans les créneaux horaires liés à votre niveau de GTR (simple ou avancée, cf. § ci-dessus).

La hotline des Offres Business est donc de niveau 2, et dissociée de la hotline liée aux packs ADSL (hotline de niveau 1).

## IX. LE PROCESSUS DE PRODUCTION DE LA LIGNE DEDIEE

A l'inverse des packs ADSL reposant sur des lignes analogiques déjà existantes, les liaisons garanties Nerim reposent sur des lignes exclusivement dédiées à Internet.

Nerim se charge de faire produire cette nouvelle ligne en vos locaux. Son coût est inclus dans les frais d'activation du service. Par ailleurs, vous n'aurez pas d'abonnement spécifique à payer pour cette ligne dédiée. Celui-ci est inclut dans la mensualité du service Nerim.

La procédure est la suivante :

1. Un technicien de **France Telecom** conviendra d'un rendez-vous avec vous pour venir créer cette nouvelle ligne en vos locaux.
2. Dès que la ligne aura été activée, un **ingénieur Nerim** vous appellera afin de valider avec vous le type de configuration du routeur dont vous avez besoin

➔ Pour le bon déroulement de ces opérations, nous vous inviterons à nous contacter lors du passage du technicien.

## X. L'INSTALLATION DU ROUTEUR

Nerim paramètre le routeur du client selon les besoins de ce dernier (type de lien, sécurité du réseau interne...). Nerim vous envoie en toute sécurité par des transporteurs spécialisés l'équipement réseau. Vous n'avez plus qu'à le connecter en plug and play à votre réseau interne. Au delà du routeur, Nerim coordonne entièrement la mise en œuvre de l'accès Internet : installation de la ligne DSL, livraison du routeur chez le client, support téléphonique pour l'installation du routeur et la mise en place de l'accès...

---

<sup>2</sup> Pour plus d'informations, se reporter aux conditions générales de vente fournies au moment de la commande et disponibles en ligne à l'adresse [www.nerim.net/cgv](http://www.nerim.net/cgv).

## XI. LE DELAI ET LE PROCESS DE MISE EN SERVICE DU LIEN

Le raccordement et la mise en service du lien sont réalisés dans un délai de 3 à 5 semaines.

**IMPORTANT** : lorsque l'opérateur indique à Nerim que la ligne est créée, nous vous faisons parvenir le routeur. La ligne vous est facturée à partir de la réception de l'équipement. Mais surtout, **il est pour nous impératif que vous connectiez le routeur à la ligne dès réception de celui-ci, afin de nous permettre de confirmer sur le terrain que la ligne est parfaitement opérationnelle.**

Si tel n'était pas le cas et que nous nous rendions compte qu'avec plusieurs jours ou semaines de retard que la ligne ne fonctionne pas correctement, il serait particulièrement complexe de nous retourner vers l'opérateur : l'opérateur prendra d'autant moins rapidement en compte notre ticket d'intervention que nous l'ouvrons nous-même avec du retard.

## XII. LA DUREE D'ENGAGEMENT DE L'OFFRE

Celle-ci est de 12 mois.

**Nous vous proposons une réduction des frais de mise en service (FAS) suivant la durée d'engagement :**

- sur 24 mois, nous vous proposons une réduction des FAS de 50%
- sur 36 mois, la gratuité des FAS

## XIII. EN CAS DE DEMENAGEMENT OU D'AUGMENTATION DU DEBIT

Quelque soit la durée d'engagement choisi, une SDSL ne pourra être ni modifiée, ni résiliée, ni démenagée avant sa date d'anniversaire de 12 mois d'installation (attention il ne s'agit pas de la date de signature du contrat).

Pour des raisons de fluidité de connexion et de qualité des flux, Nerim ne procède pas à la migration de connexion SDSL (modification du débit sur la même ligne support). Donc en cas de modification d'un débit, nous procédons à la création d'une nouvelle connexion (nouvel abonnement) avec les délais d'installation et les frais correspondants. Noté toutefois que les IP fixes pourront être transférées. Il en est de même en cas de déménagement.

## XIV. FACTURATION

Facturation trimestrielle, règlement par Mandat Administratif.

## XV. NOTRE PROPOSITION TARIFAIRE

La proposition tarifaire ci-dessous comporte plusieurs scénarios. En fonction de celui que vous retiendrez, je me ferai un plaisir de vous fournir le bon de commande adéquat.

Départements 93, 94 et 77.

Détails de votre solution **SDSL 1 M à débits garantis**

<b>Débits IP</b>	<b>1024/1024 kbps</b>	
<b>Débits ATM</b>	1216 Kbps/ 1216 Kbps	
Type de Liens	SDSL	
Services GTR	4 H	
Routeur	Netopia 3386	
Mails	Illimité	
@IP	1IP + 1 bloc de 8 IP	
	<b>FAS</b>	<b>Mensualité</b>
<b>GTR Simple (6j/7, de 9h à 18h) sur 12 mois</b>	<b>700 € HT</b> 837.20 € TTC	<b>170 € HT</b> 203.32 € TTC
<b>GTR Simple (6j/7, de 9h à 18h) sur 36 mois</b>	<b>OFFERTS</b>	<b>170 € HT</b>

Détails de votre solution **SDSL 2 M à débits garantis**

<b>Débits IP</b>	<b>1792 Kbps/1792 Kbps</b>	
<b>Débits ATM</b>	2027 Kbps/ 2027 Kbps	
Type de Liens	SDSL	
Services GTR	4 H	
Routeur	Netopia 3386	
Mails	illimité	
@IP	1IP + 1 bloc de 8 IP	
	<b>FAS</b>	<b>Mensualité</b>
<b>GTR Simple (6j/7, de 9h à 18h) sur 12 mois</b>	<b>700 € HT</b> 837.20 € TTC	<b>190 € HT</b> 227.24 € TTC
<b>GTR Simple (6j/7, de 9h à 18h) sur 36 mois</b>	<b>OFFERTS</b>	<b>190 € HT</b>

Détails de votre solution **SDSL 4 M à débits garantis**

<b>Débits IP</b>	<b>3584Kbps/3584 kbps</b>	
<b>Débits ATM</b>	4096 Kbps/ 4096 Kbps	
Type de Liens	SDSL	
Services GTR	4 H	
Routeur	Netopia 3386	
Mails	Illimité	
@IP	1IP + 1 bloc de 8 IP	
	<b>FAS</b>	<b>Mensualité</b>
<b>GTR Simple (6j/7, de 9h à 18h) sur 12 mois</b>	<b>900 € HT</b> 1076.40 € TTC	<b>510 € HT</b> 609.96 € TTC
<b>GTR Simple (6j/7, de 9h à 18h) sur 36 mois</b>	<b>OFFERTS</b>	<b>510 € HT</b>

### Notes :

- Le routeur est systématiquement fourni avec toute liaison garantie Nerim. Celui-ci est assujetti au dépôt d'une garantie d'un montant de 150 euros.
- Les **frais d'activation du service (F.A.S.)** incluent le coût de création de la ligne (avec une desserte inférieure ou égale à 3 mètres. En cas de distance supérieure à parcourir, nous prévenir impérativement AVANT la commande), qui n'est donc pas facturée en direct par les opérateurs.
- Vous n'avez pas d'abonnement spécifique à payer pour la ligne dédiée à votre liaison garantie Nerim. Celui-ci est inclut dans la mensualité indiquée ci-dessus.