

# Conditions Particulières – VPN, sécurité et firewall – GLOBAL TELECOM

## En application des conditions Générales

### 1. DÉFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service :

La « **Date de Mise en Service** » : signifie la date à laquelle le Service fourni par Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Un « **Code d'accès** » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM.

### 2. DESCRIPTION DES SERVICES

#### Services VPN et options

Ce service consiste en la fourniture et la gestion par Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM d'un réseau privé virtuel utilisant le protocole MPLS et permettant l'interconnexion de sites du Client par l'intermédiaire de liaisons fournies par Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM. Il peut être souscrit en complément du Service Accès que le Client souhaite inclure dans le réseau privé.

Seul le trafic IP du Client peut être acheminé via le Service VPN. Il appartient au Client de s'assurer que les plans d'adressage des différents Sites sont compatibles entre eux et d'effectuer la migration de son trafic IP.

Le trafic IP peut être réparti en plusieurs classes de services différentes et sont définies et modifiables, à la demande du Client auprès du Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM.

#### Firewall et options

Ce service consiste à fournir une solution de sécurité centralisée dans le but d'appliquer une politique d'accès aux ressources réseau de l'entreprise en définissant le type de communications autorisées ou interdites en interne ou vers Internet. Il appartient au Client de définir, sous sa responsabilité, les règles d'ouverture et de fermeture de flux entrants et sortants.

L'option « **firewall standard** » consiste à mettre à disposition du Client des fonctionnalités basiques de firewall telles que la gestion de règles d'accès en fonction de critères tels que interfaces, adresses IP source ou destination, les fonctionnalités de proxy, de NAT ainsi que l'accès distant sécurisé type VPN IPSec ou SSL.

L'option « **firewall avancé** » consiste à mettre à disposition du Client des fonctionnalités évoluées de firewall telles que l'antivirus de flux, le filtrage d'URL et protocolaire, le contrôle applicatif et des mécanismes de détection et de prévention d'intrusion.

### 3. MISE À DISPOSITION D'ÉQUIPEMENTS

À la demande du Client, Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « **Équipements** »).

Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM.

Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.

À l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés seront dans un « **sur-emballage** », sur lequel apparaîtront clairement la mention « **Retour Equipements à Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM** » ainsi que le nom du Client.

Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix du Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM :

- La vente par Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM au Client des Equipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.
- La reprise de possession des Equipements par Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès au Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM ou à son mandataire aux Equipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

La mise à disposition des Equipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements du Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service au Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM et bénéficie d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

### 4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H00 et 18H00 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « **la Notification de Défaillance** ») qui devra apporter sa pleine coopération au Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse sav@global-telecom.fr ou par téléphone au numéro 05 57 80 97 00 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « **Objectif de Qualité de Service** ») :

Sur un mois, Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « **Objectif de Disponibilité du Service** »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra

si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès du Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM d'un avoir égal à un pourcentage :

- des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et de la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance. Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM et de remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante-huit (48) heures à compter de la constatation par Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « **Objectif de Rétablissement du Service** »). Aucune pénalité ne sera due par Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Événement Excusable** ») :

- un équipement ou un service non fourni par Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM
- les actes ou omissions du Client
- une maintenance planifiée
- un trafic du réseau qui excède la capacité du Service
- les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication
- l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM afin de rétablir le Service.

L'émission par Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM d'avoir est soumise aux limites suivantes :

- le montant d'avoir pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant ;
- les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

Exclusions :

Les produits est services ADSL, Fibre mutualisée, connexion 3G et 4G LTE, ne bénéficient pas de garantie de débit, et de garantie de temps de rétablissement de 4 heures. Les produits est services ADSL, Fibre mutualisée, connexion 3G et 4G LTE ne bénéficient pas non plus d'Objectif de Disponibilité du Service ouvrant droit à indemnités.

### 5. DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconduction constitueront en des périodes successives de 3 mois et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant :

soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :

- le nombre de mois restants dans la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ;
- S'il est spécifié, le montant indiqué dans le Bon de Commande Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM sera appliqué.

### 6. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

Les Frais Initiaux ;  
Les Redevances Mensuelles ;

### 7. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement au Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, Le Groupe LGMV Consulting - GLOBAL TELECOM pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).