

Conditions particulières de solutions Internet, Réseaux et Sécurité

Mai 2026

Sommaire

Article 1 - Objet.....	3
Article 2 - Définitions	3
Article 3 - Description du Service.....	3
3.1. Service Internet Entreprise.....	4
3.1.1. Description du Service Internet Entreprise	4
3.1.2. Bloc d'adresses IPv4 publiques fixes supplémentaires.....	4
3.1.3. Option Internet Sécurisé.....	4
3.1.4. Service bSecure Firewall Cloud.....	5
3.2. Service VPN MPLS.....	7
3.2.1. Description du Service VPN MPLS	7
3.2.2. Service Gateway Sécurité.....	8
3.2.3. Service Cloud Connect!.....	10
3.3. Solutions d'accès compatibles avec les Services Internet Entreprise et VPN MPLS.....	11
3.3.1. Solutions d'accès compatibles.....	11
3.3.2. Cas des accès Routeur 4G ou Routeur 5G.....	12
3.3.3. Types de raccordement des Sites du Client.....	12
3.3.4. Supervision et Supervision Proactive.....	14
3.3.5. Co-exploitation.....	15
3.3.6. Options de Statistiques	15
3.4. Service Lan 2 Lan et solutions d'accès associées	16
3.5. Solutions Réseaux et Sécurité.....	16
3.5.1. Service SD-WAN	16
3.5.2. Service SDLAN.....	18
3.5.3. Service bSecure Anti-DDoS	19
3.5.4. Service bSecure Firewall Pack.....	20
3.5.5. Service bSecure Protection PC.....	21
3.5.6. Service bSecure XDR Managé.....	22
3.5.7. Service bSecure SASE.....	23
3.5.8. Services Managés	25
Article 4 - Propriété intellectuelle	25
Article 5 - Responsabilité d'ENOCOM.....	26
Article 6 - Conditions préalables d'accès au Service. 26	
Article 7- Mise en service	26
Article 8 - Durée d'engagement	29
Article 9 - Suspension, abandon ou résiliation du Service.....	29
9.1. Suspension du Service.....	29

9.2. Abandon de commande avant la mise en service	30
9.3. Résiliation du Service.....	30
Article 10 - Conditions financières	31
10.1. Tarifs.....	31
10.2. Facturation.....	31
Article 11 - Obligations spécifiques du Client au titre du Service	31
Article 12 - Garanties de Qualité de Service.....	32
12.1. Cellule Assistance Technique	32
12.2. Définitions et modalités	33
12.2.1. Période de Couverture des Garanties.....	33
12.2.2. Ticket d'incident	33
12.2.3. Temps de Rétablissement.....	33
12.2.4. Taux de Disponibilité.....	33
12.2.5. Temps de transit (latence).....	34
12.2.6. Pénalités	34
12.3. Garantie de délais de Mise en Service	35
12.3.1. Pour une configuration de moins de vingt (20) Sites avec des Liaisons Standards ou SDSL.....	35
12.3.2. Pour une configuration de plus de vingt (20) Sites ou la mise en place de Liaisons Garanties (hors SDSL)	35
12.3.3. Pénalités associées.....	35
12.4. La Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)	35
12.4.1. Niveau d'engagement.....	35
12.4.2. Pénalités associées.....	36
12.5. La Garantie de Taux de Disponibilité.....	37
12.5.1. Niveau d'engagement	37
12.5.2. Pénalités associées.....	37
12.6. Les Garanties de Performance	38
12.6.1. Niveau d'engagement.....	38
12.6.2. Pénalités associées.....	38
Article 13 - Évolution du Service.....	38
13.1. Amélioration du Service.....	38
13.2. Modification des conditions techniques de fourniture du Service	39
13.3. Modification du Service à l'initiative du Client.....	39
13.3.1. Modification du Service de téléphonie fixe ou modification du débit internet.....	39
13.3.2. Modification du Service Cloud Connect!.....	39
13.3.3. Modification du Service SD-WAN	40
13.3.4. Déménagement.....	40

Article 1- Objet

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles ENOCOM met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client des solutions Internet, Réseaux et Sécurité et des services qui y sont associés sous la marque ENOCOM.

Elles complètent les Conditions Générales de Services applicables à tous les Services et disponibles sur le site internet d'ENOCOM (<https://www.enocom.fr>).

Article 2 - Définitions

« **Données Clients** »: ensemble des données, logiciels, informations, y compris, sans limitation, tous fichiers, scripts, programmes, enregistrements, son, musique, graphiques, images, adresses IP qui sont créés, installés, téléchargés ou transférés par le Client par l'intermédiaire des Services.

« **Liaison Standard** »: liaison ADSL ou fibre mutualisée (FTTH) ou accès compatible avec une ou plusieurs technologies utilisées sur le Réseau Mobile d'ENOCOM, qui ne bénéficie d'aucune garantie de débit.

« **Liaison Garantie** »: liaison SDSL, Fibre Dédinée (FTTO/FTTE) ou Faisceau Hertzien (FH) bénéficiant d'un débit théorique minimum garanti.

« **Licence(s)** »: droits d'utilisation de logiciels nécessaires au fonctionnement du Service (incluant toute documentation associée, mise à jour et amélioration du logiciel fourni à la discrétion de l'éditeur). Les licences sont concédées par l'éditeur du/des logiciels et distribuées par ENOCOM. Le Client bénéficie, pendant la durée définie dans le Bon de commande ou Contrat de service, d'une licence non cessible et non-exclusive. Les conditions d'utilisation de la licence sont définies dans la documentation contractuelle de l'éditeur et/ou les conditions spécifiques convenues entre l'éditeur et le Client.

« **Service** »: tout ou partie des services fournis par ENOCOM au titre des présentes.

« **Site(s) Principal(aux)** »: le(s) Site(s) sur lequel sont localisés les serveurs du Client dans le cadre du Service VPN.

Article 3 - Description du Service

Le Client bénéficie de tout ou partie des Services décrits ci-après.

L'ensemble des Services décrits dans cette section s'appuie sur la technologie IP (niveau 3), à l'exception du service Lan 2 Lan, fondé sur la technologie Ethernet (niveau 2). En fonction du service IP souscrit par le Client et des options associées, le mode d'adressage activé par défaut est soit l'IPv4, soit la double pile (Dual Stack) 1Pv4 et 1Pv6. Pour les Services compatibles mais non activés par défaut en double pile 1Pv4 et 1Pv6, l'activation de ce mode est possible sur demande du Client.

Le Client doit se référer à la documentation fournie par ENOCOM pour connaître les solutions d'accès et les options compatibles avec les Services disponibles au catalogue.

Le Client est informé que le Service et la documentation qui y est associée peuvent faire l'objet de mises à jour par ENOCOM et/ou ses partenaires, ce que le Client reconnaît et accepte.

3.1. Service Internet Entreprise

3.1.1. Description du Service Internet Entreprise

Le Service Internet Entreprise consiste à équiper les Sites du Client d'une connexion internet permanente.

La ligne de Services Internet Entreprise se décline en deux (2) gammes:

- Gamme « Internet Plug & Play » (également appelé « Internet Simple »): proposée exclusivement sur des Routeurs 4G ou 5G, elle permet au Client de bénéficier rapidement du Service internet, sans possibilité d'y ajouter des options complémentaires.
- Gamme « Internet Managé » (également appelée « Internet Supervisé »): elle permet de bénéficier du service internet, ainsi que de l'ensemble des technologies d'accès et des options associées.

Dans les sections suivantes, lorsque le Service Internet Entreprise est évoqué sans précision de gamme, la gamme « Internet Managé » est implicitement désignée.

3.1.2. Bloc d'adresses IPv4 publiques fixes supplémentaires

Cette option consiste à fournir au Client un bloc d'adresses IPv4 publiques fixes supplémentaires, en plus de toute(s) éventuelle(s) adresse(s) IP publique(s) fixe(s) incluse(s) dans le Service. Les blocs d'adresses sont attribués par Site.

ENOCOM n'est pas responsable des conséquences d'une utilisation des adresses IP mises à disposition du Client, qui ne respecterait pas la réglementation en vigueur.

Le Client reconnaît que l'attribution des adresses IP reste valable pendant toute la durée du Contrat et que ces adresses demeurent la propriété d'ENOCOM.

ENOCOM assure le routage de ces adresses depuis et vers l'internet. Il appartient au Client d'effectuer les paramétrages nécessaires de ses serveurs.

Le Client est informé que certaines des adresses IP d'un bloc qui lui sont attribuées sont réservées pour la configuration du Service par ENOCOM et ne peuvent donc pas être exploitées par le Client.

3.1.3. Option Internet Sécurisé

Ce Service consiste en une solution de cybersécurité de type « *Firewa/1 Next Generation* » (pare-feu nouvelle génération), destinée à sécuriser les flux de données d'un Site, en provenance ou à destination d'internet.

L'accès au Service est réservé aux Clients:

- disposant d'une Liaison souscrite auprès d'ENOCOM, et
- bénéficiant pour ladite Liaison du Service Internet fourni par ENOCOM au travers du protocole IP WAN. Le Service n'est pas compatible avec un accès internet basé sur des protocoles internet publics (IP publiques).

Le Service permet au Client:

- pour la navigation et les usages internet, de définir un profil de sécurité (ci-après « Profil ») à choisir dans une liste de Profils prédéfinis par ENOCOM, dont les caractéristiques (restrictions, niveau de filtrage web, ...) sont décrites dans la rubrique « Assistance » de l'Espace Client Gestionnaire. Le Profil choisi est alors appliqué à l'ensemble des Utilisateurs du Site bénéficiant du Service,
- de protéger les flux de données internet, transitant via la Liaison susvisée, contre les principales menaces informatiques connues (malware, virus, ...), selon des paramètres de sécurité prédéfinis,
- de bénéficier de rapports d'activité recensant les événements de sécurité intervenus sur une période de trois (3) mois glissants, en fonction des caractéristiques associées au Profil sélectionné par le Client.

Les paramètres associés aux différents Profils ainsi que la trame du rapport de sécurité sont prédéfinis par ENOCOM et ne peuvent être modifiés.

Le Client déclare être informé que le Profil de sécurité paramétré par défaut lors de la mise en service du Service correspond au niveau standard. Il appartient au Client d'opter pour le Profil de son choix, sous sa responsabilité, en considération de ses besoins soit lors de l'activation du Service, soit après la mise en service, via la rubrique dédiée de l'Espace Client Gestionnaire. Toute modification de configuration effectuée par le Client dans ce cadre relève de la responsabilité exclusive de ce dernier.

ENOCOM met en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service dans le respect des modalités fixées par les présentes conditions. L'obligation d'ENOCOM à ce titre est une obligation de moyens.

L'attention du Client est attirée sur les aspects suivants:

- compte tenu de l'état de l'art applicable au Service, ENOCOM ne peut garantir une protection contre l'ensemble des menaces et attaques en provenance d'Internet et en particulier contre les menaces et attaques dites « Oday » {pas encore divulguées/ connues},
- le Service n'assure pas la protection des flux internes au Site du Client (réseau LAN) pour lesquels il lui appartient de mettre en place sa propre solution de protection interne. Le Client est informé que le Service et la documentation qui y est associée peuvent faire l'objet de mises à jour par ENOCOM et/ou le constructeur, ce que le Client reconnaît et accepte.

3.1.4. Service bSecure Firewall Cloud

Description du Service

Le service bSecure Firewall Cloud consiste en une solution de sécurité hébergée par ENOCOM, de type Firewall (pare-feu). Il permet au Client de bénéficier, pour un Site ayant souscrit au Service d'ENOCOM :

D'un Service de connectivité à Internet,

Et d'une protection de son système d'information contre les risques en provenance d'internet à travers un Firewall (pare-feu).

Le service bSecure Firewall Cloud permet également d'accorder à des utilisateurs nomades un accès sécurisé aux ressources hébergées sur le site de l'entreprise. Il appartient au Client de s'assurer de la bonne configuration des postes de travail utilisés par ses utilisateurs nomades.

ENOCOM met en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service dans le respect des modalités et délais fixés par les présentes conditions. L'obligation d'ENOCOM à ce titre est une obligation de moyens.

Le service bSecure Firewall Cloud inclut l'accès à une interface d'administration en ligne à l'aide d'identifiants personnels que le Client s'engage à ne pas divulguer à des tiers. Cette interface offre au Client la possibilité d'administrer de manière autonome le Service et en particulier de définir différentes configurations du Service.

Le Client déclare être informé que le Service sera fourni avec des paramétrages d'origine définis par ENOCOM et qu'il appartient au Client de configurer le Service pour ses besoins propres via l'interface d'administration en ligne.

Toute modification de configuration effectuée par le Client dans ce cadre relève de la responsabilité exclusive de ce dernier.

Bloc d'adresses IPv4 publiques fixes supplémentaires dans le cadre du service bSecure Firewall Cloud

Ce Service est une option qui consiste à fournir au Client un bloc d'adresses IPv4 publiques fixes supplémentaires, exploitables en intégralité par le Client.

ENOCOM n'est pas responsable des conséquences d'une utilisation des adresses IP mises à disposition du Client qui ne respecterait pas la réglementation en vigueur.

Le Client reconnaît que l'attribution des adresses IP reste valable pendant toute la durée du Contrat et que ces adresses demeurent la propriété d'ENOCOM.

ENOCOM assure le routage de ces adresses depuis et vers l'internet. Il appartient au Client d'effectuer les paramétrages nécessaires de ses serveurs.

Option logs avancés

Ce Service permet au Client de gérer et stocker ses journaux d'évènements (« logs »), en vue d'obtenir:

des statistiques d'usage de l'accès à internet,

du reporting sur la sécurité de l'accès,

des alertes en temps réel en cas d'attaques dites « avancées ».

Le Client est informé que:

L'éditeur de la solution ou ENOCOM peut suspendre le Service dans le cadre d'une maintenance préventive, corrective ou évolutive. Pendant cette interruption, la gestion et le stockage des logs ne seront pas assurées.

L'option logs avancés n'inclut, par défaut, aucune supervision ou analyse des logs ni actions spécifiques de la part d'ENOCOM. La mise en place de telles actions incombe au Client.

Option Wifi

Ce Service permet au Client de bénéficier de bornes wifi gérées de manière centralisée par le contrôleur wifi intégré au service bSecure Firewall Cloud.

Les bornes wifi contrôlées par cette solution sont exclusivement fournies par ENOCOM dans le cadre de la souscription aux services de location/ SAV de bornes wifi au catalogue.

Par défaut, aucun engagement de couverture n'est associé à la fourniture de bornes wifi.

Le Client ayant souscrit l'option wifi doit informer ENOCOM en cas de déplacement desdites bornes sur un nouveau Site. A défaut, en cas de panne, ENOCOM ne pourra pas assurer le service après-vente des bornes à la nouvelle adresse. Par ailleurs, toute intervention sur lesdites bornes, peut être conditionnée à la mise à disposition de moyens de levage par le Client, et ce aux frais du Client (pour les interventions en hauteur).

Le Client reconnaît et accepte que, en cas de résiliation de l'option wifi, les frais de retour des bornes wifi sont à la charge du Client.

Administration de l'environnement du Client

Pour donner au Client l'accès à certains actes de gestion de sa solution bSecure Firewall Cloud en toute autonomie, un compte administrateur peut lui être octroyé par ENOCOM. Dans ce cas, le Client ne doit pas modifier la configuration de son socle de sécurité. En particulier, la mise à jour logicielle du socle ne doit être opérée que par ENOCOM. Le Client est le seul responsable des conséquences de toute modification non autorisée via son compte administrateur.

Le Client pourra également solliciter ENOCOM pour réaliser des modifications de configuration du pare-feu à sa place. Elles seront facturées en fonction de la complexité de mise en œuvre associée.

3.2. Service VPN MPLS

3.2.1. Description du Service VPN MPLS

Ce Service consiste en la fourniture et la gestion par ENOCOM d'un réseau privé virtuel utilisant le protocole MPLS et permettant l'interconnexion des Sites du Client par l'intermédiaire de Liaisons fournies par ENOCOM.

Seul le trafic IP du Client peut être acheminé via le Service VPN MPLS.

Il appartient par ailleurs au Client :

- de s'assurer que les plans d'adressage des différents Sites sont compatibles entre eux,
- et d'effectuer la migration du routage de son trafic IP, via la Liaison installée par ENOCOM. Toute intervention spécifique d'ENOCOM à ce titre sera facturée aux conditions tarifaires mentionnées dans les Tarifs en vigueur.

Le Service VPN MPLS comprend les services de base suivants :

- l'interconnexion des Sites désignés par le Client dans le(s) Contrat(s), en vue de permettre l'échange de données de façon sécurisée en utilisant le réseau privé d'ENOCOM,
- une capacité de bande passante vers internet, couplée à un pare-feu en cœur de réseau sous réserve de la souscription d'une solution Gateway Sécurité, décrite à l'article 3.2.2 des présentes Conditions Particulières.

Options de gestion de Classes de Service (CoS)

Ce service consiste en la mise à disposition d'une gestion différenciée du trafic IP échangé entre les Sites du Client et le Réseau d'ENOCOM, ceci au travers de la mise en place de Classes de Service (CoS).

Le trafic IP du Client peut être réparti en un nombre allant jusqu'à cinq (5) Cos différentes.

L'identification du trafic IP, sa priorisation et son affectation dans l'une des cinq (5) Cos disponibles sont définies par le Client pour chaque Site concerné. Des mécanismes de contrôle de trafic sont appliqués par les Equipements d'ENOCOM en conformité avec les profils de Cos souscrits par le Client.

Le Client a la faculté de modifier à tout moment le paramétrage de ses Cos en contactant la Cellule Assistance Technique d'ENOCOM.

3.2.2. Service Gateway Sécurité

Description du Service

Ce Service consiste en une solution de sécurité hébergée par ENOCOM, de type Firewall (pare-feu).

Il permet au Client de bénéficier, pour les Sites ayant souscrit à l'offre VPN MPLS d'ENOCOM :

- d'une connexion internet s'appuyant sur la Liaison portant le service VPN MPLS,
- et d'une protection de son système d'information contre les risques en provenance d'Internet.

Le service Gateway Sécurité permet également d'accorder à des utilisateurs nomades un accès sécurisé aux ressources protégées du VPN MPLS. Il appartient au Client de s'assurer de la bonne configuration des postes de travail utilisés par ses utilisateurs nomades.

ENOCOM met en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service dans le respect des modalités et délais fixés par les présentes conditions et conformément aux dispositions du « Guide de démarrage rapide ». L'obligation d'ENOCOM à ce titre est une obligation de moyens.

Le Service inclut l'accès à une interface d'administration en ligne à l'aide d'identifiants personnels que le Client s'engage à ne pas divulguer à des tiers. Cette interface offre au Client la possibilité d'administrer de manière autonome le Service et en particulier de définir différentes configurations du Service.

Le Client déclare être informé que le Service sera fourni avec des paramétrages d'origine définis par ENOCOM et qu'il appartient au Client de configurer le Service pour ses besoins propres via l'interface d'administration en ligne.

Toute modification de configuration effectuée par le Client dans ce cadre relève de la responsabilité exclusive de ce dernier.

Bloc d'Adresses IPv4 publiques fixes supplémentaires dans le cadre du Service Gateway Sécurité

Ce Service consiste à fournir au Client, ayant souscrit à la fois les services VPN MPLS et Gateway Sécurité, un bloc d'adresses IPv4 publiques fixes supplémentaires, exploitables en intégralité par le Client.

ENOCOM n'est pas responsable des conséquences d'une utilisation des adresses IP mises à disposition du Client, qui ne respecterait pas la réglementation en vigueur.

Le Client reconnaît que l'attribution des adresses IP reste valable pendant toute la durée du Contrat et que ces adresses demeurent la propriété d'ENOCOM.

ENOCOM assure le routage de ces adresses depuis et vers l'internet. Il appartient au Client d'effectuer les paramétrages nécessaires de ses serveurs.

Les blocs d'adresses sont attribués par réseau privé virtuel (VPN) regroupant les Sites du Client bénéficiant du service VPN MPLS. Les règles ainsi définies sont applicables à l'ensemble des Sites inclus dans le réseau privé du Client.

Option Logs Avancés

Ce Service permet au Client de gérer et stocker ses journaux d'événements (« logs »), en vue d'obtenir :

- des statistiques d'usage de l'accès à internet,
- du reporting sur la sécurité de l'accès,
- des alertes en temps réel en cas d'attaques dites « avancées ».

Le Client est informé que :

- l'éditeur de la solution ou ENOCOM peut suspendre le Service dans le cadre d'une maintenance préventive, corrective ou évolutive. Pendant cette interruption, la gestion et le stockage des logs ne seront pas assurés.
- l'option Logs Avancés n'inclut, par défaut, aucune supervision ou analyse des logs ni action spécifique de la part d'ENOCOM. La mise en place de telles actions incombe au Client.

Option Wifi

Ce Service permet au Client de bénéficier de bornes Wifi gérées de manière centralisée par le contrôleur wifi intégré au Service Gateway Sécurité.

Les bornes Wifi contrôlées par cette solution sont exclusivement fournies par ENOCOM dans le cadre de la souscription aux services de location/SAV de bornes Wifi au catalogue.

Par défaut, aucun engagement de couverture n'est associé à la fourniture de bornes Wifi.

Le Client ayant souscrit l'Option Wifi doit informer ENOCOM en cas de déplacement desdites bornes sur un nouveau Site. A défaut, en cas de panne, ENOCOM ne pourra pas assurer le service après-vente des bornes à la nouvelle adresse. Par ailleurs, toute intervention sur lesdites bornes, peut être conditionnée à la mise à disposition de moyens de levage par le Client, et ce aux frais du Client (pour les interventions en hauteur).

Le Client reconnaît et accepte que, en cas de résiliation de l'Option Wifi, les frais de retour des bornes Wifi sont à la charge du Client.

Administration de l'environnement du Client

Pour donner au Client l'accès à certains actes de gestion de sa solution Gateway Sécurité en tout autonomie, un compte administrateur peut lui être octroyé par ENOCOM. Dans ce cas, le Client ne doit pas modifier la configuration de son socle de sécurité. En particulier, la mise à jour logicielle du socle ne doit être opérée que par ENOCOM. Le Client est seul responsable des conséquences de toute modification non autorisée via son compte administrateur.

3.2.3. Service Cloud Connect

Description du service Cloud Connect

Le service Cloud Connect consiste à mettre en place un accès dédié à un service de Cloud fourni par un « Cloud Service Provider » (CSP) via un VPN MPLS et ce, quelle que soit la localisation du CSP en Europe. Cette interconnexion est fournie par ENOCOM et son partenaire.

Le service Cloud Connect ne prévoit la mise en place que d'un seul accès (non redondé) avec débit garanti vers un service Cloud. Pour assurer la sécurisation des Liens vers un même service Cloud, le Client peut souscrire deux (2) services identiques Cloud Connect. Dans ce cas, les deux (2) accès seront en mode Actif/ Passif par défaut. La mise en place d'un mode Actif/ Actif pourra faire, sur demande du Client, l'objet d'une étude d'éligibilité pour en vérifier la faisabilité technique au cas par cas.

Le Client peut souscrire plusieurs services Cloud Connect afin de mettre en place plusieurs raccordements vers des services Cloud fournis par des CSP différents.

Le service Cloud Connect nécessite la souscription préalable par le Client des offres et prestations suivantes :

- i. Une offre de service et d'accès à un service Cloud fourni par un CSP référencé par le partenaire d'ENOCOM avec un débit garanti,
- ii. Une offre de VPN MPLS souscrite auprès d'ENOCOM,
- iii. Une « prestation expert » nécessaire à la mise en service, souscrite auprès d'ENOCOM.

Le service de Cloud est souscrit par le Client, à sa charge et sous son entière responsabilité, directement auprès d'un CSP. ENOCOM ne saurait être tenue responsable dans l'hypothèse où le service Cloud Connect fourni par un CSP ne s'avérerait pas adapté aux usages du Client.

Dans l'hypothèse où le Client souscrit l'option Classes de Service (CoS), alors l'ensemble des Sites du Client bénéficiant du service Cloud Connect doivent, au sein du même VPN MPLS, partager une Classe de Service data (Cos data) commune.

Conditions d'accès et de fourniture du Service

Le Client s'engage à réaliser ou faire réaliser, sous sa responsabilité, par une personne compétente et sur demande d'ENOCOM les paramétrages nécessaires sur le service Cloud fourni par le CSP ou plus généralement au sein de son système d'information lors du déploiement du service Cloud Connect. Le Client s'engage à fournir à ENOCOM l'ensemble des informations fournies par les CSP ou concernant son système d'information nécessaires afin d'opérer la mise en service du service Cloud Connect par ENOCOM. Le Client s'engage à ce qu'une personne compétente se rende disponible à la date et à l'heure convenues entre le Client et ENOCOM, pour permettre la mise en service.

Le Client est informé que l'accès au service Cloud Connect nécessite au préalable une étude d'éligibilité du ou des Site(s).

Même si une préqualification technique est faite par ENOCOM avant la signature du Bon de commande ou du Contrat de service, la mise en service est soumise à des contraintes de faisabilité technique. Le Client ne pourra se prévaloir d'aucun préjudice ni réclamer aucune indemnité s'il s'avérait que les caractéristiques de son Site ne permettaient pas à ENOCOM de délivrer le Service.

Dans le cas où ENOCOM ne serait pas en mesure de délivrer le Service, la commande afférente au Service pour le Site concerné sera résiliée de plein droit.

3.3. Solutions d'accès compatibles avec les Services Internet Entreprise et VPN MPLS

3.3.1. Solutions d'accès compatibles

Les solutions d'accès permettent de relier les Sites du Client au réseau d'ENOCOM, afin de lui permettre de bénéficier du ou des Services qu'il a souscrits. Ceci selon l'une des modalités suivantes, sous réserve de l'éligibilité du Site concerné :

- soit par des Liaisons Standards, lesquelles sont proposées par ENOCOM sans engagement de débit et sans garantie de qualité de Service,
- soit par des Liaisons Garanties, auxquelles est associé un débit théorique minimum garanti et des garanties de qualité de service.

3.3.2. Cas des accès Routeur 4G ou Routeur 5G

Le Service Accès Routeur 4G ou 5G est le service de radiocommunication publique mobile permettant au Client de doter un(des) Site(s) situé(s) en zone de couverture 4G ou 5G d'un accès internet ou VPN MPLS, au moyen d'une Carte SIM et d'Equipements compatibles. Le Service est réservé à la transmission de données, à l'exclusion des communications voix, des SMS et des MMS.

Le Service Accès Routeur 4G ou 5G permet de bénéficier, selon la configuration choisie par le Client :

- soit d'un accès « Internet Plug & Play »,
- soit d'un accès et d'un Service Internet Managé (Internet Supervisé),
- soit d'un accès et d'un Service VPN MPLS, tel que décrit à l'article 3.2.1 des présentes Conditions Particulières.

Le détail du Service Accès Routeur 4G ou 5G est accessible à l'adresse: <https://enocom.uc-manager.com/>.

L'attention du Client est attirée sur le fait que, eu égard à la nature du service mobile, le Service Accès Routeur 4G ou 5G est fourni sans engagement de débit et sans garantie de qualité de service notamment, en ce qui concerne le débit ou le taux de couverture du(des) Site(s) du Client, dans les limites décrites au paragraphe 5 de l'article 1 (Offres et options data mobile) des Conditions Particulières Service Mobile. L'envoi de SMS n'est pas autorisé via la Carte SIM fournie avec le Routeur 4G/5G. Cette dernière doit rester en permanence insérée dans le Routeur 4G/5G.

Le Client déclare avoir vérifié préalablement à la souscription du Service Accès Routeur 4G ou 5G :

- que celui-ci est en parfaite adéquation avec ses besoins. En particulier, il appartient au Client qui souscrit le Service Accès Routeur 4G ou 5G à titre principal d'apprécier s'il est nécessaire de souscrire un accès fixe de secours en complément de celui-ci,
- que le/les Site(s) concerné(s) dispose(nt) d'une bonne réception de la 4G ou 5G à l'intérieur du bâtiment. Le Client peut procéder à cette vérification : i) soit lui-même à l'aide d'un terminal compatible, ii) soit en souscrivant à une prestation d'audit de couverture réalisée par ENOCOM.

Le Client est informé que les Equipements nécessaires au Service Accès 4G ou 5G doivent être installés dans un environnement propice à la réception du signal radio.

ENOCOM met en œuvre un ensemble de moyens pour assurer la qualité du Service Accès Routeur 4G ou 5G.

3.3.3. Types de raccordement des Sites du Client

Modes de raccordement disponibles

ENOCOM pose, sous réserve d'éligibilité, les possibilités suivantes pour le raccordement des Sites du Client :

- mono-raccordement: il s'agit du mode de raccordement par défaut, matérialisé par un routeur de service raccordé au réseau d'ENOCOM via une Liaison unique,

- mono-raccordement avec backup intégré : il s'agit d'un raccordement par fibre optique associé à une Liaison 4G de secours,
- double-raccordement : il s'agit d'un raccordement effectué par l'intermédiaire de deux (2) routeurs et deux (2) Liaisons afin de sécuriser l'accès en cas de défaillance d'un (1) des deux (2) routeurs ou d'une (1) des deux (2) Liaisons.

Solutions de sécurisation en double raccordement (Services optionnels)

ENOCOM pose au Client deux (2) gammes optionnelles de sécurisation du Service :

- la Sécurisation Bi-Lien,
- la Sécurisation Haute Disponibilité.

Dans ce cadre, ENOCOM déploie sur un même Site du Client, une solution de raccordement IP avec deux (2) routeurs et deux (2) accès permanents (principal et secondaire). Cette sécurisation vise, en cas de défaillance d'un Équipement ou d'une Liaison, à maintenir le Service.

L'accès secondaire peut être souscrit simultanément ou après l'accès principal choisi par le Client.

Le Client doit veiller à ce que les Equipements fournis par ENOCOM (routeurs, modem, etc.) soient raccordés au réseau, bénéficient d'une source d'alimentation électrique aux normes, et soient mis sous tension. Il ne doit déconnecter ou altérer aucun câblage déployé par ENOCOM (dessertes internes, lien back-ta-back entre les routeurs, branchement du modem 4G/5G au routeur de service, etc.).

Ces gammes optionnelles sont souscrites pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de trente-six (36) mois sous réserve de compatibilité avec les caractéristiques techniques du Site. Elles sont décrites ci-après.

(i) Gamme de Sécurisation Bi-Lien

Le schéma de sécurisation offert dans le cadre de la gamme Bi-Lien ne nécessite pas d'étude préalable (hors offre sur mesure demandée par le Client) et permet de bénéficier de deux (2) raccordements utilisant des technologies d'accès différentes (sous réserve d'éligibilité).

Les technologies d'accès compatibles avec ce schéma sont :

- pour l'accès principal : FTTO, FTTE, FTTH ou DSL (SDSL ou ADSL),
- pour l'accès secondaire : FTTH, Routeur 4G ou 5G ou DSL (SDSL ou ADSL).

(ii) Gamme de Sécurisation Haute Disponibilité

Le schéma de sécurisation offert dans le cadre de la gamme Haute Disponibilité associe deux (2) Liaisons à très haut débit garanti. Une étude préalable est réalisée par ENOCOM. Elle vise à déterminer le niveau de sécurisation pouvant être souscrit par le Client, ainsi que le cheminement, jusqu'au Site du Client, des Liaisons associées au niveau souhaité.

Les deux (2) Liaisons bénéficient d'une option de Supervision Premium incluse.

Les technologies d'accès compatibles avec ce schéma sont :

- pour l'accès principal : Fibre Dédinée (FTTO, FTTE),
- Pour l'accès secondaire : Fibre Dédinée (FTTO, FTTE) ou Faisceaux Hertziens (FH).

Des recommandations techniques sont transmises au Client lors de l'étude préalable. Dans le cas où le Client ne serait pas en mesure de s'y conformer, et si le déploiement reste possible, ENOCOM cédera avec l'accord du Client à l'installation sur Site de la solution de sécurisation. Toutefois, dans cette hypothèse, en cas d'interruption du Service due au non-respect des recommandations techniques émises par ENOCOM, la responsabilité de cette dernière ne pourra en aucun cas être engagée.

3.3.4. Supervision et Supervision Proactive

Ces Services permettent la détection automatique de l'indisponibilité de l'Équipement et de la Liaison associée fournis par ENOCOM. Un ticket d'incident est alors ouvert de manière automatique.

Afin de bénéficier de la Supervision ou de la Supervision Proactive, le Client doit communiquer préalablement à ENOCOM les coordonnées de l'interlocuteur auquel seront notifiés les incidents.

Au titre de la Supervision et de la Supervision Proactive, la Période de Couverture des Garanties dépendra de l'engagement de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) éventuellement associée aux Liaisons concernées.

Supervision

La Supervision est proposée par défaut pour tout mono-raccordement avec backup intégré.

La Supervision permet au Client d'être informé de l'indisponibilité de sa solution par email et/ou SMS. Le ticket d'incident ouvert par ENOCOM reste au statut « en attente » jusqu'à sa confirmation explicite par le Client. La confirmation du Client peut être donnée soit via l'Espace Client Gestionnaire, ou par téléphone auprès de la Cellule Assistance Technique. A défaut de confirmation par le Client sous quarante-huit (48) heures, le ticket d'incident est clôturé automatiquement par ENOCOM.

Supervision Proactive

Au titre de l'option de Supervision Proactive, le Client est informé de l'indisponibilité de sa solution par appel téléphonique, email et/ou SMS dans un délai de trente (30) minutes suivant la création du ticket d'incident, et doit prendre contact avec la Cellule Assistance Technique par téléphone. En cas d'injoignabilité du Client, un email lui est envoyé. A défaut d'appel du Client dans un délai de trente (30) jours suivant la création du ticket d'incident, ce dernier sera clôturé par ENOCOM.

L'appel du Client auprès de la Cellule Assistance Technique marque le point de départ pour le calcul de la GTR.

Le traitement de l'incident est déclenché automatiquement dès la création du ticket d'incident et sera effectué pendant la Période de Couverture des Garanties applicable, sans attendre la confirmation du Client, sous réserve que ENOCOM puisse effectuer les actions nécessaires sans intervention de ce dernier. Le déplacement éventuel d'un technicien ne peut avoir lieu sans l'accord explicite du Client.

3.3.5. Co-exploitation

L'option Co-exploitation permet au Client de consulter la configuration de son Service internet, VPN MPLS ou Lan 2 Lan, et de modifier son Service en tout autonomie. Ces actions peuvent être effectuées depuis l'Espace Client Gestionnaire d'ENOCOM.

Toute action effectuée par le Client au titre de la Co-exploitation est effectuée sous sa responsabilité exclusivement. En cas de mauvaise utilisation du Service, le support technique d'ENOCOM interviendra pour rétablir la configuration initiale. Le cas échéant, le Client ne peut prétendre à aucune indemnisation ou pénalité. En cas de nécessité d'intervenir sur Site pour rétablir le Service, ENOCOM se réserve le droit de facturer le Client conformément aux conditions tarifaires en vigueur.

Le Client est informé que certaines actions peuvent entraîner une coupure temporaire du Service et nécessiter le cas échéant le redémarrage de l'Équipement fourni par ENOCOM.

3.3.6. Options de Statistiques

Au titre de cette option, ENOCOM met à la disposition du Client des informations statistiques relatives à l'usage et à la qualité du Service.

Ces informations sont mises à la disposition du Client sous forme de tableaux de bord via un accès Web dédié. Selon la formule retenue par le Client les statistiques présentées portent sur tout ou partie des éléments suivants :

- Indicateurs Standards : informations sur le trafic en temps réel, montant comme descendant (débit, communications simultanées, etc.)
- Statistiques de Supervision : informations globales sur l'accessibilité de l'ensemble des Sites, détail avancé sur le trafic (évolution du trafic cumulé et moyen), taux de paquets perdus, etc.,
- Statistiques Avancées : reconnaissance du trafic par catégorie d'usages (web, mail, transfert de fichiers, audio, vidéo, etc.), analyse des volumes consommés par Classe de Services (CoS) et catégories d'applications. Ce niveau permet également de visualiser les ressources IP les plus consommatrices et les sites web les plus visités.
- Statistiques Applicatives : analyse du trafic et des flux applicatifs par Lien, par ressource IP ou par Classe de Services (CoS).

Si le Client dispose de plusieurs Sites, le même niveau de rapport de statistiques doit être souscrit sur l'ensemble de ces Sites.

La disponibilité des différents rapports de statistiques est soumise à la compatibilité du matériel installé sur Site.

Les données permettant de constituer les rapports mis à disposition sont mesurées à intervalles réguliers (exemple : cinq (5) minutes). Ces rapports sont fournis à des fins de pilotage et ne permettent pas de mesurer le respect des Garanties de Qualité de Service d'ENOCOM tels que visés à l'article 10 des présentes Conditions Particulières.

3.4. Service Lan 2 Lan et solutions d'accès associées

Ce Service consiste en la fourniture et la gestion par ENOCOM d'un réseau privé virtuel utilisant le protocole Ethernet (« niveau 2 ») et permettant l'interconnexion des Sites du Client par l'intermédiaire de Liaisons Garanties fournies par ENOCOM. Le terme technique désignant un Service Lan 2 Lan est VPN Ethernet ou E-VPN.

Le Service nécessite l'installation, sur chaque Site du Client, d'un Equipement « niveau 2 » fourni, installé et exploité par ENOCOM.

Le Client a la faculté d'opter pour l'une des architectures suivantes :

- E-LINE: circuit « point à point » (deux (2) extrémités),
- E-TREE : E-VPN « point à multipoints » (aussi appelé faisceau de circuits « point à point »),
- E-LAN : « Any to Any » (soumis à étude préalable d'ENOCOM).

Pour des besoins d'homogénéité, le Client est informé que les options souscrites doivent être identiques sur l'ensemble des Sites d'un même VPN Ethernet Lan 2 Lan.

Le Service Lan 2 Lan est proposé sur des Liaisons Garanties de type Fibre Dédinée, permettant de relier au réseau d'ENOCOM :

- des Datacenters publics hébergeant une partie de l'environnement informatique du Client,
- ou des Sites dont le Client est propriétaire ou locataire.

Ces solutions d'accès sont proposées sous réserve de l'éligibilité propre au Service Lan 2 Lan.

Le Client pourra également bénéficier d'une solution de sécurisation pour le raccordement en Lan 2 Lan de ses Sites critiques, sous réserve d'une étude préalable de faisabilité technique.

Enfin, une même Liaison physique ne pourra pas être partagée entre un Lan 2 Lan et un autre service de niveau IP (internet, VPN ou téléphonie). Si le Client souhaite bénéficier de deux types de service sur un même Site, le déploiement de deux (2) Liaisons distinctes est alors nécessaire.

3.5. Solutions Réseaux et Sécurité

3.5.1. Service SD-WAN

Description du Service

Ce Service consiste en la fourniture et la gestion par ENOCOM d'une solution dite SD-WAN, permettant le traitement optimisé des flux des Sites du Client au niveau applicatif (le « Service SD-WAN »), la mise en réseau des différents Sites du Client ainsi que l'exécution de fonctionnalités de cybersécurité (dont une partie incluse par défaut et des éléments complémentaires en option).

Conditions d'accès au Service

Le Service SD-WAN peut être souscrit :

- seul,
- en complément d'un ou plusieurs Service(s) d'accès à internet,
- et/ou en complément d'un ou plusieurs Service(s) VPN MPLS.

Seul le trafic IP du Client peut être acheminé via le Service SD-WAN.

Dans tous les cas, il appartient au Client :

- de s'assurer que les plans d'adressage des différents Sites sont compatibles entre eux,
- d'effectuer les modifications nécessaires au routage de son trafic IP, conformément au résultat de l'audit préalable à la mise en service. Ces modifications de paramétrage peuvent concerner les liaisons et les équipements d'un opérateur tiers.

Toute modification de configuration effectuée par le Client dans ce cadre relève de la responsabilité exclusive de ce dernier.

Fourniture d'Équipements

ENOCOM se chargera de faire livrer au Client des Équipements compatibles avec la technologie SD-WAN. Ces Équipements mis à disposition du Client sont soumis aux termes de l'article 7 des Conditions Générales.

Pour chaque Equipement, le Client s'engage à ne pas excéder la capacité de débit pouvant être supportée par l'Équipement conformément au Service souscrit.

En cas d'utilisation par le Client d'un débit excédant cette capacité, ENOCOM ne peut être tenue pour responsable d'une éventuelle altération de la performance de l'Équipement. Les Équipements SD-WAN en place devront être restitués à ENOCOM par le Client et remplacés par des Équipements adaptés aux usages du Client. Ce remplacement sera effectué aux frais exclusifs du Client qui s'acquittera du prix associé au nouvel Équipement SD-WAN dès son installation.

Plateforme centrale de gestion

Le Service SD-WAN nécessite une plateforme centrale de gestion permettant le paramétrage et la gestion des statistiques liées au Service. Cette plateforme est hébergée par ENOCOM ou par le fournisseur de la solution technique selon les cas. Un accès à cette plateforme est proposé au Client afin de lui permettre de modifier certains éléments du Service.

La responsabilité d'ENOCOM ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'incident résultant d'une configuration effectuée par le Client. Le cas échéant, aucun engagement de qualité de service n'est applicable.

La plateforme mise à disposition du Client est, par défaut, mutualisée entre l'ensemble des clients d'ENOCOM. Selon le fournisseur de la solution technique, le Client pourra opter pour une plateforme dédiée payante, selon les Tarifs en vigueur, hébergée par ENOCOM. La souscription à cette plateforme dédiée par le Client est d'une période minimale d'engagement de trente-six (36) mois.

La plateforme centrale de gestion met aussi à disposition du Client les enregistrements détaillés des événements et flux enregistrés par les Equipements (« logs »). Selon la solution, le volume et la durée de conservation de ces logs peuvent varier. Il appartient au Client de réaliser régulièrement des exports des logs mis à disposition ou de souscrire des extensions de capacité de stockage de la plateforme, si elles existent.

Le Client est par ailleurs informé que ce service d'enregistrement des logs n'inclut, par défaut, aucune supervision ou analyse des logs ni action spécifique de la part d'ENOCOM. La mise en place de telles actions incombe au Client.

Sites centraux/ concentrateurs

Les solutions SD-WAN permettent l'échange de données entre les Sites du Client selon une architecture définie conjointement lors de la phase d'audit du Service. Certaines architectures nécessitent qu'un ou plusieurs Sites du Client soi(en)t défini(s) comme Site Central(aux). Dans ce cas, la disponibilité du Service peut être impactée en cas d'indisponibilité du(es) Site(s) Central(aux). Il appartient donc au Client de prendre les dispositions nécessaires pour que ce(s) Site(s) ne subisse(nt) pas d'interruptions de service (sécurisation des Liens, sécurisation des Equipements SD-WAN...).

3.5.2. Service SDLAN

Description

Ce Service consiste en la fourniture et la gestion par ENOCOM d'une solution dite « Software Defined Local Area Network », visant à optimiser et superviser le réseau local (LAN) du Client.

Le Service SDLAN comprend tout ou partie des Équipements et services de base suivants :

- la fourniture de switch(es),
- la fourniture de borne(s) wifi,
- la fourniture de routeur(s),
- la fourniture de licences logiciels associées aux Equipements,
- l'accès à un portail de supervision (analytics),
- le reporting.

Le Service SDLAN peut être souscrit seul ou en complément d'une ou plusieurs offres d'ENOCOM. Dans tous les cas, il appartient au Client :

- de s'assurer que les plans d'adressage des différents Sites sont compatibles entre eux,
- d'effectuer les modifications nécessaires sur son réseau, conformément au résultat de l'audit préalable à la mise en service. Ces modifications de paramétrage peuvent concerner les liaisons d'accès et les équipements d'un opérateur tiers.

Toute modification de configuration effectuée par le Client dans ce cadre relève de la responsabilité exclusive de ce dernier.

Fourniture d'Équipements

ENOCOM se chargera de faire livrer au Client des Équipements compatibles avec la technologie SDLAN. Ces Équipements mis à disposition du Client sont soumis aux termes de l'article 7 des Conditions Générales.

Plateforme centrale de gestion

Le Service SD-LAN nécessite une plateforme centrale de gestion permettant le paramétrage et la gestion des statistiques inclus dans le Service. Cette plateforme est hébergée par ENOCOM ou par le fournisseur de la solution technique selon les cas. Un accès à cette plateforme est proposé au Client afin de lui permettre de modifier certains éléments du Service. La responsabilité d'ENOCOM ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'incident résultant d'une configuration effectuée par le Client. Le cas échéant, aucun engagement de qualité de service n'est applicable.

La plateforme centrale de gestion met aussi à disposition du Client les enregistrements détaillés des événements et flux enregistrés par les Équipements (« logs »). Selon la solution, le volume et la durée de conservation de ces logs peuvent varier. Il appartient au Client de réaliser régulièrement des exports des logs mis à disposition ou de souscrire des extensions de capacité de stockage de la plateforme, si elles existent.

Le Client est par ailleurs informé que ce service d'enregistrement des logs n'inclut, par défaut, aucune supervision ou analyse des logs ni action spécifique de la part d'ENOCOM. La mise en place de telles actions incombe au Client.

3.5.3. Service bSecure Anti-DDoS

Description

Ce Service de cybersécurité vise à renforcer la protection contre les attaques informatiques appelées « Dénis de Service Distribué » (« DDoS ») grâce à une solution hébergée en cœur de réseau ENOCOM.

Ce Service permet au Client subissant une attaque DDoS de continuer à utiliser son Service internet, si le type ou l'intensité de l'attaque le permet. Il vise à permettre un « nettoyage » des flux de l'attaque DDoS (« mitigation ») avant qu'elle n'atteigne le réseau informatique du Client.

Ce Service fonctionne de manière automatisée 24h sur 24 et son support technique est assuré uniquement pendant les heures ouvrées.

Selon le niveau de service souscrit, le Client pourra recevoir des alertes et des rapports ou encore accéder à un portail de suivi en temps réel.

Conditions d'accès et de fourniture du Service

Pour bénéficier du service bSecure Anti-DDoS, le Client devra au préalable, selon l'offre souscrite :

- avoir souscrit un accès internet (Lien) auprès d'ENOCOM,
- fournir à son interlocuteur technique ENOCOM l'adresse IP / les adresses IP des Services ENOCOM qu'il souhaite protéger.

Modification de configuration

Le Client reconnaît que le Service fonctionne de façon automatisée et qu'il ne peut pas contrôler son fonctionnement. En revanche, selon le niveau de service souscrit, il pourra demander à ENOCOM une revue de la configuration. ENOCOM ne pourra être tenue responsable des évolutions faites par le Client sur son réseau informatique/ système d'information pouvant affecter le fonctionnement nominal du Service (exemple : modification des classes de service des Liens, changement d'affectation d'adresses IP, etc.).

La souscription du Service bSecure Anti-DDoS peut nécessiter la souscription de la Prestation d'Assistance Technique Dédinée (ATD) (selon l'offre choisie) consistant à mettre à disposition du Client un interlocuteur dédié chargé d'assurer le pilotage et le suivi des incidents pouvant impacter le Service bSecure Anti-DDoS, de remettre au Client des rapports détaillés sur les incidents majeurs survenus ou de fournir des informations proactives en cas d'interventions programmées ou d'incidents majeurs pouvant impacter le Service bSecure Anti-DDoS.

Rapports automatiques

Selon le niveau de service souscrit, des rapports non personnalisables sont fournis au Client par courriel, selon une fréquence et un format prédéfini.

Portail de suivi

Selon le niveau de service souscrit, le Client peut disposer d'un accès à un portail de suivi. Sur ce portail, le Client pourra visionner des informations détaillées sur les alertes et interventions dites de « mitigation » effectuées. Le contenu accessible n'est pas modifiable par le Client qui ne peut non plus avoir accès à des menus spécifiques du portail. Le Client est informé que le contenu du portail pourra être amené à évoluer.

3.5.4. Service bSecure Firewall Pack

Description du Service

Ce Service de cybersécurité consiste en la fourniture et la gestion par ENOCOM d'une solution dite Firewall Pack, permettant le traitement et l'exécution de fonctionnalités de cybersécurité et également, selon la configuration, l'optimisation des flux du Site du Client au niveau applicatif.

Conditions d'accès au Service

Le service bSecure Firewall Pack peut être souscrit seul ou en complément d'un ou plusieurs Service(s) d'accès à internet.

Dans tous les cas, il appartient au Client d'effectuer les modifications nécessaires au routage de son trafic IP, conformément aux recommandations données par ENOCOM à l'issue de l'audit préalable à la mise en service. Ces modifications de paramétrage peuvent concerner les liaisons et les équipements d'un opérateur tiers.

Fourniture d'Équipements

ENOCOM se chargera de fournir et d'installer l'Équipement compatible avec la technologie Firewall Pack. Cet Équipement, mis à disposition du Client, est soumis aux termes de l'article 7 des Conditions Générales.

Pour chaque Équipement, le Client s'engage à ne pas excéder la capacité de débit, le nombre d'utilisateurs autorisés, ou le nombre de bornes WI-FI pouvant être supportés par l'Équipement conformément au Service souscrit.

En cas d'utilisation par le Client d'un débit, d'un nombre d'utilisateurs ou d'un nombre de bornes WI-FI excédant cette capacité, ENOCOM ne peut être tenue pour responsable d'une éventuelle altération de la performance de l'Équipement. Les Équipements Firewall Pack en place pourront être restitués à ENOCOM par le Client et remplacés par des Équipements adaptés aux usages du Client. Ce remplacement sera effectué aux frais exclusifs du Client qui s'acquittera du prix associé au nouvel Équipement Firewall Pack dès son installation.

Modification de configuration

Dans le cadre du Service bSecure Firewall Pack, ENOCOM prend en charge les modifications de configuration de l'Équipement à la demande du Client (demande à effectuer par l'ouverture d'un ticket d'incident auprès de la Cellule Assistance Technique). Chaque demande sera facturée à l'acte, sauf si le Client a souscrit à l'option service managé avancé.

Option bornes wifi

Ce Service optionnel consiste en la fourniture et la gestion par ENOCOM d'une solution visant à proposer une couverture wifi élargie sur le Site du Client.

Il comprend:

- La fourniture de borne(s) wifi et d'un injecteur POE (*Power Over Ethernet*),
- L'installation de(s) borne(s) wifi sur le Site Client à moins de 2m50 de hauteur et sur une prise RJ45 déjà existante. En cas de difficultés exceptionnelles (intervention à plus de 2m50 de hauteur) ou d'installation complexe, la souscription d'une prestation supplémentaire pourra être nécessaire à la réalisation de l'installation. En cas de désaccord, la Commande du Service concerné pourra être résiliée par ENOCOM de plein droit et sans frais. Si l'installation de la borne wifi est faite postérieurement à l'installation du Service bSecure Firewall Pack, cette intervention sera facturée sous forme d'une prestation complémentaire,
- Le maintien en condition opérationnelle de la borne wifi et de son logiciel.

3.5.5. Service bSecure Protection PC

Description du Service

Ce Service de cybersécurité consiste en la fourniture d'une Licence d'utilisation d'un logiciel de protection évolué « EOR - Endpoint Detection and Response » à installer sur les ordinateurs et/ou serveurs du Client, associé à une prestation de supervision assurée par un « SOC - Security Operation Center » permettant la détection de menaces à la sécurité informatique (cyberattaques) et l'accompagnement dans la gestion de ces menaces.

Conditions d'accès au Service

L'éligibilité au Service est conditionnée au respect par le Client des prérequis définis par l'éditeur du logiciel (notamment versions minimales des systèmes d'exploitation).

Le Client devra transmettre à ENOCOM les coordonnées de l'interlocuteur référent technique qui devra être contacté en cas d'incident de sécurité nécessitant une action du Client.

Fourniture du Service

ENOCOM permettra au Client de récupérer les Licences à installer sur les ordinateurs et/ou serveurs ainsi que la clé associée dans un délai de quinze (15) jours à compter de la souscription du Service par le Client.

Le Client est tenu d'installer ou de faire installer les Licences sur ses ordinateurs et/ou ses serveurs. Seuls les ordinateurs et/ou serveurs sur lesquels le Client aura effectivement installé ces Licences seront couverts par le Service.

Plateforme centrale de gestion

Un accès à la plateforme centrale de gestion du Service pourra être fourni par ENOCOM sur demande du Client (demande à effectuer par l'ouverture d'un ticket d'incident auprès de la Cellule Assistance Technique) et sous réserve que le Client dispose d'un nom de domaine rattaché à son entreprise (@monentreprise.fr).

Le Client est informé que la plateforme centrale de gestion lui permet uniquement de prendre connaissance du détail des Licences installées et des informations relatives aux cyberattaques évitées.

Modification de configuration

ENOCOM peut réaliser des modifications de configuration du Service à la demande du Client (ex: ajout d'un accès nominatif, modification d'un référent technique...). Cette demande devra être effectuée par l'ouverture d'un ticket auprès de la Cellule Assistance Technique. Chaque demande sera facturée à l'acte conformément aux Tarifs.

Le Client est informé que chaque Pack souscrit lui donne accès à un nombre prédéterminé de Licences. En cas d'installation par le Client sur ses ordinateurs et/ou serveurs d'un nombre de Licences plus important que le nombre maximum de Licences prévu dans son Pack, ENOCOM lui facturera le coût du Pack correspondant au Pack supérieur.

3.5.6. Service bSecure XDR Managé

Description du Service

ENOCOMpose un service de supervision de la cybersécurité. Ce Service correspond à la mise en place d'un « *centre d'accompagnement et de services* » afin de délivrer des prestations de :

Gestion d'outil de détection des menaces sur les ordinateurs et/ou serveurs du Client ou « Endpoint Detection and Response » (ci-après « EOR »), de prestations de eXtended Detection Response (ci-après « XDR ») par lesquelles ENOCOM gère des outils technologiques visant à surveiller, détecter et déjouer les menaces de cybersécurité qui peuvent porter atteinte au système d'information du Client ; « Managed Detection and Response », prestation réalisée par le SOC (Security Operations Center) d'ENOCOM destinée à superviser les ordinateurs et/ou serveurs du Client sur lesquels l'outil EOR est installé. Le SOC vise à exercer une surveillance des menaces et activités malveillantes pouvant atteindre les ordinateurs et/ou serveurs.

Présentation de la prestation de déploiement

La prestation de déploiement est composée de plusieurs phases comme suit :

Pilotage du projet : consiste à piloter l'ensemble des actions des intervenants et des parties prenantes au projet par un chef de projet ;
Intégration de l'environnement client (« tenant ») au sein du SOC : consiste à mettre en œuvre le logiciel de détection (EDR/XDR) sur lequel le SOC s'appuiera pour fournir le Service ;
Mise en œuvre des automatisations : consiste à déterminer avec le Client les automatisations de traitement de gestion de certains incidents ;
Installation d'un pilote sur dix (10) ordinateurs et/ou serveurs (*endpoints*) du Client : consiste en l'installation du logiciel EOR sur dix (10) appareils du Client afin de valider le bon fonctionnement global ;
Transfert de compétences sur une durée de deux (2) heures : formation permettant au Client d'installer les logiciels EOR sur ses propres ordinateurs et/ou serveurs ;
Fourniture de la documentation : fourniture du document d'architecture technique et de la charte de fonctionnement du SOC.

Présentation de la prestation de surveillance

La prestation de surveillance comporte :

une surveillance et un traitement automatisé des incidents de sécurité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ;
un traitement manuel des incidents de faible et moyenne criticité pendant les heures et jours ouvrés (soit du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30) ;
un traitement manuel, au besoin, des incidents les plus critiques 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Chaque traitement d'incident implique la mise en œuvre de procédures de gestion desdits incidents (analyse notamment de la cause racine, compréhension, confinement, éradication, et conseils d'amélioration), que ce soit via des systèmes automatiques ou manuels.

Le niveau de criticité de l'incident est déterminé par l'EDR et peut faire le cas échéant d'une requalification par les experts du SOC ENOCOM.

3.5.7. Service bSecure SASE

Description du Service

Le Service bSecure SASE consiste en la fourniture d'une solution de sécurité dans le cloud de l'éditeur dite SSE (*Securiv Service Edge*) gérée par ENOCOM. Ce Service apporte des fonctions de sécurité complémentaires au(x) pare-feu(x) déjà en place via une plateforme de gestion centralisée dans le cloud de l'éditeur selon l'offre choisie.

Les fonctionnalités du Service bSecure SASE dépendent de l'offre choisie, chacune d'elle s'appuyant sur des solutions de différents éditeurs. En tout état de cause, la détermination de la version logicielle de la plateforme de gestion centralisée relève uniquement du périmètre d'ENOCOM.

Le Service bSecure SASE nécessite l'installation au préalable par le Client des Licences souscrites auprès d'ENOCOM sur les ordinateurs de ses Utilisateurs.

Les Licences sont fournies dans le cadre d'un ou plusieurs pack(s) de Licences d'une quantité prédéfinie et non personnalisable par le Client. De ce fait, le Client ne peut commander que les quantités de Licences prévues par les packs.

Le Client s'engage respecter les quantités de Licences prévues dans son/ses pack(s) et par conséquent à n'installer celles-ci que dans la limite de quantité prévue dans le(s) pack(s). En cas d'installation par le Client de Licences au-delà de la quantité prévue dans son/ses pack(s), ENOCOM facturera au Client le prix de pack(s) supplémentaire(s) de manière à couvrir le dépassement.

Mise en place du Service bSecure SASE

La fourniture du Service bSecure SASE requiert au préalable la souscription d'une prestation d'implémentation (ci-après la« Prestation d'implémentation ») permettant de déterminer si une interconnexion est possible entre la plateforme SSE et le réseau informatique du Client jusqu'à la mise en service effective dudit Service. Cette prestation inclue notamment une phase de cadrage, une phase de configuration et un pilote.

Si dans le cadre de la Prestation d'implémentation, le Client n'est pas en mesure de transmettre certaines informations relatives à son système d'information (architecture d'annuaire, applications utilisées etc.), ce dernier pourra solliciter, sur la base d'un devis, des audits spécifiques auprès d'ENOCOM afin de les identifier.

S'il ressort pendant la Prestation d'implémentation, une incompatibilité technique entre le système d'information du Client et la solution de sécurité SSE envisagée, ENOCOM pourra résilier de plein droit la commande, sans que cela n'ouvre droit à une quelconque indemnisation au profit du Client.

L'exploitation du Service SASE

La souscription du Service SASE implique nécessairement celle de la prestation d'Assistance Technique Dédiaée (ATD) consistant à mettre à disposition du Client un interlocuteur dédié chargé d'assurer le pilotage et le suivi des incidents pouvant impacter le Service SASE, de remettre au Client des rapports détaillés sur les incidents majeurs survenus ou de fournir des informations proactives en cas d'interventions programmées ou d'incidents majeurs pouvant impacter le Service SASE.

Dans le cadre des différentes maintenances incluses dans le Service SASE, ENOCOM s'engage à appliquer des correctifs de mise à jour conformément aux préconisations faites par les éditeurs de la solution retenue. ENOCOM en informera le Client au préalable.

Le Client dispose de la faculté de modifier lui-même certains paramètres du Service SASE (ex.: ajout de nouveaux utilisateurs, modification d'une règle de sécurité, etc.). Toute modification de configuration effectuée relève de sa seule responsabilité. Le Client pourra à tout moment solliciter le support ENOCOM pour un retour arrière (selon les Tarifs en vigueur à la date de la demande).

Le Client pourra également déléguer ces modifications de paramètres à ENOCOM. Pour ce faire, il devra ouvrir un ticket auprès du Service Client (via son Espace Client Gestionnaire) qui lui transmettra le tarif applicable à ces actes.

3.5.8. Services Managés

Les Services Managés sont des services de gestion au quotidien des Services SD-WAN, SDLAN, Gateway Sécurité, bSecure Firewall Cloud et bSecure Firewall Pack. Ils sont opérés par ENOCOM à distance et permettent d'effectuer des actions sur la configuration ou le paramétrage desdits Services.

Pour les Services SD-WAN, SDLAN, Gateway Sécurité et bSecure Firewall Cloud, ces actions sont limitées à celles proposées au Client sur son Espace Client Gestionnaire, rubrique « assistance technique ». Le Client est responsable des changements demandés. Il lui appartient d'évaluer les impacts et les risques de ces demandes sur le bon fonctionnement de son Service.

Lorsque le Client souhaite souscrire l'offre de Services Managés pour le Service SD-WAN, cette option doit alors obligatoirement être souscrite sur l'ensemble des équipements SD-WAN du Client.

Pour le Service bSecure Firewall Pack, l'option est appelée « Service Managé avancé ». Si le Client souscrit cet abonnement, il peut demander à ENOCOM de modifier la configuration du Service bSecure Firewall Pack.

Article 4 - Propriété intellectuelle

Le Client est informé qu'aucun droit de propriété ne lui est transféré au titre des licences et les logiciels afférents qui demeurent la propriété de l'éditeur. Seul un droit d'utilisation dans les conditions de l'offre souscrite (article 3) sur lesdits logiciels est conféré au Client. Le cas échéant, les licences et logiciels installés sur les ordinateurs et/ou serveurs du Client sont soumis à l'acceptation par le Client des termes et conditions des licences d'utilisation des éditeurs. Le Client garantit ENOCOM contre toute action ou réclamation en cas de méconnaissance desdites licences.

Le Client reconnaît et accepte expressément que les éditeurs et leurs donneurs de licence sont propriétaires exclusifs et demeurent seuls titulaires des droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur, droit des marques, etc.) sur les logiciels, l'ensemble des éléments qui les composent, leurs évolutions et améliorations et la documentation associée. Le Client reconnaît et accepte en conséquence à ce titre (i) que ne lui est concédé au titre du Contrat qu'un droit d'accès et d'utilisation (à l'exclusion de tout autre droit) et ce uniquement pendant la durée définie dans le Bon de commande ou Contrat de service, (ii) ENOCOM ne peut être tenue responsable de tout trouble de jouissance, de fait ou de droit sur les logiciels et les Licences, à l'exception de ceux provenant de son fait personnel, et (iii) ENOCOM ne peut être tenue à aucune garantie au titre des vices cachés dont elle n'aurait pas connaissance notamment ceux imputables à l'éditeur.

Article 5 - Responsabilité d'ENOCOM

Outre les cas de responsabilité prévus à l'article 8 des Conditions Générales, la responsabilité d'ENOCOM ne saurait être engagée dans les cas suivants :

Ordinateurs et/ou serveurs du Client ou encore environnement IT du Client non éligibles au Service dans l'hypothèse où ces derniers ne répondraient pas aux prérequis établis par l'éditeur (systèmes d'exploitation obsolètes ou non supportés par l'éditeur) ;

Au cours de l'utilisation du Service, ordinateurs et/ou serveurs du Client ou encore environnement IT du Client ne pouvant plus bénéficier du Service dans l'hypothèse où le Client ne respecterait plus les prérequis établis par l'éditeur du logiciel et/ou par ENOCOM ;

Retard dans la remise des Licences envoyées électroniquement du fait d'un dysfonctionnement du système informatique du Client ;

Non-respect des conditions d'utilisation des Licences par le Client tels imposées par les éditeurs de logiciel ;

Survenance de tout dommage qui résulterait d'une omission, d'une faute ou d'une négligence du Client ;

Utilisation de logiciels non fournis ou non avalisés par ENOCOM et affectant les Licences ou les données du Client ;

Utilisation des résultats des Services, pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel ils sont intervenus, mise en œuvre erronée des recommandations ou absence de prise en compte des réserves d'ENOCOM.

La responsabilité d'ENOCOM au titre du Service est strictement limitée aux capacités des outils de détection utilisés par le Client. Ainsi l'absence de détection d'un incident par les outils et ses conséquences ne peuvent engager la responsabilité d'ENOCOM.

Article 6 - Conditions préalables d'accès au Service

L'accès au Service s'effectue selon les mêmes modalités et conditions que celles figurant à l'article 3 des Conditions Générales.

Article 7 - Mise en service

Les Parties conviendront, pour chaque Service commandé, d'une Date de mise en service prévisionnelle.

Une fois les opérations d'installation effectuées, ENOCOM, le cas échéant, réalise contradictoirement avec le Client une série de tests destinés à vérifier le bon fonctionnement du Service.

Il est précisé que, s'agissant du Service VPN MPLS ou SD-WAN ou d'un Lan 2 Lan en topologie Anyto Any, la mise en service correspond à la date à laquelle est constaté le bon fonctionnement de l'interopérabilité entre le Site principal et le premier Site distant inclus dans le réseau privé. Les autres Sites distants sont mis en service au fur et à mesure de leur déploiement.

La mise en service donne lieu à l'établissement d'un avis de mise en service transmis au Client par courrier, fax ou e-mail.

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de l'avis de mise en service pour le contester par écrit. A défaut, le Service sera réputé mis en service et accepté par le Client à la date figurant sur l'avis de mise en service.

En cas de contestation de la mise en service dûment justifiée, ENOCOM s'engage à corriger les anomalies signalées par le Client et à proposer au Client, dans les meilleurs délais, un rendez-vous pour une nouvelle mise en service qui donnera lieu à l'émission d'un nouvel avis de mise en service.

En cas d'information incomplète ou erronée et/ou en cas de non-respect de ses obligations préalables par le Client telles que visées à l'article 3.2 des Conditions Générales, ENOCOM se réserve le droit de facturer au Client chaque déplacement supplémentaire nécessaire à la réalisation de la mise en service. Cette faculté s'applique également notamment dans les cas suivants :

- défaut d'environnement (raccordement électrique, emplacement dans le local où doit être installé l'Équipement d'ENOCOM),
- défaut d'accès au Site imputable au Client (impossibilité pour ENOCOM de se rendre à la date et heure convenues sur le Site),
- report de date ou annulation moins de cinq (5) jours avant la date prévue d'intervention d'ENOCOM,
- défaut de capacité à localiser la tête de câble d'Orange sur le Site,
- défaut d'information sur la complexité de la Desserte Interne à réaliser. Il est de la responsabilité du Client de signifier à ENOCOM les caractéristiques de la Desserte Interne (travaux, longueur, ...) adaptée à ses locaux et nécessaire à la mise en service. Toute desserte spécifique doit être disponible aux date et heure convenues pour la mise en service des Équipements,
- défaut de réalisation d'une Desserte Interne dans le cas où le Client aurait conservé la prise en charge de la réalisation de cette desserte,
- tout autre fait imputable au Client entravant la réalisation de la mise en service.

Sans préjudice des dispositions précédentes, et par dérogation à l'article 6.1 des Conditions Générales, ENOCOM cédera à la mise en facturation d'un Site dès lors que le retard sur la Date de mise en service prévisionnelle dépasse sept (7) jours ouvrés pour une raison imputable au Client.

Mise en service de l'offre bSecure Firewall Cloud

L'offre bSecure Firewall Cloud est mise en service dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date :

- De réception par ENOCOM du contrat de service ou du Bon de Commande signé et de l'ensemble des informations requises pour la fourniture du Service, si le Client dispose déjà d'un service d'accès à internet chez ENOCOM ;
- De livraison par ENOCOM au Client de l'accès supportant le service internet.

Mise en service des accès Lan 2 Lan

La Date de mise en service d'un circuit Lan 2 Lan « point à point » correspond à la date à laquelle est constaté par ENOCOM le bon fonctionnement de l'interopérabilité entre les deux (2) Sites extrémités dudit circuit.

Dans le cas d'un service Lan 2 Lan « point à multipoints », ce dernier est décomposé en circuits « point à point » mis en service de manière indépendante les uns des autres.

Mise en service des accès Routeur 4G ou Routeur 5G

La Date de mise en service correspond à la date d'activation de la Carte SIM livrée avec le Routeur 4G/5G.

Dans le cadre du Service « Plug & Play », la carte SIM est activée par ENOCOM lors de l'envoi de l'Équipement. Le Client procède à l'installation et à la mise en service de manière autonome.

Mise en service de l'offre Internet Sécurisé

L'offre Internet Sécurisé est mise en service :

- concomitamment à la mise en service de la Liaison et du Service internet associé,
- ou quinze (15) jours ouvrés à partir de la date de réception par ENOCOM du Contrat de service ou du Bon de Commande signé et de l'ensemble des informations requises pour la fourniture du Service, si le Client dispose déjà d'un accès internet.

Mise en service de l'offre Gateway Sécurité

- l'offre Gateway Sécurité est mise en service quinze (15) jours ouvrés à partir de la date de réception par ENOCOM du Contrat de service ou du Bon de Commande signé et de l'ensemble des informations requises pour la fourniture du Service, si le Client dispose déjà d'un VPN MPLS chez ENOCOM,
- ou à la mise en service du premier Lien du VPN MPLS dans le cas de la création d'un nouveau VPN.

Mise en service des offres SD-WAN et bSecure Firewall Pack

Pour ces offres, le contenu de la prestation de mise en service peut varier selon les exigences fonctionnelles du Client et la complexité de l'architecture existante et future.

La mise en service est précédée d'une phase d'audit permettant de dimensionner les Services et Équipements fournis par ENOCOM, en considération des différents critères qui conditionnent le Service (fonctionnalités, débits totaux des accès connectés aux équipements, nombre d'utilisateurs, etc.).

La phase d'audit peut amener ENOCOM à recommander un service et un équipement de capacités supérieures.

Le déploiement des Équipements sur Site peut être effectué en France Métropolitaine, l'installation étant alors réalisée par un prestataire d'ENOCOM.

La réalisation de l'installation par ENOCOM est conditionnée à la validation préalable par celle-ci de ses conditions d'exécution au regard de l'environnement du Site. En cas de difficultés exceptionnelles (ex : intervention à une hauteur de plus de 2m50 de hauteur), la souscription d'une prestation supplémentaire pourra être nécessaire à la réalisation de la prestation. En cas de désaccord, la commande du Service concernée pourra être résiliée par ENOCOM de plein droit et sans frais.

S'agissant de l'offre SD-WAN, l'installation est également possible, sous réserve de l'acceptation de la demande du Client par ENOCOM, dans les DROM et à l'international. L'installation pourra être réalisée par le Client ou son prestataire désigné selon la méthodologie établie lors de la prestation d'audit. Le Client reconnaît avoir été informé et accepte que les moyens d'intervention d'ENOCOM sur un Site déployé dans les DROM et à l'international sont limités. Aucun engagement ne peut être pris par ENOCOM sur le rétablissement du Service en cas d'incident, notamment lorsque la résolution de l'incident nécessiterait le remplacement des Equipements en place. Il est fortement recommandé au Client de souscrire à une offre de haute disponibilité des équipements SD-WAN (High Availability) dans le cas des Sites Client dans les DROM et à l'international.

Article 8 - Durée d'engagement

Sauf offre commerciale particulière, les Services sont souscrits pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de trente-six (36) mois à compter de la Date de mise en service de chaque Liaison, Equipement, ou Service mentionné dans la commande.

La souscription au Service VPN postérieurement à la mise en service d'une solution accès internet ou d'une solution de téléphonie fixe utilisant la même Liaison pour un Site donné entraîne la prorogation de la période minimale d'engagement de ladite Liaison de trente-six (36) mois.

Durée du Service pour les accès Routeur 4G ou Routeur 5G

Le Service d'Accès Routeur 4G ou 5G est souscrit pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de trente-six (36) mois.

Période minimale d'engagement du Service SD-WAN, du Service bSecure Firewall Pack, bSecure XDR Managé et du Service bSecure SASE

Les Service SD-WAN, bSecure Firewall Pack, bSecure XDR Managé et bSecure SASE sont souscrits pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de trente-six (36) mois.

Au terme de la période initiale d'engagement, celle-ci sera tacitement reconduite, par périodes successives de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, respectant un préavis de trois (3) mois minimum avant la date d'échéance de la période en cours.

Services sans engagement

Les Services Internet Sécurisé, Gateway Sécurité, ainsi que les options de ces Services sont souscrits pour une durée indéterminée sans période minimum d'engagement.

Article 9 - Suspension, abandon ou résiliation du Service

9.1. Suspension du Service

En cas de risque pour la sécurité du Service, notamment en cas de tentatives de piratage, d'attaques par déni de service distribuées (DDoS), ou de toute autre activité malveillante, soit en direction des Sites du Client, soit émanant de ceux-ci, le Client accepte que ENOCOM suspende immédiatement le Service jusqu'à la résolution du problème. Cette suspension ne donne pas lieu à une communication spécifique vers le Client.

Par ailleurs, ENOCOM se réserve le droit de suspendre le Service en cas d'utilisation présentant une infraction à la réglementation en vigueur et dans les cas prévus à l'article 11 des Conditions Générales.

9.2. Abandon de commande avant la mise en service

En cas d'abandon de la commande à l'initiative du Client avant sa mise en service, ce dernier sera redevable d'un montant forfaitaire défini dans les Tarifs en vigueur à la date de souscription du Service. Le tarif appliqué peut varier en fonction de la technologie de la Liaison d'accès supportant le Service commandé.

9.3. Résiliation du Service

Le Contrat et les Services peuvent être résiliés conformément aux modalités prévues à l'article 12 des Conditions Générales.

Les droits de propriété intellectuelle afférents au Service et à tout équipement ou logiciel utilisés en lien avec le Service sont et demeureront à tout moment la propriété d'ENOCOM ou de ses partenaires.

Dispositions liées à la résiliation du Service Internet Sécurisé

Au terme du Contrat, et dans tous les cas où le Service serait interrompu ou résilié pour une quelconque raison, les modifications de configuration effectuées lors de la fourniture du Service ne seront pas conservées par ENOCOM. Il incombera dans ce cas au Client de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la protection de ses systèmes d'informations.

Par ailleurs, la résiliation du Service Internet Sécurisé entraîne une modification de l'adresse IP WAN (adresse IP fournie par ENOCOM) et donc une interruption temporaire du Service internet. Il appartient au Client de redémarrer l'Équipement de terminaison (CPE ou routeur internet) pour rétablir le Service. La résiliation du Service peut donner lieu à la facturation de frais complémentaires si elle intervient, à la demande du Client, en dehors des heures d'ouverture de la Cellule Assistance Technique.

Dispositions liées à la résiliation des Services bSecure Firewall Cloud et Gateway Sécurité

Au terme du Contrat, et dans tous les cas où le Service serait interrompu ou résilié pour une quelconque raison, les modifications de configuration effectuées lors de la fourniture du Service ne seront pas conservées par ENOCOM. Il incombera dans ce cas au Client de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la protection de ses systèmes d'informations.

Dispositions liées à la résiliation des Services SD-WAN ou SDLAN

Au terme du Contrat, et dans tous les cas où le Service serait interrompu ou résilié pour une quelconque raison, les modifications de configuration effectuées lors de la fourniture du Service ne seront pas conservées par ENOCOM. Il incombera dans ce cas au Client d'entreprendre toutes les modifications de configuration nécessaires sur son infrastructure et d'en informer ses fournisseurs afin de réacheminer son trafic IP selon ses besoins.

ENOCOM informe le Client qu'elle conservera les Données Client pendant une période n'excédant pas six (6) mois à compter de la date de cessation du Service. A défaut pour le Client de demander à ENOCOM la restitution de ses Données Clients dans ce délai, ENOCOM cèdera à leur effacement définitif.

Article 10 - Conditions financières

10.1. Tarifs

Les tarifs applicables au Service sont définis dans les Tarifs en vigueur à la date de souscription du Service.

10.2. Facturation

La date de début de facturation du Service est celle de la mise en service du Site conformément aux modalités prévues aux présentes Conditions Particulières.

Par dérogation audit article, la facturation des Services VPN MPLS, SD-WAN et Lan 2 Lan débute à compter de la Date de mise en service du second Site inclus dans le réseau privé.

Lors du déploiement, les Sites Client sont facturés au fur et à mesure de leur mise en service respective.

Dans le cas où la date de mise en service prévisionnelle du Service VPN MPLS, SD-WAN ou Lan 2 Lan n'aurait pas pu être respectée pour une raison imputable au Client, ENOCOM cédera à la mise en facturation du Site Principal mais également de l'ensemble des Sites distants dont la mise en service aura été retardée en conséquence. Cette facturation débutera dès lors que le retard sur la Date de mise en service prévisionnelle dépasse sept (7) jours ouvrés.

Article 11 - Obligations spécifiques du Client au titre du Service

11.1. Un recensement des données Client est nécessaire à la programmation du Service par ENOCOM. Ces données sont à fournir par le Client, par l'intermédiaire du fichier d'information client qui lui est communiqué par ENOCOM postérieurement à la signature du Contrat.

En cas de retard ou d'erreur du Client dans la communication des données, la mise en service est différée en fonction du nombre de jours supplémentaires nécessaires à la fourniture ou la correction desdites données par le Client.

Si le retard susmentionné excède trente (30) jours, ENOCOM pourra annuler la commande du Client et lui réclamer une pénalité forfaitaire correspondant à un (1) an d'abonnement au Service.

11.2. Le Client s'interdit d'affecter les Liaisons ou Equipements souscrits à un autre Site que celui figurant sur la commande afférente aux Liaisons ou Equipements, sauf accord exprès et écrit d'ENOCOM.

Le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin notamment d'empêcher d'éventuels branchements clandestins ou l'utilisation frauduleuse du Service et garantit ENOCOM contre toutes les conséquences financières.

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et donc des conséquences de toute utilisation illégale abusive frauduleuse ou illicite, d'une part et d'autre part du contenu des informations, messages, données ou communications échangées par l'intermédiaire des Services (le « Contenu »), ou de toute autre utilisation des Services d'ENOCOM par le Client ou par toute personne ou entité ayant accédé aux Services via le Client ou les Equipements de ce dernier (un « Utilisateur »).

Il garantit ENOCOM contre tout dommage (en ce compris les frais de procédure et d'avocat), contre toute réclamation, action, revendication, procédure exercée à son encontre et qui résulterait de l'utilisation du Service ou des contenus.

Article 12 - Garanties de Qualité de Service

ENOCOM s'engage sur l'application de Garanties de Qualité de Service (QoS). Les Garanties

de Qualité de Service comprennent :

- La Garantie de délais de Mise en Service,
- La Garantie de Temps de Rétablissement,
- La Garantie de Taux de Disponibilité du Service,
- Les Garanties de Performance.

A l'exception de la Garantie de délais de Mise en Service et de la Garantie de Temps de Rétablissement pour la FFTH avec une GTR de 10H (inclus dans les offres XGSPON 8 Gbps et sous réserve de souscription de l'option correspondante sur les offres FTTH GPON 1 Gbps), les Garanties de Qualité de Service ne sont applicables qu'aux Liaisons Garanties, leur application aux Liaisons Standards étant exclue. Aucune Garantie de Qualité de Service n'est applicable à l'offre bSecure Firewall Pack.

Les indicateurs permettant de mesurer la qualité du Service et notamment le taux de disponibilité, sont calculés hors périodes de maintenance programmées par ENOCOM.

12.1. Cellule Assistance Technique

Ce service d'ENOCOM assure la prise en charge et le suivi des incidents notifiés par le Client selon les modalités décrites ci-après.

Pour les Services du Réseau Fixe, la Cellule Assistance Technique est accessible via l'Espace Client Gestionnaire ou par téléphone aux horaires d'ouverture correspondant à la Période de Couverture des Garanties souscrite par le Client et définie ci-après :

- pour les offres « Petites et Moyennes Entreprises », le numéro de contact est le 1067 (coût d'un appel local depuis un poste fixe) ou le +33 981 66 40 33 depuis l'étranger,
- pour toutes les autres offres, le numéro de contact est celui communiqué au Client au moment de la souscription de l'offre par le commercial d'ENOCOM (coût d'un appel local depuis un poste fixe).

Le Client doit s'assurer préalablement à la notification d'un Incident que celui-ci ne se situe pas sur ses propres équipements ou sur son Site.

Le Client communiquera à la Cellule Assistance Technique toutes les informations lui permettant l'identification du Client et la qualification de l'incident.

Si l'incident résulte d'un élément ou d'un équipement exploité par le Client ou relevant de la responsabilité du Client, l'intervention d'ENOCOM pourra être facturée au tarif en vigueur.

12.2. Définitions et modalités

12.2.1. Période de Couverture des Garanties

La Période de Couverture des Garanties correspond par défaut à la période du lundi au vendredi, de 8H30 à 19H00 (hors jours fériés et hors périodes de maintenance programmées par ENOCOM).

La Période de Couverture des Garanties peut être étendue en fonction des Services ou des options souscrits par le Client.

12.2.2. Ticket d'incident

Le ticket d'incident est créé par le Client via l'Espace Client Gestionnaire ou par ENOCOM à compter du signalement de l'incident par téléphone par le Client. Pour chaque Incident, un numéro de ticket d'incident est attribué au Client par ENOCOM.

Suite à la résolution de l'incident, la Cellule Assistance Technique constate avec le Client le rétablissement du Service et clôture l'incident. Le ticket d'incident est fermé par ENOCOM lorsque le Service est rétabli.

12.2.3. Temps de Rétablissement

Le Temps de Rétablissement s'entend du délai entre l'ouverture du ticket d'incident provoqué par l'interruption totale de la Liaison Garantie, et la résolution de l'incident telle qu'indiquée sur le ticket d'incident. Le Temps de Rétablissement ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties. Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister ENOCOM dans la résolution de l'incident, notamment pour fournir des informations nécessaires à la résolution de l'incident, réaliser des tests ou accéder aux Équipements et/ou au Site du Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du Temps de Rétablissement.

12.2.4. Taux de Disponibilité

Chaque période de calcul du Taux de Disponibilité débute à la date de mise à disposition effective du Service sur un Site et se calcule exclusivement pour les Incidents liés à l'interruption totale du Service se produisant pendant la Période de Couverture des Garanties.

Dans le cas d'un Site bénéficiant de solutions optionnelles de sécurisation en double raccordements ou redondance d'Équipement, le Taux de Disponibilité s'apprécie uniquement lorsqu'une indisponibilité affecte simultanément les deux (2) Liaisons de raccordement.

Ce Taux, exprimé en pourcentage, est calculé annuellement à l'aide de la formule suivante :

- Taux de Disponibilité : $(\text{Temps de référence} - \text{Temps de panne}) / \text{Temps de référence}$,
- Temps de référence : une année pleine, en minutes (365x24x60),
- Temps de panne : somme, en minutes des Temps de Rétablissement.

12.2.5. Temps de transit (latence)

Le temps de transit correspond au temps moyen de transfert, aller et retour, entre un Site central et un Site distant d'un paquet de 128 octets, hors charge de la Liaison liée à la mesure.

Les valeurs de temps de transit mesurées ne sont prises en compte dans le calcul de l'engagement mensuel que si la charge constatée des Liaisons dans les deux sens ne dépasse pas 70% du débit souscrit (pour un débit moyen calculé sur cinq (5) minutes).

L'échantillon servant à effectuer les mesures est constitué d'un minimum de cinq (5) Sites et d'un maximum de 10% du nombre total de Sites inclus dans le Service.

Dans tous les cas, les engagements sont mesurés à 90 percentiles (c'est-à-dire en excluant 10% des valeurs extrêmes).

Le temps de transit se calcule uniquement sur les Liaisons Garanties, sur la plus prioritaire des classes data si le Client a souscrit les Services ou les options correspondantes.

12.2.6. Pénalités

En cas de non-respect des Garanties de Qualité de Service, ENOCOM sera redevable au Client des pénalités libératoires dont le montant est mentionné aux présentes Conditions Particulières et plafonné, par année et pour un Site donné, à un mois d'abonnement mensuel au Service (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services additionnels).

Le montant cumulé des pénalités au titre de l'ensemble des Sites par année (calculée à partir de la date de signature du Contrat) ne pourra pas dépasser un montant égal à dix pourcent (10%) des factures réglées par le Client au cours de l'année au titre du Service.

Pour bénéficier des pénalités, le Client doit en faire la demande écrite auprès d'ENOCOM dans les trente (30) jours calendaires suivant la fin du mois au cours duquel l'événement donnant droit à pénalité s'est produit.

L'acceptation tacite ou expresse ou le versement de pénalités par ENOCOM au titre des présentes Garanties emportent renonciation expresse à agir à l'encontre d'ENOCOM, ces pénalités constituant la seule conséquence du non-respect par ENOCOM des Garanties de Qualité de Service.

Le Client n'a droit à aucune pénalité et la responsabilité d'ENOCOM ne peut être engagée en cas de suspension, de dégradation du Service, du fait d'un tiers ou d'un opérateur, du fait du Client (incluant notamment les cas d'interruption de Service demandée par le Client, de dysfonctionnement dû aux équipements, circuits, applications, logiciels, codes, matériels informatiques du Client, d'actions ou d'omissions de la part du Client ou de l'un de ses clients ou fournisseurs), ou résultant d'un cas de force majeure tel que définie dans les Conditions Générales.

ENOCOM ne saurait être tenue responsable en cas d'inaccessibilité d'un Site ou de difficultés exceptionnelles indépendantes de la volonté d'ENOCOM (grève, manifestation, événement sportif, etc.) empêchant ou retardant le traitement d'un incident.

12.3. Garantie de délais de Mise en Service

La Garantie de délais de Mise en Service pour les solutions d'accès internet et les solutions Réseaux et Sécurité est déclinée de la manière suivante :

12.3.1. Pour une configuration de moins de vingt (20) Sites avec des Liaisons Standards ou SDSL

Le délai maximum de mise en service d'un accès internet unique ou du premier Site d'un VPN MPLS est de trente-six (36) jours ouvrés dans le cas où le Service serait opéré sur un accès FTTH ou DSL, ceci à compter de la réception de la commande complète et des pièces nécessaires à la mise en service du Site, notamment l'ensemble des annexes techniques, et sous réserve de la disponibilité du Client pour permettre l'accès et l'intervention sur Site.

12.3.2. Pour une configuration de plus de vingt (20) Sites ou la mise en place de Liaisons Garanties (horsSDSL)

Les Parties détermineront d'un commun accord un planning de mise en service. A défaut d'accord des Parties dans un délai de vingt et un (21) jours suivant la signature de la commande, le planning sera défini en dernier recours par ENOCOM.

12.3.3. Pénalités associées

En cas de non-respect du délai de mise en service sur un Site, le Client peut demander le versement des pénalités suivantes :

Retard en nombre de jours ouvrés	Indemnité
de 1 à 5	50€HT
de 5 à 10	100€ HT
Plus de 10	200€HT

12.4. La Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

12.4.1. Niveau d'engagement

ENOCOM s'engage à un Temps de Rétablissement, pendant la Période de Couverture des Garanties, inférieur ou égal à :

- 4 heures ouvrées, pour les Liaisons Garanties SDSL et FTTO/FTTE. La Période de Couverture des Garanties pour ces Liaisons Garanties est : pour le FTTO/FTTE du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 9h à 18h; pour le SDSL du lundi au vendredi de 8h30 à 19h.
- 10 heures ouvrées pour la liaison FTTH (inclus dans les offres XGSPON 8 Gbps et sous réserve de souscription de l'option correspondante sur les offres FTTH GPON 1 Gbps) du lundi au vendredi de 8H30 à 19H et le samedi de 9H à 18H et le samedi de 9H à 18H.

- 10 heures ouvrées, pour les Liaisons Garanties FH du lundi au vendredi de 8H30 à 19H.
- 4 heures ouvrées en cas d'utilisation d'un Equipement SD-WAN uniquement si l'option payante « GTR 4h » du Service SD-WAN a été souscrite sur le Site concerné, conformément aux Tarifs du lundi au vendredi de 8H30 à 19H et le samedi de 9H à 18H ou 24/7 selon l'option souscrite.

Dans le cadre d'un Service centralisé, en cas d'incident sur le Site central affectant les autres Sites, seul le Temps de Rétablissement sur ledit Site central est pris en compte pour le calcul des pénalités.

12.4.2. Pénalités associées

En cas de non-respect de la Garantie de Temps de Rétablissement, les pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en% du montant de l'abonnement mensuel du Site au Service (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services additionnels), seront les suivantes :

Temps de Rétablissement FTTO/SDSL/SD-WAN (GTR 4H)	Pénalités
entre 4 et 8H	20%
entre 8H et 12H	50%
>12H	100%

Temps de Rétablissement FH (GTR 10H)	Pénalités
entre 10 et 12H	20%
entre 12H et 24H	50%
>24H	100%

Temps de Rétablissement FTTH (GTR 10H)	Pénalités
entre 10 et 14H	20%
entre 14H et 18H	50%
>18H	100%

12.5. La Garantie de Taux de Disponibilité

12.5.1. Niveau d'engagement

- Cas des sites mono raccordés :

ENOCOM s'engage à respecter une durée d'indisponibilité annuelle du Service inférieure ou égale à :

- pour les Services en FTTO/FTTE, douze (12) heures,
- pour les Services en Liaison Garantie SDSL, treize (13) heures,
- pour les Service en Liaison Garantie FH, dix-neuf (19) heures.

- Cas des Sites ayant souscrit à une solution optionnelle de sécurisation en double raccordements : la durée d'indisponibilité annuelle varie de une (1) à six (6) heure(s) selon le niveau de sécurisation souscrit par le Client.

12.5.2. Pénalités associées

En cas de non-respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, les pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en % du montant de l'abonnement mensuel du Site au Service (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services additionnels), seront les suivantes :

Dépassement de la durée annuelle d'indisponibilité du Service	Pénalités
de 0 à 5 heures	20%
de 5 à 11 heures	50%
supérieur à 11 heures	100%

S'agissant d'un Site bénéficiant de la gamme Haute Disponibilité parmi les solutions optionnelles de sécurisation en double raccordements, les pénalités sont calculées sur la base des abonnements mensuels des deux (2) Liaisons souscrites, auxquels s'ajoute l'abonnement mensuel à la solution de sécurisation.

12.6. Les Garanties de Performance

12.6.1. Niveau d'engagement

Garanties générales pour les Services Internet, VPN MPLS et Lan 2 Lan ENOCOM

s'engage sur un temps de transit moyen inférieur à 100 ms.

Garanties spécifiques au Service Cloud Connect

Le Service Cloud Connect est considéré comme un Site supplémentaire du Client sur son réseau VPN MPLS.

ENOCOM ne peut pas garantir un Taux de Disponibilité des Services mis à disposition par les fournisseurs de services Cloud (appelés « Cloud Services Providers » ou « CSP »), mais uniquement des accès supervisés par ENOCOM et délimités par la passerelle (*Gateway*) du service Cloud souscrit par le Client. ENOCOM s'engage à respecter une durée d'indisponibilité annuelle des Liens vers le service Cloud fourni par un CSP inférieure ou égale à 8h pour une simple adduction et 3h en cas de double adduction.

Le Client est informé que des limitations de débits et/ ou dégradations du trafic peuvent occasionnellement survenir.

12.6.2. Pénalités associées

En cas de non-respect de la Garantie de Performance, le Client aura la faculté de demander le versement d'une indemnité égale à cinq pourcent (5%) de l'abonnement mensuel du Site au Service (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services additionnels).

Article 13 - Évolution du Service

13.1. Amélioration du Service

ENOCOM recherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte tout arrêt d'une technologie ou toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Équipements du Client et/ou d'ENOCOM pourront être imposées par ENOCOM, l'ARCEP ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données ENOCOM concernant ces évolutions.

Plus particulièrement, le Client reconnaît avoir été informé de la fermeture du réseau cuivre d'Orange, qui est utilisé au titre du Réseau Fixe.

Le Client reconnaît et accepte que, indépendamment de la durée du Contrat conclu :

- les Services basés sur la technologie cuivre ne peuvent plus être commandés auprès d'ENOCOM depuis le **31/01/2026**,

- le Client s'engage à collaborer de bonne foi avec ENOCOM afin d'organiser la migration de ses Services vers des technologies alternatives au cuivre. A défaut, ces Services seront automatiquement résiliés au plus tard le **31/10/2030**.

Le Client reconnaît et accepte que ENOCOM est susceptible de procéder à des suspensions préventives de Service avant la date de résiliation afin de l'alerter sur les fermetures définitives à venir.

ENOCOM est également susceptible de modifier les dates de fermeture des commandes et/ou les dates de fermeture des accès aux Services basés sur la technologie cuivre. ENOCOM en avertira le Client moyennant le respect d'un délai de préavis de trois (3) mois. Le Client s'engage à accepter ces modifications de calendrier et à respecter toutes prescriptions données par ENOCOM concernant ces évolutions.

13.2. Modification des conditions techniques de fourniture du Service

ENOCOM est susceptible de modifier à titre exceptionnel les conditions notamment techniques de fourniture du Service. Dans le cas où ces modifications entraîneraient une mise à jour de la configuration des Sites, ENOCOM s'engage à avertir le Client dans les plus brefs délais et à lui fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation des modifications. Les conditions techniques et financières de ces modifications seront, le cas échéant, convenues entre les Parties par accord séparé.

13.3. Modification du Service à l'initiative du Client

Toute évolution du Service impliquant une modification de la Liaison d'accès (ex : modification à la hausse ou à la baisse du débit) est soumise à une étude de faisabilité préalable d'ENOCOM.

Le Client est informé que le Service est susceptible de subir des perturbations et/ou des interruptions pendant les opérations d'évolution.

Les demandes devront être effectuées via un contrat, et seront facturées aux conditions financières mentionnées dans les Tarifs en vigueur.

13.3.1. Modification du Service de téléphonie fixe ou modification du débit internet

En cas de modification du Service de téléphonie fixe (nombre de communications simultanées) ou de la Liaison d'accès (ex: modification à la hausse ou à la baisse du débit), la mise en œuvre de la modification entraîne la prolongation de la durée d'engagement pour une durée de trente-six (36) mois à compter de la mise en service de la modification.

13.3.2. Modification du Service Cloud Connect

Les modifications de débits ou de topologie du Service Cloud Connect {passage de simple en double adduction par exemple) nécessiteront la souscription par le Client d'une « prestation expert » auprès d'ENOCOM. Le Client est informé que la mise en œuvre de ces modifications pourra donner lieu à des coupures de service. Les modifications seront effectuées en heures ouvrées sauf cas spécifiques étudiés à la demande du Client.

13.3.3. Modification du Service SD-WAN

En cas de modification majeure du Service SD-WAN telle qu'un changement de modèle d'Équipement ou de licence, la mise en œuvre de la modification entraîne la prolongation de la durée d'engagement pour une nouvelle durée égale à celle de l'engagement initial, à compter de la mise en service de la modification. En outre, tous les Sites SD-WAN doivent posséder le même niveau de licence. Par conséquent, toute modification de licence doit être effectuée pour l'ensemble des Sites du Client.

13.3.4. Déménagement

- Déménagement du Site avant mise en service du Service

Dans cette hypothèse, le Client est tenu de prévenir ENOCOM, par écrit, au minimum cinquante (50) jours avant la date de changement de Site. Pour des cas spécifiques, ENOCOM pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat à des conditions à définir au cas par cas. Au cas où le déménagement est possible, le Client sera redevable à ENOCOM de tous les frais engagés et notamment de tous les frais d'accès au Service.

- Déménagement du Site après mise en service du Service

Dans cette hypothèse, le Client est tenu de prévenir ENOCOM au minimum soixante (60) jours avant la date de changement de Site, par écrit. A défaut, le Service déployé sur le Site initial ne sera pas résilié à la date de changement de Site. ENOCOM pourra facturer les mensualités dues au titre des Services actifs sur les deux Sites (de départ et d'arrivée).

Pour des cas spécifiques, ENOCOM pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat à des conditions à définir au cas par cas. Au cas où le déménagement est possible, le Client sera, le cas échéant, facturé des frais forfaitaires définis dans les Tarifs. Par ailleurs, la période minimale d'engagement sera reconduite pour une nouvelle durée égale à celle de l'engagement initial.

Si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas continuer à bénéficier du Service, le Client versera à ENOCOM les indemnités prévues en cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client, conformément à l'article 12 des Conditions Générales.

Le Client est informé que l'opération de déménagement est susceptible d'entraîner une interruption du Service sur le Site concerné.

Cas du Service SDLAN

Par dérogation, en cas de déménagement d'un Site du Client, il incombe à ce dernier d'effectuer lui-même le déplacement et le branchement des Équipements fournis dans le cadre du SDLAN sur son nouveau Site.