

Conditions Générales spécifiques VTX Redundancy

1. Objet du présent contrat

Le fournisseur met à disposition du client des services de routage de connectivité Internet.
La connexion Internet ne fait pas partie de ces services. Les frais éventuels de connexion et de câblage sont à la charge du client.

2. Location ou achat de routeurs

Le fournisseur propose la location ou l'achat de routeurs (au choix du client).

2.1 Location du matériel

En cas de défaillance du routeur en location, VTX pourra assurer l'échange standard du matériel. Le délai d'échange de matériel est dépendant du fournisseur.

Retour du matériel en location en fin de contrat :

- Le matériel devra être expédié complet et présenter l'aspect du neuf (dans son emballage d'origine y compris les accessoires, le guide).
- Le client reste responsable des détériorations subies par le produit à compter de son expédition.

Le matériel appartenant au fournisseur lui sera remis en bon état de fonctionnement et à l'adresse suivante :

Service ADSL VTX - Av. de Lavaux 101 - 1009 Pully

Les frais de retour du matériel sont à la charge du client.

2.2 Garantie du matériel à l'achat

Le routeur vendu par VTX est garanti pendant 12 mois, selon les conditions de la garantie du constructeur.

Pendant la période de garantie, en cas de dysfonctionnement du routeur vendu dans le cadre du service, le client doit contacter le support technique. En cas de confirmation par le support technique que le matériel est défectueux, le matériel devra être remis au fournisseur dans son emballage d'origine à l'adresse suivante :

Service VTX Secure VTX - Av. de Lavaux 101 - 1009 Pully

Pendant la période de garantie, VTX pourra assurer l'échange standard du matériel sous réserve que le client le retourne dans les conditions prévues par la garantie relative au routeur, le délai d'échange dépendant du fournisseur.

Si le matériel n'est plus sous garantie, VTX pourra louer du matériel d'échange au client le temps que le matériel défectueux soit réparé ou que le client achète du nouveau matériel.

2.3 Conformités des équipements clients

Les équipements d'accès du client (modem, poste de travail, etc.) raccordés au routeur doivent être conformes au niveau de l'interface Ethernet avec les RFC 768, 791, 792, 826, 877, 849, 919, 1009, 1042. Cette liste de conformité n'est pas exhaustive. Il appartient au client de s'informer auprès du fournisseur de ses mises à jour.

3. Caractéristiques générales (rôle) du routeur

Le routeur gère les transferts de données et sert à assurer le bon fonctionnement de l'acheminement des données à la sortie et à l'entrée du réseau ; celui-ci va choisir les routes les plus courtes pour la circulation de ces données.

4 L'option « Router Management Services »

Avec l'option « Router Management Services », VTX gère pour le client les services du routeur. Depuis son centre de supervision, VTX maintient et met à jour le routeur Cisco selon les nécessités. Sont inclus notamment dans cette option :

- Gestion à distance du routeur
- 5 appels au support téléphonique pour maintenance (ex : ouvertures/fermetures de ports,...) par année sur un numéro au tarif local (cf paragraphe 8)
- Surveillance à distance du bon fonctionnement 24h/24 du routeur
- Mises à jour nécessaires du logiciel définies par l'équipe VTX selon le type de routeur et selon le type de ligne
- Procédure de suivi en cas de dysfonctionnement avéré du routeur
- Remplacement de matériel formule express sous 8 heures en cas de défectuosité avec envoi en recommandé

La maintenance et la gestion de la ligne principale dépendent du type de ligne et est régie par le contrat de cette dernière et donc exclu de la prestation VTX Redundancy.

5 Solution de Back-up

Le fournisseur met à disposition du client un matériel avec des fonctionnalités de back-up automatique de connexion en ISDN ou en ADSL. La connexion Internet de back-up ne fait pas partie de ces services. Dans le cas où la ligne de backup reste connecté le client est responsable et doit informer VTX de l'état des lieux.

Le fournisseur tient notamment à préciser que le client :

- doit payer sa facture ISDN et que VTX se dégage de toute responsabilité à ce niveau ;
- doit contrôler régulièrement la LED ISDN du matériel de back-up ;
- doit prendre note que notre service d'alerte par SMS et par e-mail ne remplace pas un contrôle régulier de la LED lien backup du matériel de back-up ;
- n'aura aucun accès sur la configuration de ce matériel.

Le fournisseur ne peut pas être tenu pour responsable :

- si le matériel n'active pas automatiquement la connexion ISDN ou ADSL alors que la connexion principale ne fonctionne pas ;
- du non-fonctionnement du back-up car le client débranche la connectique ISDN ou ADSL du matériel ;
- des coûts de communication ISDN générés par le modem ISDN de la durée de connexion de la ligne de secours.

6 Option remplacement du matériel

6.1 Formule normale :

En cas de dysfonctionnement avéré d'un routeur, le fournisseur s'engage à envoyer du matériel de remplacement dans les 5 jours ouvrables suivant la déclaration de panne par le client (hors délai d'acheminement).

Dans le cas où le client a effectué lui-même la configuration du routeur il doit fournir à VTX dans les 5 heures ouvrables suivant la déclaration de panne, une copie de la dernière configuration connue du routeur. Si le client n'a pas connaissance de sa configuration, les frais de configuration sur site seront appliqués par le fournisseur.

Les frais d'acheminement sont à la charge du client.

6.2 Formule Express :

En cas de dysfonctionnement d'un routeur avéré par VTX, le fournisseur s'engage à envoyer du matériel de remplacement dans les 8 heures ouvrables suivant la déclaration de panne par le client (hors délai d'acheminement) ou détection par la plateforme de Managed Router de VTX.

Cette formule Express est incluse dans le service Managed Routeur Services (la dernière configuration connue sera donc chargée dans le routeur avant envoi).

Si VTX a réalisé la configuration de ce routeur, cette ancienne configuration pourra être rechargée dans le routeur si le client le souhaite.

Le client qui ne souscrit pas au service Managed Routeur Services et que l'installation du routeur n'a pas été effectuée par VTX le client doit fournir à VTX dans les 2 heures suivant la déclaration de panne, une copie de la dernière configuration connue du routeur. Si le client n'a pas connaissance de sa configuration, les frais de configuration sur site seront appliqués par le fournisseur.

Les frais d'acheminement sont à la charge du client.

En cas de défaillance sur la tenue du délai de 8 heures, la pénalité est exclusivement limitée aux frais suivants :

- remboursement intégral de l'option Express
- frais d'acheminement à la charge de VTX
- pénalité de Fr. 100.-

7. Mise en oeuvre

A moins d'un avis contraire mentionné par écrit, le délai de mise en service est estimé entre 10 et 15 jours ouvrables dès réception du contrat (accompagné de toutes les informations nécessaires à la configuration).

7.1 Définitions

Il est à noter que le fournisseur procède à la configuration du matériel :

- Configuration sur site : le fournisseur configure le routeur, le livre au client et l'installe sur le site ; le client doit mettre à disposition un emplacement à proximité de la connexion Internet et doit préparer les éléments nécessaires (câblages...).

7.2 Modification de la configuration du routeur / interventions techniques

Dans le cas où le client n'a pas souscrit à l'option « Managed Router Services ». Après installation, le fournisseur peut procéder à des modifications de configuration du routeur. Ces interventions sont facturées au client Fr. 180.- par heure de travail / trajet.

8. Assistance

8.1 Help-Desk

Le fournisseur propose un service de support pour les clients VTX Redundancy sur un numéro au tarif local.

9. Responsabilité

9.1 Responsabilité du fournisseur

En aucun cas le fournisseur ne peut être tenu pour responsable de la perte de données, de l'accès par des tiers, de l'activation de la ligne de backup, des frais découlant de la ligne de backup, ni du détournement des données transportées sur le réseau, par exemple en cas de paiement électronique.

9.2 Responsabilité du client

Le client est lui-même responsable de la protection de son installation routeur contre tout usage illicite. En cas d'intervention chez le client pour remplacer un routeur, et lorsqu'il s'avère que le routeur est en parfait état de fonctionnement, VTX se réserve le droit de facturer le client selon les conditions tarifaires décrites au paragraphe 7.2.

10. Durée et résiliation

10.1 Définitions

L'engagement du client prend effet à la signature du contrat. La date de mise en service est la date d'intervention d'un technicien sur site ou d'envoi du matériel. Cette date marque le début de la prestation.

10.2 Facturation

La facturation débute le 1er ou le 15 du mois suivant la date de mise en service.

10.3 Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée d'une année minimum à moins qu'une autre durée ne soit expressément prévue dans le contrat; il est renouvelable d'année en année par tacite reconduction sauf résiliation écrite avec un préavis de 3 mois.

10.4 Résiliation par le client

En cas de résiliation anticipée, le client devra s'acquitter des frais de résiliation anticipée facturés par VTX, définis comme suit : le client doit payer l'intégralité de la cotisation de la période annuelle en cours.

10.5 Résiliation par le fournisseur

Le fournisseur peut, en cas d'utilisation abusive et notamment de violation des articles du présent contrat décrits ci-dessus, supprimer la connexion sans préavis ni dédommagement. Le client répond envers le fournisseur des dommages causés par la violation de dispositions contractuelles susmentionnées.

En cas de non-respect des conditions de paiement, le fournisseur se réserve le droit d'interrompre l'ensemble de ses services. Les frais inhérents à la remise en route du service routeur seront facturés au client.

Le fournisseur se réserve le droit de modifier ses tarifs moyennant un préavis de 2 mois, donné sous la forme qui lui semblera opportune. Les Conditions Générales en ligne prévalent sur les Conditions Générales imprimées. Les parties conviennent que VTX peut de plein droit modifier son service sans autre formalité que de porter ces modifications dans les Conditions Générales en ligne.

Pour toute contestation ayant trait à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat, les parties conviennent expressément que le FOR JURIDIQUE EXCLUSIF est à Pully (VD) et soumettent leur contestation à l'application du droit suisse.

JUIN 2008