

# Conditions Particulières à un lien fibre optique

## Micro et Services Informatiques

### 1. Préambule

Le client souhaite bénéficier d'un service lien internet optique proposés par MSI.

Le client déclare avoir adhéré sans réserve aux conditions générales du contrat.

Sur la base des éléments qui lui ont été communiqués, le client a considéré que MSI avait parfaitement identifié son besoin et l'a retenu comme son prestataire.

### 2. Définitions

Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :

« **Accès internet** » Le Service consiste à fournir sur le Site Client à partir du Point d'Accès au Service ou du Point d'Accès Hébergé un accès permanent à haut ou très haut débit à Internet

« **Lien d'Accès fibres optiques** » désigne la liaison établie par MSI entre un Point de Terminaison et son infrastructure et dont le support est en partie une liaison OPTIQUE d'un opérateur d'infrastructure

« **Point d'Entrée ONT/RAID** » désigne le dispositif installé chez l'Utilisateur Final et matérialisant la limite de responsabilité entre le réseau de l'opérateur d'infrastructure et l'Utilisateur Final et qui constitue la limite de responsabilité du Service fourni par MSI au Client.

« **Équipement d'Accès au Service (EAS)** » équipement appartenant à MSI, installé par MSI sur un Site et comprenant une ou plusieurs Interfaces d'Accès au Service permettant de bénéficier du Service.

« **Boîtier ISR** » L'offre ISR consiste à la mise en place d'un équipement de supervision ainsi que de la gestion des classes de service (QoS - priorisation et management de la bande passante) sur le trafic sortant vers internet.

« **Point de Terminaison** » désigne l'emplacement situé à l'intérieur du Site Utilisateur et matérialisé par l'EAS.

« **Service** » désigne le service fourni par MSI au Client au titre des présentes Conditions Particulières.

« **Site Utilisateur** » désigne le(s) bâtiment(s) ou espaces dans lesquels le Client ou un Utilisateur est situé et où l'EAS sera installé.

« **VLAN** » Virtual Local Area Network ou Réseau Local Virtuel, les VLAN permettent de diviser logiquement un réseau local en plusieurs domaines de diffusion (domaines de broadcast).

FTTH : lien fibre optique mutualisé par un PBO en façade ou en pignon

FTTB : lien fibre optique dédié dont le tirage est spécifique

Les autres termes n'étant pas définis au sein des présentes conditions particulières auront la signification qui leur est attribués dans les conditions générales.

### 3. Objet

#### 3.1. LE SERVICE CONSISTE EN LA FOURNITURE D'UNE PRESTATION COMPRENANT :

Le raccordement Nationale d'un ou plusieurs Sites Utilisateurs au réseau de données de MSI par l'intermédiaire de liaisons Optiques (ci-dessous nommé Liens d'accès fibres optiques) dont le support est en partie une liaison OPTIQUE d'un opérateur d'infrastructure

Les éléments constitutifs du Service sont : les Liens internet fibre et leurs débits associés.

Le Service est limité par le Point de Terminaison, l'Équipement d'Accès au Service étant fourni par MSI, du côté Utilisateur Final. Les dispositions du Contrat Cadre relatives au Service seront applicables indépendamment à chaque Lien fibre Optique. La fourniture du Service dépend de la fourniture par l'opérateur d'infrastructure, de leurs services de liaisons fibre Optique, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de ces opérateurs respectifs.

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, MSI adressera une notification au Client avec un préavis de (1) mois. Le Client pourra alors résilier la ou les commandes concernées par lettre recommandée avec demande d'actusé de réception et dédomagera MSI des éventuelles pénalités appliquées par les opérateurs d'infrastructures, à cette dernière.

#### 3.2. MODIFICATION DES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

Pour des raisons commerciales et/ou techniques, MSI peut modifier les caractéristiques de son Service. MSI s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais.

En cas de modification des caractéristiques du Service conformément aux modalités précisées dans l'alinéa précédent, les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour intégrer les modifications du Service.

En cas de modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions Particulières, le Client peut motiver son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès de MSI dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par MSI. Les Parties peuvent alors résilier les Commandes en cours sans pénalité.

Si le Client n'a pas motivé son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès de MSI en respectant le préavis mentionné ci-dessus, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par MSI qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

La modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions Particulières dans les conditions précisées dans le présent Article ne peut engager la responsabilité de MSI ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit du Client. Les modifications du Service suivantes, initialisées par une commande Client, entraîneront la mise en place d'une nouvelle période initiale (12 ou 36 mois) :

- Changement de débit d'un Lien fibre Optique,
- Changement d'extrémité
- Changement d'interface sur un Site Utilisateur.

#### 3.3. LIENS D'ACCES OPTIQUE

L'accès optique est constitué d'une fibre optique.

##### 3.3.1 DEBITS DES LIENS OPTIQUE

Les Liens fibre OPTIQUE sont proposés sous réserve de la couverture géographique du Service.

Les débits proposés sont compris entre 10Mb/s et 10Gb/s selon les paliers définis par l'opérateur d'infrastructure. Afin de répondre aux prérequis techniques de l'opérateur d'infrastructure, le service peut nécessiter la mise en place obligatoire d'un équipement supplémentaire de type routeur. Le client sera informé de cette obligation lors de sa commande.

Le Client peut demander la modification du débit sur un Site Client avec un préavis d'un mois. Cette demande est subordonnée à une étude de faisabilité de la part du Prestataire.

##### 3.3.2 INTERFACE ETHERNET

MSI fournit un modem qui matérialise la limite de son domaine de responsabilité. Le modem nécessite une alimentation électrique de 230 V AC avec une puissance de l'ordre de 10 W.

### 4. Procédure de mise en service

#### 4.1. ELIGIBILITÉ

Les prestations ne peuvent être fournies par MSI que sur les communes situées sur l'ensemble du territoire français à l'exception des Départements et Territoires d'Outre-Mer. Ainsi que prochainement sur le territoire Belge

MSI se base sur un outil permettant de connaître en temps réel l'éligibilité théorique d'une adresse au service fibre optique.

L'information délivrée par ledit outil a pour finalité d'appuyer une étude de faisabilité, hors tout traitement massif et indistinct, dans les conditions définies ci-dessous :

- L'information est communiquée en l'état existant du système d'information de MSI au moment de la consultation ; elle n'est qu'indicative et ne préjuge pas de la faisabilité effective de la fourniture du Service
- Ladite réponse est exclusive de toute réservation des ressources correspondantes.

#### 4.2. COMMANDE D'ÉTUDE DE FAISABILITÉ

Le Client adresse à MSI un bon de commande pour étude de faisabilité intitulée « bon de commande » du présent contrat.

MSI s'engage à répondre à chaque demande du Client dans un délai maximum de deux semaines calendaires à compter de la réception du bon de commande, sous réserve que l'ensemble des commandes d'étude reçues du Client sur une semaine calendaire ne porte pas sur plus de dix Liens.

Cette étude de faisabilité sera facturée au Client au prix de six cents (600) euros hors taxes, si Le Client ne confirme pas sa commande.

Cette étude de faisabilité en avant-vente a une durée de validi-

te de (1) mois. Si le Client ne confirme pas cette étude par une commande ferme dans le délai imparti, la commande d'étude de faisabilité est automatiquement annulée. Le Client reste alors redevable des frais d'étude de faisabilité en avant-vente (600 euros HT).

L'étude de faisabilité mentionnera un délai de mise à disposition qui courra à compter de la réception de la commande ferme par MSI.

La date de réception de la commande ferme par MSI augmentée au minimum du délai de mise à disposition prévu dans l'étude de faisabilité donnera la Date Convenue de Mise à Disposition

### 4.3. COMMANDE FERME

Si le Client souhaite commander les prestations décrites dans l'étude de faisabilité, il adresse à MSI le bon de commande ferme dûment signé.

Le Client peut commander directement sans étude de faisabilité en avant-vente, s'il le souhaite, la(les) Lien(s) décrit(s) dans le bon de commande, à condition que cet accès soit sur un raccordement existant et disponible. Dans ce cas, l'accusé de réception de MSI valide cette commande ferme et la(les) Date(s) de Mise à Disposition Convenue(s) sera(seront) communiquée(s) à la suite de la visite sur Site.

### 4.4. VISITE TECHNIQUE SUR SITE

La date de rendez-vous pour la visite, réalisée par MSI ou son Sous-traitant, est à l'initiative de MSI, au plus tôt deux (2) jours et au plus tard seize (16) jours après l'envoi de l'accusé de réception de la commande ferme par MSI, dans deux créneaux horaires de trois heures, soit 9-12H soit 14-17H. Le Client doit accepter le rendez-vous dans cette plage de délais.

Lors de la visite du Site, effectuée conjointement entre Le Client et MSI, la Date de Mise à Disposition Convenue est fixée par les deux Parties.

### 4.5. DELAI DE MISE EN SERVICE

MSI spécifiera sur le bon de commande la date de livraison approximative du service. Toutefois, en cas de retard de livraison dû à un évènement hors de son contrôle, MSI ne pourra être redevable envers le client d'indemnité d'aucune sorte. MSI effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès, notamment auprès de l'opérateur fournisseur. MSI lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès sur la foi des informations reçues du Client. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus de la part de l'opérateur d'infrastructure et/ou à un retard de mise à disposition du Service, MSI ne saurait en être tenue responsable.

### 4.6. CONDITIONS DE RACCORDEMENT

L'Équipement d'Accès au Service d'un Lien fibre Optique est un équipement connecté aux équipements informatiques de l'Utilisateur lui permettant d'utiliser le Lien d'Accès.

Le Raccordement est fourni au moyen de fibres optiques, selon des débits précisés dans ladite documentation commerciale

#### 4.6.1 EAS FOURNI PAR MSI

Dans ce cas, le Service est limité, à l'extrémité Utilisateur Final par le Point de Terminaison.

Sept (7) Jours Ouvrés avant la Date de Début du Service indiquée sur la confirmation de Commande communiquée par MSI, le Client mettra à disposition de MSI ou de tout tiers désigné les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir l'EAS, et permettre, le cas échéant, l'installation de la Desserte Interne.

A défaut, MSI négociera une nouvelle Date de Début du Service qui ne pourra excéder de quinze (15) jours la mise à disposition de la Desserte Interne et des emplacements par le Client. La Redevance Mensuelle du Lien fibre optique sera facturée à compter de la Date de Début du Service indiquée initialement sur la confirmation de Commande.

**4.6.2** La responsabilité de MSI ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès fibre Optique liée au non-respect du présent Article par le Client. MSI reste étrangère à tout litige pouvant naître entre le Client et/ou l'Utilisateur Final et le propriétaire de l'emplacement de l'EAS ou tout prestataire à l'intérieur du Site Utilisateur Final, à l'occasion de la mise à disposition dudit Lien, ainsi qu'à tout litige pouvant naître entre le Client et l'Utilisateur Final.

**4.6.3** Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès fibre Optique, le Client doit permettre à MSI, et à toute personne mandatée par elle, d'accéder au Site Utilisateur dans les locaux où est situé le Point de Terminaison de ce Lien pendant les Heures Ouvrables pour l'installation et pour la relève

des dérangements en cas de GTR standard 24h sur 24h et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements en cas de souscription, par le Client, à l'option GTR avancée.

Il est ici entendu que si le Client ne fournit pas l'accès requis par MSI dans les conditions susmentionnées, le calcul du délai de rétablissement sera alors suspendu, jusqu'à la fourniture, par le Client, de l'accès au Site Utilisateur.

**4.6.4** Le Client supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne et au Site Utilisateur dans lequel est installé l'EAS.

## 5. Dispositions financières

### 5.1. PRIX

En contrepartie du Service défini dans les présentes Conditions Particulières, le Client paiera à MSI :

- les frais d'accès au service des Liens fibres Optiques ;
- les redevances mensuelles des Liens fibres Optiques ;
- le prix des options de mise en service et des options ponctuelles ;
- le prix des options récurrentes, tel que précisé en annexe tarifaire des présentes Conditions Particulières.

### 5.2. TERMES DE FACTURATION

Chaque mois M, MSI adressera au Client une facture correspondant au mois M et reprenant :

- les frais d'accès au service des Liens commandés pendant le mois M-1 ;
- le prix des options de mise en service des Liens d'Accès commandés pendant le mois M-1 ;
- les redevances mensuelles ainsi que le prix des options récurrentes et ponctuelles pour l'ensemble des Liens d'Accès non résiliés en fin de mois M

## 6. Durée

La durée de l'engagement initiale, ainsi que la date d'entrée en vigueur des présentes conditions particulières sont stipulées sur l'annexe « Récapitulatif de votre contrat télécom »

## 7. Obligations du client

**7.1** Le Client est tenu d'informer MSI, ou les personnes mandatées, de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans le Site Utilisateur Final où est installé le Point de Terminaison du Lien d'Accès fibre Optique.

Le Client est tenu de fournir au Prestataire MSI toutes les informations nécessaires à son identification juridique (raison sociale, adresse du siège social, numéro SIRET, capital social, forme juridique) et à la localisation du Point d'Accès au Service (adresse du site à raccorder)

A ce titre, le Prestataire peut exiger du Client, en cas d'erreur sur ces informations, ayant conduit le Prestataire à livrer le Service à une mauvaise localisation, le versement de pénalités égales à la somme des abonnements au Service sur la Durée Minimale du Service.

**7.2** Le Client s'engage à ce que ni lui ni les Utilisateurs Finaux ne modifient les Equipements de MSI et, en particulier, ceux installés sur les sites des Utilisateurs. Ni le Client ni les Utilisateurs Finaux ne doivent en aucun cas :

- Débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements,
- Modifier le câblage des cartes,
- Modifier la configuration de ces Equipements.

**7.3** Au cas où l'Utilisateur Final donnerait un accord oral ou écrit au prestataire en charge de la Desserte Interne alors que le Client n'aurait pas commandé explicitement à MSI la prestation de Desserte Interne pour ledit Utilisateur Final, le Client accepte de couvrir les frais de Desserte Interne que pourrait présenter MSI au Client, conformément aux conditions de l'Annexe tarifaire.

**7.4** Le Client assume pour lui-même et les Utilisateurs Finaux, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Equipements de MSI, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution.

Il appartient au Client, à son/(ses) partenaire(s) et/ou au(x) fournisseur(s) du Client et/ou de son/(ses) partenaire(s) de mettre en œuvre les mesures de sécurité physiques et logiques destinées à protéger ses matériels et équipements d'extrémité au-delà du Point d'Accès au Service ou du Point d'Accès Hébergé de toute intrusion ou virus et d'assurer un accès sécurisé à son système informatique et à ses locaux.

A ce titre, la responsabilité du Prestataire MSI, ne saurait être enga-

gée pour quelque raison que ce soit.

Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Equipements de MSI liés au non-respect des présentes Conditions Particulières.

Nonobstant toute question relative à la responsabilité, le Client s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les Equipements de MSI et de telle sorte que cette dernière soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de coassurée, étant précisé que le Client restera débiteur à l'égard de MSI au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

## 8. Résiliation

La résiliation d'un Lien d'Accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès commandés par le Client auprès de MSI. Toute résiliation d'une Commande par le Client avant le terme de la période initiale définie à l'Article ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.

**Par ailleurs : Dans le cadre d'un lien ADSL/SDSL souscrit un forfait de 60€ de frais de résiliation sera facturé lors de la résiliation du contrat**

## 9. Révision tarifaire annuelle

MSI procédera, au 1er janvier de chaque année (N), à une révision annuelle des tarifs sur la base des tarifs en vigueur au 1er décembre de l'année précédente (N-1).

## 10. Engagements de niveau de service

### 10.1. SERVICE CLIENT

#### 10.1.1 PROCEDURE DE NOTIFICATION DES INTERRUPTIONS

MSI fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions. Ce service est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Toute notification d'interruption doit être transmise à MSI selon la Procédure de Notification jointe en Annexe.

#### 10.1.2 INDICENT

L'incident s'entend de toute interruption totale du Service signalé au support technique par le Client et dûment constaté par MSI.

#### 10.1.3 TICKET D'INCIDENT

Le ticket d'incident est créé par MSI à compter de la signalisation de l'incident par le client, par téléphone, télécopie, ou courrier électronique. Pour chaque incident, un numéro de ticket d'incident est attribué au Client par MSI.

Le ticket d'incident est fermé par MSI quand le service est rétabli.

Le ticket d'incident mentionne le moment où il a été ouvert, celui où le Service a été rétabli ainsi que la durée totale de l'incident. Le client est informé du traitement de son incident par email.

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

#### 10.1.4 PÉRIODE DE COUVERTURE DES GARANTIES

La période de couverture de garanties correspond par défaut aux jours et heures ouvrées, à savoir du lundi au vendredi de 9h00 à 12h et de 14h à 18h (hors jours fériés).

En option, le Client peut étendre la période de couverture des garanties à 24h/24 et 7j/7. Dans ce cas les pénalités relatives aux engagements de rétablissement et de disponibilité visées à l'article 10.1.3 s'appliquent dans les mêmes conditions

#### 10.1.5 DÉLAI D'INTERVENTION

Le délai d'intervention s'entend du délai entre l'ouverture du ticket d'incident et la communication au Client d'un premier diagnostic comprenant notamment l'origine supposée de l'incident et un délai estimatif de résolution de l'incident. Le délai d'intervention est inclus dans le calcul du délai de rétablissement.

Le décompte du délai d'intervention ne court que pendant la période de couverture des garanties.

Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister l'opérateur d'infrastructure dans les opérations de diagnostics, notamment pour fournir des informations nécessaires à ces opérations, réaliser les tests ou accéder aux équipements et/ou Site client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du délai de rétablissement.

#### 10.1.6 DÉLAI DE RÉTABLISSEMENT

Le délai de rétablissement s'entend du délai entre l'ouverture du ticket d'incident et la résolution de l'incident telle qu'indiquée sur le ticket d'incident. Le délai de rétablissement ne court que pendant

la période de couverture des garanties.

Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister MSI 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 client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du délai de rétablissement.

#### 10.1.7 TAUX DE DISPONIBILITÉ

Chaque période de calcul du taux de disponibilité débute à la date de mise à disposition effective du Service.

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

Taux de disponibilité :  $((\text{temps de référence} - \text{temps de panne}) / \text{temps de référence}) \times 100$  ;

Temps de référence : une année pleine, en minutes (365x24x60) ;

Temps de panne : somme en minutes, pendant la période

## 10.2. DELAI DE RETABLISSEMENT D'UN LIEN FIBRE OPTIQUE

### 10.2.1 NIVEAU D'ENGAGEMENT DE RÉTABLISSEMENT PAR DEFAUT À J+1

MSI s'engage par défaut sur un délai à J+1 (soit 24 heures ouvrées à compter de l'ouverture du ticket d'incident)

En cas de non-respect de l'engagement de délai de rétablissement, la réparation au titre des pénalités, exprimé en pourcentage de l'abonnement mensuel de l'accès du site client au service concerné par l'incident, seront les suivantes :

Délai de rétablissement Pénalités

Entre 24h et 48h 25%

> 48h 50%

### 10.2.2 NIVEAU D'ENGAGEMENT DE RÉTABLISSEMENT « GTR 4H »

Dans le cadre de la souscription à l'option GTR 4H MSI s'engage sur un délai inférieur ou égal à 4 heures ouvrées pendant la période de couverture des engagements de qualité de service souscrit.

En cas de non-respect de l'engagement de délai de rétablissement, la réparation au titre des pénalités, exprimé en pourcentage de l'abonnement mensuel de l'accès du site client au service concerné par l'incident, seront les suivantes :

Délai de rétablissement Pénalités

Entre 4h et 6h 50%

> 6h 100%

### 10.2.3 ENGAGEMENT DE TAUX DE DISPONIBILITÉ - IMS DU LIEN NIVEAU D'ENGAGEMENT PAR DÉFAUT

MSI s'engage par défaut sur un taux de disponibilité mensuel de 95%.

En cas de non-respect de l'engagement de disponibilité, la réparation au titre des pénalités, exprimé en pourcentage de l'abonnement mensuel de l'accès du site client au service concerné par l'incident, seront les suivantes :

Taux de disponibilité Pénalités

Entre 90,00% et 95,00 % 25%

< 90,00% 50%

### OPTION NIVEAU D'ENGAGEMENT 99,90%

Dans le cadre de la souscription de cette option ; MSI s'engage à un taux de disponibilité par accès du Site client de 99,90%.

En cas de non-respect de l'engagement de disponibilité, la réparation au titre des pénalités, exprimé en pourcentage de l'abonnement mensuel de l'accès du site client au service concerné par l'incident, seront les suivantes :

Taux de disponibilité Pénalités

Entre 99,80% et 99,90 % 25%

< 99,80% 50%

## 11. Modalités de versements de pénalités

Les éventuelles pénalités dues par MSI au Client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par MSI, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

Les pénalités seront calculées mensuellement et plafonnées à (1) un mois d'abonnement mensuel au Service. Dans le cas où la date de Début de Service d'un Lien fibre Optique intervient en cours de mois, les pénalités seront appliquées prorata temporis.

La responsabilité de MSI ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements du niveau service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par le Client,

- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 14 du Contrat Cadre,

- du fait d'un tiers,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par MSI pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par MSI,
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputables à MSI,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur d'infrastructure
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de MSI, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public, mentionnée, et que MSI conteste l'application de telles pénalités, les services techniques des Parties se rapprocheront afin de confronter leurs systèmes respectifs de mesure de l'IMS.

En cas de désaccord persistant à l'issue de ces confrontations techniques après un délai de quinze (15) jours suivant la contestation de MSI, le Client pourra saisir le responsable Exploitation de MSI de ce conflit.

Des modifications dues à des prescriptions à MSI par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander à MSI le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par MSI de la prochaine facture du Service au Client.

Lorsque le Client demande l'application des pénalités pour non-respect de l'IMS, dans le respect de la procédure sus