

## Description de services Business Internet light

### 1 Champ d'application

La présente description a pour objet le service de données Business Internet light de Swisscom. Business Internet light propose d'équiper le site d'une PME d'un raccordement Internet. Business Internet light se compose d'un produit de base et d'options de services supplémentaires.

L'installation des produits de base sur le site du client est effectuée par le client ou par un partenaire IT mandaté par ce dernier.

### 2 Prestations de Swisscom

#### 2.1 Produit de base Business Internet light

##### 2.1.1 Connexion du site

On entend par «connexion du site» la connexion du routeur situé sur le site du client au réseau de Swisscom par xDSL ou fibre optique. Toute connexion xDSL (ADSL, VDSL) s'effectue via un ancien ou nouveau raccordement de réseau fixe EconomyLINE ou MultiLINE, ou un raccordement de base BusinessLINE<sup>ISDN</sup>.

##### 2.1.1.1 Raccordement du site par xDSL

Les débits de transmission s'entendent comme des valeurs maximales théoriques qui ne peuvent être garanties. Elles figurent sur le Factsheet Business Internet light. En raison des caractéristiques physiques de la ligne téléphonique (p. ex. longueur de la ligne jusqu'au central téléphonique), il n'est pas possible de proposer tous les profils pour certaines connexions de site. Dans ce cas, Swisscom fournit un profil de remplacement xDSL ou un autre profil xDSL. Le profil de remplacement xDSL est celui qui correspond autant que possible au débit de transmission commandé et est facturé au prix de ce dernier.

En cas de panne de la connexion xDSL, le client dispose en outre d'une connexion Dial-up de secours (backup) permettant d'accéder aux mêmes options de service. Les connexions sont payantes. Cette solution de secours n'est pas disponible avec les raccordements VDSL.

##### 2.1.1.2 Raccordement du site par fibre optique

Les débits de transmission s'entendent comme des valeurs maximales théoriques qui ne peuvent être garanties. Elles figurent sur le Factsheet Business Internet light.

##### 2.1.2 Support

En cas de dérangement du service Business Internet light, Swisscom met à la disposition des clients une hotline gratuite au numéro 0800 055 055.

La hotline de 1<sup>er</sup> niveau enregistre les avis de dérangement 24 heures sur 24 et 365 jours par an. La hotline de 2<sup>ème</sup> niveau assiste le client et assure les travaux de suppression des dérangements du lundi au vendredi, de 7h00 à 20h00 (sauf les jours fériés légaux), ainsi que le samedi de 08h00 à 17h00. Si le dérangement ne concerne pas Business Internet light, la hotline indique au client, à sa demande, un partenaire IT susceptible d'intervenir sur place.

##### 2.1.3 SLA

Concernant le service Business Internet light (voir Factsheet Business Internet light), Swisscom garantit la réparation du dérangement dans un délai de 24 heures à compter de la réception de l'avis de dérangement. En cas de non rétablissement de la connexion concernée dans un délai de 24 heures (qui implique la responsabilité directe de Swisscom (Suisse) SA), nous indemnisons le client à hauteur d'une redevance mensuelle (au max. 1 x par mois).

### 2.2 Options de service

#### 2.2.1 Terminal de caisse EFT/POS

Configuration spéciale pour le raccordement des terminaux de caisse. Dans cette option, l'accès Internet est bloqué pour d'autres applications Internet. Seul le transfert des données aux établissements financiers est autorisé. La communication est toujours établie par les terminaux EFT/ POS. Pour cette raison, il est impossible d'offrir d'autres services avec cette option.

#### 2.2.2 Protection Net (réseau de protection)

Les systèmes des instituts d'alarme peuvent être atteints sur Internet par le biais d'adresses IP publiques. Contrairement à l'accès Internet par connexion xDSL usuelle, la communication des appareils du réseau de protection est établie avec les instituts d'alarme concernés. Cet accès peut être considéré comme sûr, du fait d'un profil spécialement conçu pour cette communication, initiée par les appareils d'alarme.

Seule la communication avec les Instituts d'alarme prédéfinis est possible, tout autre trafic Internet est alors interrompu du côté Swisscom, raison pour laquelle aucun autre service ne peut être proposé avec cette option.

#### 2.2.3 Adresses IP fixes

Pour pouvoir exploiter votre propre serveur e-mail ou Internet, vous avez besoin d'adresses IP fixes. Les adresses IP sont distribuées dans les limites des plages d'adressage attribuées à Swisscom par les RIPE (Réseaux IP Européens) dans le respect des directives RIPE. Le client ne peut prétendre à des adresses IP spécifiques. Swisscom peut modifier ces adresses à tout moment. Si le client renonce à continuer d'utiliser des services de données de Swisscom, les adresses IP reviennent immédiatement et dans leur intégralité à cette dernière.

Il est à noter que pour les sous-réseaux dotés de 4, 8, 16, 32, 64, 128 ou 256 adresses IP fixes, 3 adresses IP sont attribuées aux besoins techniques du service et ne peuvent être utilisées pour les services spécifiques au client.

L'option «adresses IP fixes» n'est plus disponible lorsque la connexion Internet est commandée avec le produit Swisscom «Business Connect Professionnel».

#### 2.2.4 Domain Name Service (DNS)

L'option DNS permet au client de placer des requêtes DNS spéciales comme MX-Records et des résolutions DNS inverses, ainsi que Mail-Backup. L'option DNS est uniquement disponible en combinaison avec l'option adresses IP fixes.

## **2.3 Date de mise en service**

Swisscom s'efforce d'activer le service dans les délais prévus dans le formulaire de commande, mais ne donne aucune garantie à cet égard.

## **2.4 Modifications techniques**

Swisscom peut procéder à tout moment à des modifications techniques, à condition que celles-ci n'entraînent pas de frais pour le client et n'affectent ni l'exploitation ni les performances de service.

## **2.5 Interruptions d'exploitation**

Dans la mesure du possible, Swisscom informe en temps voulu le client de toute interruption de l'exploitation, requise notamment par la suppression de dérangements, l'exécution de travaux de maintenance ou l'application de nouvelles technologies. Swisscom s'efforce de limiter autant que faire se peut la durée de ces interruptions.

## **2.6 Restriction d'implémentation**

Si, malgré une étude de faisabilité positive et une confirmation de l'ordre, il s'avère au cours de l'implémentation que le raccordement ne peut pas être rétabli pour des raisons techniques imprévisibles ou ne peut l'être que moyennant un investissement disproportionné, l'obligation contractuelle de Swisscom s'éteint avec effet immédiat. Dans ce cas, le client ne peut prétendre à une indemnisation ou à des dommages-intérêts à l'égard de Swisscom.

## **3 Prestations et obligations du client**

### **3.1 Obligations de collaborer**

#### **3.1.1 Généralités**

Le client établit et entretient en temps utile et à ses frais l'infrastructure de raccordement du bâtiment nécessaire. Le client fournit à Swisscom toutes les informations nécessaires à l'installation et à l'activation des services ainsi qu'à la suppression des dérangements. Il est pleinement responsable de l'exactitude des renseignements communiqués. Le client garantit à Swisscom ou aux tiers mandatés par elle l'accès à la documentation, aux informations et aux locaux requis.

#### **3.1.1.1 Routeur sur le site du client**

La sélection d'un routeur adéquat (type de routeur recommandé par la liste de prix Business Internet light) relève de la responsabilité du client. Swisscom conseille au client de faire appel à un partenaire IT approprié pour le choix et l'installation, du routeur.

#### **3.1.2 Adresses IP fixes**

Le client communique à Swisscom, avant l'installation, les informations requises sur l'utilisation des adresses IP publiques à l'intention des RIPE ([www.ripe.net](http://www.ripe.net)), conformément aux directives de ces derniers.

### **3.2 Installation**

L'installation du produit de base est réalisée par un partenaire IT mandaté par le client ou par le client lui-même. La responsabilité de l'installation conforme des services chez le client incombe exclusivement au partenaire IT ou au client. Le partenaire IT n'est pas un auxiliaire de Swisscom et Swisscom ne constitue avec lui aucune société simple.

### **3.3 Facturation et conditions de paiement**

La facturation du service a lieu chaque mois. L'obligation de payer prend effet le jour qui suit l'activation du service (date de mise en service). Cette obligation existe également si le service a été activé mais n'est pas encore utilisable en raison de retards non imputables à Swisscom (p. ex. installation non encore effectuée).

### **3.4 Garantie**

Swisscom s'efforce de prendre des mesures raisonnables pour sécuriser ses réseaux de télécommunication, mais ne peut toutefois garantir que ces réseaux ne sont pas utilisés de manière abusive. Pour lutter contre les spams et les codes défectueux (p. ex. virus, vers, chevaux de Troie, etc.), Swisscom se réserve le droit de bloquer temporairement le service Business Internet light.