

ANNEXE 7
SLA et Pénalités

SOMMAIRE

1. Pénalités à la charge du Client	2
2. Pénalités à la charge de l'Opérateur	3
2.1. Pénalités relatives à l'accès aux lignes FTTH	3
2.2. Pénalités relatives à l'accès aux lignes FTTH raccordables à la demande.....	4
2.3. Pénalités relatives aux Raccordements distants	5
2.4. Pénalités relatives à l'Hébergement	5
2.5. Pénalités relatives au défaut de qualité de service	6
2.6. Pénalités relatives à l'option de qualité de service renforcée	7
2.7. Formalisme de la demande de versement des pénalités	8

1. Pénalités à la charge du Client

Typologie	Prestations	Tarif par acte en € H.T.
Commande CCF	Pénalité CCF pour commande d'accès non conforme	41,00
Commande CCF	Pénalité CCF pour échec de construction (déplacement à tort)	120,00
Commande CCF	Pénalité CCF pour annulation par l'OC de commande postérieure à l'envoi du CR de commande	41,00
Commande CCF	Pénalité CCF pour non-confirmation de RDV à la suite d'une réservation	41,00
Commande ligne FTTH	Pénalité forfaitaire pour commande lien NRO-PM non conforme	41,00
Commande ligne FTTH	Pénalité forfaitaire pour commande PM non conforme	41,00
Commande ligne FTTH	Pénalité pour absence de Compte rendu de mise en service dans un délai de 60 jours à compter de la date de commande	41,00
Signalisation SAV	Pénalité signalisation à tort SAV sans déplacement à tort	41,00
Signalisation SAV	Pénalité signalisation à tort SAV avec déplacement à tort	120,00
Résiliation	Pénalité pour non retrait des jarretières en cas de <i>churn</i> client	50,00
Résiliation	Pénalité par NRO pour la non-libération des locaux après résiliation par jour calendaire hors préavis	50,00

CCF : Câblage Client Final

2. Pénalités à la charge de l'Opérateur

2.1. Pénalités relatives à l'accès aux lignes FTTH

Prestations	Niveau (**)	Unité	PU € H.T / Unité
Délai de fourniture du CR de commande de Ligne FTTH (par rapport à la commande)	95% en 1 Jour Ouvré	Jour Ouvré de retard	1,00
Délai de communication d'une nouvelle route optique en cas de réapprovisionnement à froid sans travaux de génie civil	80% en 25 Jours Ouvrés hors cas d'exclusion (*)	Jour Ouvré de retard	1,00
Délai de communication d'une nouvelle route optique en cas de réapprovisionnement à froid avec travaux de génie civil	80% en 60 Jours Ouvrés hors cas d'exclusion (*)	Jour Ouvré de retard	1,00
Délai de fourniture du CR de mise à disposition (CRMAD) d'une Ligne FTTH existante (***)	95% en 1 Jour Ouvré	Jour Ouvré de retard	1,00
Echec dans le traitement d'une demande d'accès pour cause OI (****) – commun modes OI et STOC	Au-delà de 10% des commandes faisant l'objet d'un taux de CR STOC KO cause OI (*)	La commande	1,00
Délai de livraison de l'accès – mode OI	90% en 40 Jours Ouvrés hors cas d'exclusion (*)	Jour Ouvré de retard	1,00 (****)

Plafond global et forfaitaire par commande : 20,00 € H.T.

(**) : Seuil de déclenchement observé sur le mois.

(***) : Pénalité non applicable si le Client n'a pas renseigné la référence PTO.

(****) : Volume des CR STOC KO (cause OI) d'un mois m / Volume des CR MAD OK d'un mois m pour le Client concerné. Pénalité non applicable si le taux de notifications d'échec pour cause OI à tort ou rejetés car clôturés sans information pertinente est supérieur à 20% des CR STOC KO.

(*****) : Sont éligibles à des demandes de pénalités uniquement les commandes pour lesquelles le Client a envoyé ses prévisions de volume de commandes d'accès en mode OI du mois M+3 au plus tard le 5 du mois M. Le Client s'engage à transmettre ses commandes conformément aux prévisions qu'il a transmises.

(*) Cas d'exclusion pouvant ne pas être imputés à l'Opérateur :

- Cas de force majeure ;
- Rejet de la commande pour cause de format incorrect ;
- Difficultés de construction exceptionnelles ou de travaux à la charge du Client Final ;
- Date de rendez-vous tardive ne permettant à l'Opérateur de produire l'accès dans le délai contractuel alors que des créneaux étaient disponibles ;
- Indisponibilité des infrastructures en domaine public et/ou privé (infrastructures inaccessibles, saturées, ou inexistantes, absence d'accord de passage, cas de saturation du PBO).

Tous les autres cas ci-dessous font l'objet de l'engagement contractuel correspondant, mais pourront faire l'objet d'un gel du délai :

- Décalage d'un rendez-vous à la demande du Client ou du Client Final ;
- Absence du Client Final lors du rendez-vous (délai entre le rendez-vous manqué et le nouveau rendez-vous) ;
- Refus du raccordement ou d'intervention par le Client Final ;
- Autorisation requise d'un tiers ;
- Absence de mise à disposition par le Client ou par le Client Final d'un emplacement suffisant et aménagé permettant de recevoir les équipements de terminaison d'accès et/ou de l'infrastructure d'accueil du raccordement final lorsqu'elle est réalisée par l'opérateur commercial ;
- Transmission par le Client d'une adresse erronée.

Prestation	Niveau (**)	Unité	PU € H.T / Unité	Plafond €HT
Disponibilité de l'assistance téléphonique	80% des appels pris en charge en moins de 3 minutes (*)	Par minute au-delà de 3 minutes en moyenne sur le mois	1,00	50,00

(*) : Les appels non répondus en moins de 3 minutes ne feront pas l'objet d'une pénalité.

(**) : Seuil de déclenchement observé sur le mois.

2.2. Pénalités relatives à l'accès aux lignes FTTH raccordables à la demande

Prestation	Niveau	Unité	PU € H.T / Unité	Plafond €HT
Délai de livraison du point de branchement optique (PBO) en cas de RAD	Maximum 120 Jours Ouvrés après la commande	Jour Ouvré de retard de livraison du PBO	5,00	50,00

2.3. Pénalités relatives aux Raccordements distants

Pénalités pour retard de livraison d'une fibre de Raccordement distant

Prestations	Niveau (**)	Unité	PU € H.T. / Unité	Plafond € H.T. / Commande (***)
Délai de mise à disposition du Raccordement distant (par rapport à la commande) pour les PM déjà ouverts à la commercialisation	80% en 20 Jours Ouvrés hors cas d'exclusion (*)	Jour Ouvré de retard	2,00	20,00

(**) : Seuil de déclenchement observé sur le mois, hors cas de hausse du volume de commandes supérieure à 20% par rapport aux trois derniers mois.

(***) : Sont éligibles à des demandes de pénalités uniquement les commandes pour lesquelles le Client a envoyé ses prévisions de commandes de Liens NRO-PM du mois M+3 au plus tard le 5 du mois M. Le Client s'engage à transmettre ses commandes conformément aux prévisions qu'il a transmises.

Pénalités pour non-rétablissement d'une fibre de Raccordement distant

Prestations	Niveau (**)	Unité	PU € H.T. / Unité	Plafond € H.T. / An / Raccordement distant
Délai de rétablissement des coupures sur un Raccordement distant	90 % en 10 Heures Ouvrés hors cas d'exclusion (*)	Heure Ouvrée de retard	5,00	150,00

(**) : Seuil de déclenchement observé sur le mois.

2.4. Pénalités relatives à l'Hébergement

Prestations	Niveau (**)	Unité	PU € H.T. / Unité	Plafond € H.T.
Délai d'étude de faisabilité de la réalisation de prestation d'hébergement d'équipements actifs au NRO (en cas d'étude)	90 % en 20 Jours Ouvrés après AR Commande	Jour Ouvré de retard	1,00	20,00
Délai de livraison de la prestation d'hébergement d'équipements actifs au NRO, dès lors que le site d'hébergement est ouvert à l'exploitation	90 % en 20 Jours Ouvrés après AR Commande	Jour Ouvré de retard	1,00	20,00

(**) : Seuil de déclenchement observé sur le mois.

2.5. Pénalités relatives au défaut de qualité de service

Prestations	Niveau (**)	Unité	PU € H.T / Unité
Délai de rétablissement sur le segment PBO-DTiO (mode OI) sans option GTR 10H	80% en 10 Jours Ouvrés hors cas d'exclusion (*)	Jour Ouvré de retard	1,00
Délai de rétablissement sur le segment PM-PBO sans option GTR 10H	80% en 10 Jours Ouvrés hors cas d'exclusion (*)	Jour Ouvré de retard	1,00
Signalisation sur le parc livré depuis moins d'un mois pour cause OI (commun modes OI et STOC)	95% des accès livrés depuis moins d'1 mois sans signalisation hors cas d'exclusion (*)	Par signalisation	1,00
Réitération des signalisations sur le segment PM-PBO	70% sans réitération dans les 30 Jours Ouvrés après la clôture de la dernière signalisation pour la même panne hors cas d'exclusion (*)	Par signalisation	1,00
Interruption maximum de service annuelle (cause OI)	Disponibilité de 99% hors cas d'exclusion (*)	Entre 98,8% et 99%	0,25% du montant des redevances
		Entre 98,6% et 98,8%	0,50% du montant des redevances
		Si < 98,6%	0,75% du montant des redevances
			Plafond annuel de 25k€

(**) : Seuil de déclenchement observé sur le mois (à l'exception de l'IMS).

Plafond global et forfaitaire par commande : 20,00 € H.T.

(*) Cas d'exclusion pouvant ne pas être imputés à l'Opérateur :

- Défaut causé par un cas de force majeure ;
- Coupure prévue dans le cadre d'une maintenance programmée ou d'une modification technique de la Ligne FTTH notifiée au Client ;
- Coupure liée à une dégradation causée par un tiers ou par le Client ;
- Déangement collectif qui n'est pas de la responsabilité de l'Opérateur ;
- Signalement à tort ou mal renseigné ou en cas de qualification erronée de la nature du défaut ou de mauvaise pré localisation du défaut par le Client ;

- Date de rendez-vous tardive choisie ne permettant à l'Opérateur de rétablir le service dans le délai contractuel alors que des créneaux de rendez-vous plus tôt étaient disponibles ;
- Autorisation requise d'un tiers (intervention en domaine public, autorisation d'un propriétaire privé).

Tous les autres cas ci-dessous font l'objet de l'engagement contractuel correspondant, mais pourront faire l'objet d'un gel du délai :

- En cas de prise de rendez-vous nécessaire avec le Client Final, le décompte du temps de rétablissement est suspendu jusqu'à la date et l'heure du rendez-vous effectif ;
- Décalage d'un rendez-vous à la demande du Client ou du Client Final ;
- Absence du Client Final lors du rendez-vous (délai entre le rendez-vous manqué et le nouveau rendez-vous) ;
- Attente de la réponse du Client à une demande d'information (délai entre la demande et la réponse) ;
- Cas entraînant un gel du ticket conformément au protocole SAV FTTH.

2.6. Pénalités relatives à l'option de qualité de service renforcée

Pénalités forfaitaires et libératoires en cas de non-respect de la garantie de niveau de service (ci-après la Garantie de Temps de Rétablissement ou GTR)

GTR 10 heures ouvrées (8H-18h, du Lundi au samedi)

En cas de dépassement de la GTR optionnelle 10 Heures Ouvrées (8H – 18H, Lundi-Samedi), telle qu'elle est définie ci-dessous, le Client est en droit de demander à l'Opérateur une pénalité forfaitaire et libératoire, si ce dépassement est de la responsabilité établie de l'Opérateur, égale à :

Prestations	Unité	PU € H.T / Unité
Pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement supérieur à 10H et inférieur ou égal à 24H	Ligne FTTH	30,00
Pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement supérieur à 24H et inférieur ou égal à 72H	Ligne FTTH	60,00
Pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement supérieur à 72H	Ligne FTTH	90,00

Ces pénalités sont plafonnées au montant cumulé annuel suivant :

Prestation	Unité	PU € H.T / Unité
Montant cumulé annuel maximum des pénalités pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO	Ligne FTTH	180,00

Le montant cumulé annuel est calculé à compter de la date anniversaire de la souscription de l'option.

Cette pénalité fera l'objet de l'émission d'un avoir à la demande du Client et sera imputée par l'Opérateur sur la première facture émise postérieurement à la date à laquelle la pénalité est due.

Le temps de rétablissement effectif du service est calculé selon la formule suivante :

$$T = Fh - Dh - Gh$$

Où :

- T = Temps de rétablissement effectif, ou durée de l'Incident
- Dh = Début horodatage Incident, c'est-à-dire l'heure d'ouverture du ticket d'Incident au travers de l'Extranet de l'Opérateur mis à disposition du Client
- Fh = Fin Horodatage Incident, c'est-à-dire l'heure de fin de l'Incident indiqué dans le ticket d'Incident
- Gh = Gel horodatage, c'est-à-dire le cumul du temps d'attente de réponse du client lors de la procédure de gestion d'Incident.

(*) Cas d'exclusion pouvant ne pas être imputés à l'Opérateur et causes de gels des tickets applicables identiques aux offres sans option de qualité de service renforcée, auxquels s'ajoute le cas de gel suivant :

- Impossibilité d'accéder aux équipements du Client au niveau du PM dans le cadre de la prestation optionnelle de service après-vente sur les jarretières du Client (délai entre le signalement de cette impossibilité et sa levée par le Client).

2.7. Formalisme de la demande de versement des pénalités

Le Client transmet sa demande de versement de pénalités au plus tard le dernier jour du mois M + 2, par courrier électronique à l'adresse de réception des demandes de pénalités indiquée à l'Annexe 8.

Le Client utilise à cet effet l'onglet relatif à l'indicateur concerné du « Formulaire de demande de pénalités » figurant dans l'Annexe 8, complété des informations ne concernant que les commandes pour lesquelles il estime que l'Opérateur est redevable d'une pénalité.

Toute demande incomplète ou non conforme au format défini est rejetée par l'Opérateur. Si après vérification, des pénalités ne sont pas dues, l'Opérateur en informe le Client en précisant le motif.

L'Opérateur effectue le versement des pénalités dues dans un délai de deux mois après la demande du Client.