



Offre de Référence de TECTEO pour le Service
de Revente de l'Offre Analogique, de l'Accès à la
Plateforme de Télévision Numérique et la
Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit

Appendice

Niveaux de Service Level Agreement (SLA) Points de contact et d'escalation

10 octobre 2013
Version publique

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| 1. Confidentialité..... | <u>33</u> |
| 2. SLA | <u>33</u> |
| 2.1. SLA - Modalités et conditions des SLA..... | <u>33</u> |
| 2.2. Niveau de SLA « validation de commande » | <u>33</u> |
| 2.3. Niveaux de SLA « activation »..... | <u>44</u> |
| 2.3.1. Niveaux de SLA « activation sur place»..... | <u>44</u> |
| 2.3.2. Niveaux de SLA « activation à distance » | <u>55</u> |
| 2.4. Niveaux de SLA« résolution des pannes »..... | <u>55</u> |
| 2.5. Pénalités | <u>77</u> |
| 2.5.1. Dépassement du Niveau de Service « activation sur place »..... | <u>77</u> |
| 2.5.2. Dépassement du Niveau de Service « activation à distance »..... | <u>77</u> |
| 2.5.3. Dépassement du Niveau de Service « résolution des pannes » | <u>77</u> |
| 2.5.4. Modalités de compensation..... | <u>77</u> |
| 3. Points de contact du NOC | <u>88</u> |
| 4. Points d' « escalation »..... | <u>88</u> |

1. Confidentialité

Le présent document est entièrement confidentiel. L'accès à ce document est sujet à la signature d'une déclaration de confidentialité avec TECTEO.

2. SLA

Le présent chapitre définit les modalités et les conditions auxquelles TECTEO assurera des niveaux de service couverts dans le cadre de l'Offre de Référence de TECTEO pour le Service de Revente de l'Offre Analogique, de l'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et la Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit.

Les Niveaux de Service présentés ci-dessous sont applicables après une période de 6 mois à partir de la réception des premières commandes du Bénéficiaire.

Par ailleurs, les valeurs mentionnées doivent être réévaluées sur une base régulière.

Le présent document est une partie intégrale de l'Offre de Référence mentionnée ci-dessus. En cas de conflit entre les conditions décrites dans cette Offre de Référence et le présent document, le présent document prévaudra.

2.1. SLA - Modalités et conditions des SLA

Dans le cadre de l'Offre de Référence, TECTEO prévoit, en ce qui concerne les activations et la résolution des pannes, des Niveaux de SLA qui seront déterminés sur la base des prévisions mensuelles de volume fournies par le Bénéficiaire conformément aux conditions décrites dans l'Annexe de l'Offre de Référence. Dans le cas où les volumes réels diffèrent des prévisions fournies par le Bénéficiaire, les niveaux de « SLA » ne s'appliquent pas.

Les niveaux de SLA sont exprimés en Jours Ouvrables.

2.2. Niveau de SLA « validation de commande »

Le calcul de la durée pour le Niveau de SLA « validation de commande » commence au moment de la réception de la commande pendant un Jour Ouvrable et se termine au moment de la création du message de validation. Si la commande est reçue en dehors d'un Jour Ouvrable, le calcul débute le Jour Ouvrable suivant.

Afin d'assurer une charge de travail opérationnelle raisonnable, le Bénéficiaire doit assurer une répartition raisonnable de ses commandes au cours du trimestre. Dans le contexte du présent Niveau de SLA « validation de commande », le volume maximal de commandes par Jour Ouvrable est de 3% de la prévision de volume trimestrielle (arrondi à l'unité supérieure). Les commandes qui dépassent ce maximum sur une base quotidienne sont exemptées des conditions de ce SLA.

En ce qui concerne les commandes sujettes aux conditions du SLA, TECTEO s'engage à valider les

commandes dans les délais définis ci-après :

Niveaux de Service « validation de commande »

| | Niveau de SLA « validation de commande » |
|-------------|--|
| 60% des cas | Dans les 1 Jour Ouvrable |
| 90% des cas | Dans les 5 Jours Ouvrables |
| 99% des cas | Dans les 10 Jours Ouvrables |

2.3. Niveaux de SLA « activation »

Le calcul de la durée pour le Niveau de SLA « activation » commence au moment de la validation de la commande pendant un Jour Ouvrable et se termine au moment de la création du message d'activation complétée.

Afin d'assurer une charge de travail opérationnelle raisonnable, le Bénéficiaire doit assurer une répartition raisonnable de ses commandes au cours du trimestre. Dans le contexte des présents Niveaux de SLA « activation », le volume maximal de commandes par Jour Ouvrable est de 3% de la prévision de volume trimestrielle (arrondi à l'unité supérieure). Les commandes qui dépassent ce maximum sur une base quotidienne sont exemptées des conditions de ce SLA.

En ce qui concerne le Niveaux de SLA « activation », TECTEO fait la distinction entre une activation « sur place » qui nécessite une intervention d'un technicien de TECTEO dans l'habitation du Client Final et une activation « à distance » qui ne nécessite pas le déplacement d'un technicien de TECTEO.

2.3.1. Niveaux de SLA « activation sur place »

En ce qui concerne le Niveau de SLA « activation sur place », le délai d'activation est suspendu dans les cas suivants :

- TECTEO ne parvient pas à joindre le Bénéficiaire ou le Bénéficiaire ne parvient pas à joindre le Client Final;
- Le Bénéficiaire ou le Client Final n'accepte pas la date proposée pour le rendez-vous chez le Client Final ;
- La date du rendez-vous est reportée à la demande du Bénéficiaire ou du Client Final ;
- A la date du rendez-vous, le Client Final n'est pas présent ou TECTEO n'a pas accès à la partie du Réseau qui se trouve chez le Client Final, ou TECTEO ne peut pas terminer l'installation pour des raisons indépendantes de TECTEO.

Le délai d'activation est réenclenché à partir de la nouvelle date convenue entre TECTEO, le Bénéficiaire et le Client Final.

Aucun délai d'activation n'est applicable dans les cas suivants :

- L'installation demandée par le Bénéficiaire est erronée ;
- La réalisation de l'installation nécessite des travaux préalables au réseau câblé de TECTEO ;
- Toute situation de Force Majeure.

Conformément au paragraphe 2.6 de l'Offre de Référence de TECTEO, les Niveaux de SLA « activation » ne sont pas d'application pour les travaux au niveau du raccordement de l'habitation du Client Final au Réseau de TECTEO.

Toute situation de Force Majeure peut impliquer de reporter des activations sur les jours suivants. Par conséquent, les jours qui suivent une telle situation sont aussi considérés comme faisant partie de la situation de Force Majeure. Aucun délai d'activation n'est applicable dans ces cas. Le report des activations sur les jours suivants sera réalisé de manière non discriminatoire.

Niveaux de Service « activation sur place »

| | Niveau de SLA « activation sur place » |
|--------------|--|
| 80% des cas | Dans les 15 Jours Ouvrables |
| 90% des cas | Dans les 25 Jours Ouvrables |
| 100% des cas | Dans les 35 Jours Ouvrables |

2.3.2. Niveaux de SLA « activation à distance »

Aucun délai d'activation n'est applicable dans le cas suivant :

- Toute situation de Force Majeure.

En ce qui concerne les activations qui ne nécessitent pas le déplacement d'un technicien de TECTEO, les niveaux de service sont :

Niveaux de Service « activation à distance »

| | Niveau de SLA « activation à distance » |
|--------------|---|
| 80% des cas | Dans les 10 Jours Ouvrables |
| 90% des cas | Dans les 16 Jours Ouvrables |
| 100% des cas | Dans les 22 Jours Ouvrables |

2.4. Niveaux de SLA « résolution des pannes »

Le calcul de la durée pour le Niveau de « SLA » « Résolution des pannes » commence au moment de la réception du « Trouble Ticket » pendant un Jour Ouvrable et se termine au

moment de la création du message de résolution de la panne. Si le « Trouble Ticket » est reçu en dehors d'un Jour Ouvrable, le calcul débute le Jour Ouvrable suivant.

Le délai de résolution de pannes est suspendu dans les cas suivants :

- La réparation nécessite un rendez-vous avec le Client Final mais le Bénéficiaire ou le Client Final n'accepte pas la date proposée par TECTEO pour le rendez-vous ou le Bénéficiaire ne parvient pas à joindre le Client Final;
- La réparation nécessite un rendez-vous avec le Client Final mais la date du rendez-vous est reportée à la demande du Bénéficiaire ou du Client Final ;
- A la date du rendez-vous, le Client Final n'est pas présent ou TECTEO n'a pas accès à la partie du Réseau qui se trouve chez le Client Final, ou TECTEO ne peut pas terminer la réparation pour des raisons indépendantes de TECTEO.

Le délai de résolution des pannes est réenclenché à partir de la nouvelle date convenue entre TECTEO, le Bénéficiaire et le Client Final.

Aucun délai de résolution de pannes n'est applicable dans les cas suivants :

- L'information fournie par le Bénéficiaire est erronée ;
- Il s'agit d'un signalement erroné de panne ou d'un dommage au Réseau de TECTEO non dépendant de TECTEO ;
- La panne est de caractère intermittent et difficilement identifiable ;
- La panne nécessite des travaux de génie civil ;
- La panne est due à un problème de Réseau qui concerne plusieurs clients.
- Toute situation de Force Majeure.

Conformément au paragraphe 2.6, les Niveaux de SLA ne sont pas d'application pour les pannes nécessitant une intervention au niveau du raccordement de l'habitation du Client Final au Réseau de TECTEO.

Toute situation de Force Majeure peut impliquer de reporter des réparations sur les jours suivants. Par conséquent, les jours qui suivent une telle situation sont aussi considérés comme faisant partie de la situation de Force Majeure. Aucun délai d'activation n'est applicable dans ces cas. Le report des réparations sur les jours suivants sera réalisé de manière non discriminatoire.

Niveaux de Service « résolution des Pannes »

Dans les cas de perte totale d'un Service Utilisateur Final

| Niveau de SLA « résolution des pannes » dans le cas de perte totale d'un Service Utilisateur Final | |
|--|----------------------------|
| 80% des cas | Dans les 3 Jours Ouvrables |

| | |
|---------------------|-----------------------------|
| 90% des cas | Dans les 6 Jours Ouvrables |
| 100% des cas | Dans les 15 Jours Ouvrables |

Dans les cas de dégradation de qualité de service d'un Service Utilisateur Final

| | Niveau de SLA « résolution des pannes » dans le cas de perte totale d'un Service Utilisateur Final |
|---------------------|--|
| 80% des cas | Dans les 5 Jours Ouvrables |
| 90% des cas | Dans les 7 Jours Ouvrables |
| 100% des cas | Dans les 18 Jours Ouvrables |

2.5. Pénalités

2.5.1. Dépassement du Niveau de Service « activation sur place »

En cas de dépassement du Niveau de SLA « activation sur place » « 100% des cas », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 4,5% du tarif « Activation sur place sans installation/remplacement d'un NIU » pour chaque activation sujet au dépassement du Niveau de Service, par Jour Ouvrable de dépassement, tout en se limitant à 100% du service fee mensuel.

2.5.2. Dépassement du Niveau de Service « activation à distance »

En cas de dépassement du Niveau de SLA « activation à distance » « 100% des cas », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 4,25% du tarif « Activation à distance d'un Service Utilisateur Final » pour chaque activation sujet au dépassement du Niveau de Service, par Jour Ouvrable de dépassement, tout en se limitant à 100% du service fee mensuel.

2.5.3. Dépassement du Niveau de Service « résolution des pannes »

En cas de dépassement du Niveau de SLA « résolution des pannes » « 100% des cas », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 4,25% du Service Fee mensuel de chaque Service Utilisateur Final sujet au dépassement du Niveau de Service, par Jour Ouvrable de dépassement, tout en se limitant à 100% du Service Fee mensuel.

2.5.4. Modalités de compensation

Les compensations sont soumises au respect des conditions suivantes non exhaustives :

- La compensation sera versée sous forme d'une réduction sur la facture du Bénéficiaire

pour des services identiques prochainement facturés.

- Le bénéficiaire devra soumettre une demande détaillée de compensation à TECTEO, comprenant au minimum pour chaque activation et/ou réparation demandée, la date et l'heure de notification de l'activation et/ou de résolution, l'identifiant du Client Final et le Service Utilisateur Final concerné. La validité de chaque demande de compensation sera examinée par TECTEO et motivée en cas de rejet de cette demande de compensation.

3. Points de contact du NOC

Le NOC sera accessible 24H/24H au numéro suivant : [fourni sous NDA](#)

4. Points d' « escalation »

[Fourni sous NDA](#)

-

Met opmaak: Standaard, Geen opsommingstekens of nummering