



Definitie van stijl: Kop 3:
Inspringing: Links: 0 cm, Verkeerd-om:
0,89 cm

Definitie van stijl: Numb. Parag.:
Inspringing: Links: 1 cm

Definitie van stijl: NormalJ: Geen
opsommingstekens of nummering

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

Main body

10 octobre 2013

Table des matières

1.	Introduction.....	<u>44</u>
1.1.	Contexte.....	<u>44</u>
1.2.	Réserves.....	<u>44</u>
1.3.	Glossaire	<u>44</u>
2.	Description du Service.....	<u>1010</u>
2.1.	Service de Revente de l’Offre Analogique.....	<u>1010</u>
2.1.1.	Service de base	<u>1010</u>
2.1.2.	Chaînes Analogiques	<u>1010</u>
2.1.3.	Droits	<u>1211</u>
2.1.4.	Installation Intérieure.....	<u>1212</u>
2.2.	Service d’Accès à la Plateforme de Télévision Numérique	<u>1312</u>
2.2.1.	Service de base	<u>1312</u>
2.2.2.	CAS.....	<u>1313</u>
2.2.3.	Données EPG	<u>1413</u>
2.2.4.	Chaînes numériques.....	<u>1514</u>
2.2.5.	Droits	<u>1614</u>
2.2.6.	Installation Intérieure.....	<u>1615</u>
2.2.7.	Accès VOD	<u>1715</u>
2.3.	Service de Revente d’Accès Haut Débit.....	<u>1817</u>
2.3.1.	Service de base	<u>1817</u>
2.3.2.	Implémentation technique	<u>1918</u>
2.3.3.	Installation Intérieure.....	<u>2019</u>
2.4.	Services Auxiliaires	<u>2119</u>
2.5.	Services de Support	<u>2119</u>
2.6.	Autres.....	<u>2120</u>
3.	Aspects contractuels	<u>2321</u>
3.1.	Obligations et responsabilités des parties.....	<u>2321</u>
3.1.1.	Obligations et responsabilités de TECTEO et du Bénéficiaire.....	<u>2321</u>
3.1.2.	Obligations et responsabilités particulières du Bénéficiaire,.....	<u>2321</u>
3.2.	Conclusion du Contrat	<u>2321</u>
3.2.1.	Eligibilité	<u>2321</u>

3.2.2.	Demande de négociation	<u>2422</u>
3.2.3.	Procédure de négociation	<u>2523</u>
3.2.4.	Signature du Contrat	<u>2624</u>
3.2.5.	Transfert de droits du Contrat	<u>2624</u>
3.2.6.	Modification	<u>2725</u>
3.2.7.	Résiliation	<u>2725</u>
3.3.	Coordination entre les parties.....	<u>2826</u>
3.3.1.	Points de contact.....	<u>2826</u>
3.3.2.	Gestion de conflits.....	<u>2926</u>
3.4.	Implémentation et tests	<u>2927</u>
3.5.	Facturation.....	<u>3028</u>
4.	Aspects opérationnels.....	<u>3229</u>
4.1.	Traitement des commandes.....	<u>3229</u>
4.1.1.	Procédure générale	<u>3229</u>
4.1.2.	Activation d'un Service Utilisateur Final	<u>3329</u>
4.1.3.	Modification du Service Utilisateur Final activé	<u>3430</u>
4.1.4.	Désactivation du Service Utilisateur Final activé	<u>3430</u>
4.1.5.	Cas spéciaux	<u>3531</u>
4.2.	Demande de raccordement.....	<u>3531</u>
4.3.	Spécifications techniques	<u>3631</u>
4.4.	Responsabilité des parties au niveau du réseau	<u>3632</u>
4.5.	Support	<u>3632</u>
4.5.1.	Support pour le Service Utilisateur Final.....	<u>3632</u>
4.5.2.	Support pour les Services Auxiliaires	<u>3833</u>
4.6.	Niveaux de « Service Level Agreement » (SLA)	<u>3934</u>

1. Introduction

1.1. Contexte

Le 1er juillet 2011, la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (ci-après la « CRC ») a adopté des décisions (ci-après les « Décisions») concernant l'analyse du marché de radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région de langue néerlandaise, de région de langue française, de la région de langue allemande et de la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

Les Décisions imposent à TECTEO l'obligation de fournir, dans sa zone de couverture en région de langue française, en région de langue allemande et en région de langue néerlandaise, un accès à une offre de revente de l'offre de télévision analogique, à la plateforme de télévision numérique et à une offre de revente de l'offre d'accès au haut débit. À ces obligations s'ajoutent des obligations de non-discrimination, de transparence et de contrôle des prix. Pour une description plus détaillée de ces obligations, TECTEO se réfère aux Décisions de la CRC.

1.2. Réserves

La soumission de la présente Offre de Référence vise à satisfaire aux obligations imposées par les Décisions. Cependant, TECTEO a contesté les Décisions devant la Cour d'appel de Bruxelles et a demandé la suspension et l'annulation des Décisions. Par conséquent, la présente Offre de Référence doit être considérée comme étant conditionnelle à la suspension ou annulation (complète ou partielle) des Décisions par la Cour d'appel de Bruxelles.

Le présent document constitue la proposition d'Offre de Référence de TECTEO. La solution proposée dans ce document est donnée sous réserve d'une analyse détaillée et de tests de faisabilité technique qui doivent encore être réalisés par TECTEO. TECTEO se réserve dès lors le droit de procéder à des adaptations de cette proposition d'Offre de Référence. Par conséquent, les conditions décrites dans ce document ne peuvent pas être considérées comme étant les conditions finales auxquelles TECTEO fournira les services décrits dans ce document à des tiers.

Les services de gros couverts par la présente Offre de Référence devront, en tout état de cause, faire l'objet d'un contrat de fourniture de services qui devra être conclu entre les parties. Ce contrat décrira en détail les obligations entre les parties et sera le seul texte faisant foi.

1.3. Glossaire

Accès VOD

L'accès partagé à une partie de l'infrastructure VOD de TECTEO permettant au Bénéficiaire d'offrir à ses Clients Finals des services de télévision non-linéaires via le Réseau de TECTEO jusqu'au Point de Connexion. L'Accès VOD constitue un service accessoire au Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique, n'est pas disponible séparément, et ne peut être utilisé que pour fournir des contenus de vidéo numérique (films, émissions de télévision, séries, documentaires etc.) à l'exclusion de tout autre service interactif (jeux vidéo, musique, Internet,

chat etc.).

Bénéficiaire

Tout opérateur autorisé à fournir des services de télévision et de communications électroniques en Belgique et étant en droit de demander l'accès à l'offre de revente analogique, l'accès à la plateforme numérique et la revente de l'offre haut débit conformément aux Décisions.

CAS (Conditional Access System)

Système d'accès et d'autorisation utilisant des techniques d'encryptage et de décryptage pour superviser l'accès des Clients Finaux au contenu audiovisuel numérique.

Client Final

L'utilisateur final qui dispose d'un Raccordement Résidentiel au Réseau de TECTEO à partir de son habitation et pour lequel le Bénéficiaire fait la demande auprès de TECTEO d'un Service de type résidentiel fourni via le Réseau de TECTEO.

Contrat

L'accord écrit passé entre TECTEO et le Bénéficiaire précisant les modalités contractuelles, en particulier techniques et tarifaires, de mise en œuvre et de fourniture du Service.

Décisions

Les décisions de la Conférence des Régulateurs du Secteur des Communications Electroniques (CRC) du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur les territoires de la région de langue française, de la région de langue néerlandaise, de la région de langue allemande et de la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

Décodeur

L'appareil qui fait partie de l'Installation Intérieure qui, potentiellement en combinaison avec une carte à puce et après autorisation par le CAS, sert à décoder et décrypter le contenu audiovisuel numérique.

DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)

Un protocole utilisé par les fournisseurs d'accès internet et certains routeurs pour attribuer automatiquement des adresses IP aux ordinateurs clients et à d'autres éventuels équipements.

Droits

Tous droits, licences, autorisations, permis, taxes ou impôts requis, directement ou indirectement, en raison de l'octroi, aux Clients Finaux, de l'accès au contenu des chaînes, ou de la diffusion, la communication au public ou la commercialisation, sous quelque forme ou quelque support que ce soit, de ce contenu.

Force Majeure

Toute situation, prévisible ou imprévisible, qui provoque une interruption du Service mais dont

TECTEO n'a pas la responsabilité du défaut ni la possibilité de l'éviter. Des exemples de Force Majeure sont, mais ne sont pas limités à, des coupures du réseau électrique, des incendies, des inondations, des grèves, des conditions climatologiques extrêmes, la foudre, etc.

EPG (Electronic Programs Guide)

Le guide électronique des programmes est un type de données qui est envoyé avec les signaux de télévision numériques présentant les programmes que les chaînes de télévision ont prévu de diffuser.

Installation Intérieure

L'ensemble des éléments se situant à l'intérieur de l'habitation ou de l'immeuble du Client Final après le Point de Connexion et qui ne font pas partie du Réseau de TECTEO, comme par exemple le câblage intérieur.

IP

Internet Protocol.

IP Range

Plage d'adresses IP que le serveur DHCP du Bénéficiaire peut utiliser pour attribuer aux équipements de ses Clients Finaux lorsque ceux-ci utilisent un accès à l'internet sur base du Service de Revente Internet Haut Débit offert par TECTEO.

IP VPN

IP Virtual Private Network.

Jour Ouvrable

Du lundi au vendredi de 08h30 à 17h00, à l'exception des jours fériés officiels.

KPI (Key Performance Indicators)

La série d'indicateurs statistiques qui sont une représentation de la qualité moyenne du Service fourni par TECTEO au Bénéficiaire.

Modem

Le modem câble qui fait partie de l'Installation Intérieure et qui permet de se connecter à l'internet via le Réseau de TECTEO.

NIU (Network Interface Unit)

L'amplificateur situé dans l'habitation du Client Final qui représente le Point de Connexion et sur lequel l'Installation Intérieure est connectée. Le NIU fait partie du Réseau de TECTEO.

Niveaux de Service

La qualité du Service telle que garantie par TECTEO dans le cadre de cette Offre de Référence.

Offre Analogique

L'offre de détail de TECTEO, comprenant l'ensemble des chaînes de radio et de télévision analogique qui sont offertes dans la région ou la ville dans laquelle est située l'habitation du

Client Final.

Offre Internet Haut Débit

L'offre de détail de TECTEO qui, sur la base de son propre réseau câblé, donne dans des zones géographiques spécifiques, accès à l'internet haut débit.

Offre Numérique

L'offre de détail de TECTEO comprenant l'ensemble des chaînes de télévision numériques qui sont offertes, sur la base du propre réseau câblé de TECTEO, dans la région ou la ville dans laquelle est située l'habitation du Client Final.

Offre de Référence

Le présent document qui répond à l'exigence imposée par les Décisions de décrire les modalités et les conditions dans lesquelles TECTEO offre les services de Revente de l'Offre Analogique, d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et de Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit au Bénéficiaire.

Point de Connexion

Il s'agit du premier point d'accès physique du Réseau installé par TECTEO dans les locaux du Client Final et qui marque la démarcation entre les responsabilités de TECTEO et celles du Bénéficiaire. Le point de Connexion est le NIU et fait partie du Réseau de TECTEO

Profil

Les paramètres techniques qui décrivent les maxima d'usage permis pour le Service de Revente Accès Haut Débit, notamment les vitesses de « upload » et de « download » et le volume.

QAM (Quadrature Amplitude Modulation)

Le format par lequel le contenu numérique est modulé.

Raccordement Résidentiel

Raccordement au réseau de TECTEO dont l'Installation Intérieure comporte au maximum 4 prises au sein de la propre habitation de l'utilisateur final.

Régulateur

[Le régulateur compétent pour le Service presté par TECTEO sur la zone géographique concernée.](#)

Réseau

L'ensemble des infrastructures et des systèmes de contrôle gérés et exploités par TECTEO qui servent à livrer les signaux de télévision analogique, numérique et l'internet haut débit jusqu'au Point de Connexion.

Service

L'ensemble des prestations de TECTEO relatives à la fourniture du Service de Revente de l'Offre Analogique, du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique, du Service de Revente Accès Haut Débit et des services annexes que sont les Services Auxiliaires, les Services de

Support.

Services Auxiliaires

L'ensemble des systèmes et des services de soutien fourni par TECTEO permettant au Bénéficiaire de pouvoir bénéficier de l'accès au Service de Revente de l'Offre Analogique, au Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et au Service de Revente Internet Haut Débit.

Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique

Le service de livraison de signaux de télévision numériques linéaires via le Réseau de TECTEO jusqu'au Point de Connexion du Client Final.

Service de Revente de l'Offre Analogique

Le service de livraison de signaux de radio et de télévision analogiques via le Réseau de TECTEO jusqu'au Point de Connexion du Client Final et permettant au Bénéficiaire de revendre en son propre nom et pour son propre compte l'Offre Analogique.

Service de Revente Accès Haut Débit

Le service d'accès à une offre de gros d'internet haut débit via le Réseau de TECTEO jusqu'au Point de Connexion du Client Final et permettant au Bénéficiaire de revendre en son propre nom et pour son propre compte l'Offre Internet Haut Débit.

Services de Support

L'ensemble des services de soutien fourni par TECTEO pour analyser et remédier, dans la mesure de ses responsabilités et capacités, aux problèmes liés au Réseau dans le cadre de l'usage du Service de Revente de l'Offre Analogique, du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et du Service de Revente Accès Haut Débit auxquels le Bénéficiaire est confronté, ainsi que les problèmes liés à l'usage des Services Auxiliaires auxquels le Bénéficiaire est confronté.

Service Utilisateur Final

Le service basé sur le Service offert au Bénéficiaire, activé par TECTEO chez le Client Final.

SMS (Subscriber Management System)

Le SMS est un système interfacé au CAS qui sert à gérer l'information des utilisateurs finals connectés sur le réseau de TECTEO.

TECTEO

La société coopérative à responsabilité limitée Tecteo, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0204.245.277, RPM Liège, dont le siège social est établi à 4000 Liège, rue Louvrex 95.

VOD (Video On Demand)

Technologie interactive de requête, d'autorisation et de distribution qui permet à un utilisateur final d'avoir accès via le réseau à des contenus de vidéo numérique spécifiques stockés sur un serveur central (films, émissions de télévision, séries, documentaires etc.) à un moment de son choix, que ce soit en temps réel (« streaming ») ou après les avoir téléchargés (« download »).

2. Description du Service

Cette section décrit le Service offert par TECTEO au Bénéficiaire dans le cadre de la présente Offre de Référence.

Le Service se décompose en différents services : Service de Revente de l'Offre Analogique, Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique, Service de Revente Accès Haut Débit, Services Auxiliaires et Services de Support.

Le contrat de service à signer entre le Bénéficiaire et TECTEO déterminera les services dont le Bénéficiaire souhaite pouvoir bénéficier. Il est cependant entendu que le Bénéficiaire qui souhaite bénéficier du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique devra nécessairement accepter d'inclure le Service de Revente de l'Offre Analogique, les Services Auxiliaires et les Services de Support dans le contrat de service. Par ailleurs, le Bénéficiaire qui souhaite bénéficier de l'Accès VOD devra nécessairement souscrire au Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique.

Cette Offre de Référence est limitée aux services repris de manière exhaustive dans l'Offre de Référence.

Le Service ne peut être offert dans le cas où le Service demandé n'est pas disponible sur le Réseau de TECTEO au Point de Connexion concerné ou dans le cas où il n'existe pas de raccordement de l'habitation en question au Réseau de TECTEO, le cas échéant, le Bénéficiaire doit initier une demande de raccordement de l'habitation.

2.1. Service de Revente de l'Offre Analogique

2.1.1. Service de base

Le service de base du Service de Revente de l'Offre Analogique de la présente Offre de Référence répond à l'obligation imposée à TECTEO par les Décisions.

Sur base de cette Offre de Référence, TECTEO offre la possibilité à un Bénéficiaire de revendre l'abonnement de l'Offre Analogique à des Clients Finaux. Pour ce faire, TECTEO livrera les signaux de radio et de télévision analogique à travers le Réseau de TECTEO jusqu'au Point de Connexion du Client Final. Le Service de Revente de l'Offre Analogique comprend toutes les actions de gestion, contrôle, maintenance et réparation nécessaires au bon fonctionnement du Réseau de TECTEO afin de garantir une qualité de service similaire à l'Offre Analogique. Le Service de Revente de l'Offre Analogique ne comprend pas les actions de gestion, contrôle, maintenance et réparation qui sont liées à l'Installation Intérieure et qui sont de la responsabilité du Bénéficiaire.

Le captage et l'encodage des chaînes analogiques sont effectués par TECTEO, sans aucune modification par rapport à ce qui se fait par TECTEO pour son Offre Analogique.

2.1.2. Chaînes Analogiques

Le Service de Revente de l'Offre Analogique couvre uniquement la totalité des chaînes de radio et de télévision analogiques de l'Offre Analogique disponible dans la zone géographique du

Client Final. Le Service de Revente de l'Offre Analogique sera par conséquent identique en termes de contenu à l'Offre Analogique.

L'Offre Analogique est ~~différentiée~~différenciée en fonction des zones géographiques et le Service de Revente de l'Offre Analogique s'applique à la totalité des chaînes de radio et de télévision analogiques disponibles dans la zone géographique dans laquelle est située le Client Final. Par conséquent, le Bénéficiaire doit détenir les Droits requis pour l'octroi de l'accès à la totalité des chaînes de radio et de télévision analogiques qui font partie de l'Offre Analogique dans chaque zone géographique dans laquelle il souhaite commercialiser son offre analogique.

Le Bénéficiaire n'a pas la possibilité de revendre seulement une partie de l'Offre Analogique (à savoir de supprimer une ou plusieurs chaîne(s)), ni d'ajouter des chaînes de radio et de télévision qui ne font pas partie de l'Offre Analogique. La composition de l'Offre Analogique et la position des chaînes seront exclusivement de la responsabilité de TECTEO et le Bénéficiaire n'aura aucun droit dans la décision, ni aucun recours contre celle-ci.

TECTEO se réserve le droit de modifier l'Offre Analogique ou le plan de fréquence à sa propre initiative et à sa propre discrétion, à n'importe quel moment moyennant le respect d'une notification préalable conformément aux délais ci-dessous:

- Dans le cas d'une suppression d'une chaîne analogique, TECTEO informera le Bénéficiaire ~~au moins~~au minimum ~~un~~deux mois avant la date de suppression de la chaîne et au minimum un mois avant la date de notification aux clients finals de TECTEO. Le délai de notification commence à courir lorsque le Bénéficiaire et le Régulateur ont été informés par écrit de la modification. Le Bénéficiaire ne pourra pas informer ses Clients Finals de la modification avant la date de notification par TECTEO à ses propres clients finals, date qui sera indiquée dans la communication de TECTEO au Bénéficiaire.
- En cas d'ajout de chaînes de radio ou de télévision, TECTEO informera le Bénéficiaire au ~~moins~~minimum ~~deux~~six mois avant que la chaîne ne soit rajoutée dans l'Offre Analogique de TECTEO et au minimum un mois avant la date de notification aux clients finals de TECTEO, et il reviendra au Bénéficiaire de s'assurer qu'il dispose de tous les Droits requis. Le délai de notification commence à courir lorsque le Bénéficiaire et le Régulateur ont été informés par écrit de la modification. Le Bénéficiaire ne pourra pas informer ses Clients Finals de la modification avant la date de notification par TECTEO à ses propres clients finals, date qui sera indiquée dans la communication de TECTEO au Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire ne pourra pas informer ses Clients Finals de la modification de son offre analogique avant la date de notification par TECTEO à ses propres clients, qui sera indiquée dans la communication de TECTEO au Bénéficiaire.

TECTEO se réserve le droit de mettre complètement fin à son Offre Analogique à sa propre initiative et à sa propre discrétion, à n'importe quel moment, en informant le Bénéficiaire au moins ~~un~~six mois avant la suppression de son Offre Analogique et au moins un mois avant la notification par TECTEO à ses propres Clients Finals de la suppression de l'Offre Analogique. Le

Bénéficiaire ne pourra pas informer ses Clients Finaux de la cessation de son Offre de Revente Analogique avant la date de notification par TECTEO à ses propres clients finaux de la suppression de l'Offre Analogique, date qui sera indiquée dans la communication de TECTEO au Bénéficiaire. Le délai de notification commence à courir lorsque le Bénéficiaire et le Régulateur ont été informés par écrit de la modification.

Les modifications de l'offre de TECTEO ne peuvent pas être rendues publiques par le Bénéficiaire excepté les notifications nécessaires à ses Clients Finaux et dans les conditions décrites ci-dessus.

2.1.3. Droits

Le Service de Revente de l'Offre Analogique est limité au transport des signaux de radio et de télévision analogiques et ne comprend en aucune façon les Droits qui sont requis pour pouvoir donner au Client Final accès au contenu des chaînes de radio et de télévision analogique.

Le Bénéficiaire a l'obligation d'acquiescer, de sa propre initiative et à ses propres frais, tous les Droits liés aux différentes chaînes comprises dans l'Offre Analogique.

Le Bénéficiaire prendra toutes les mesures nécessaires pour assurer que ses Clients Finaux respectent les restrictions et obligations liées aux Droits.

Le Service de Revente de l'Offre Analogique ne pourra être fourni qu'après la présentation par le Bénéficiaire à TECTEO des preuves d'obtention de tous les Droits requis. TECTEO décline cependant toute responsabilité en cas de violation des Droits par le Bénéficiaire ou ses Clients Finaux.

L'absence d'intérêt du Bénéficiaire pour une chaîne ou la non acquisition par le Bénéficiaire des droits requis ne peut empêcher TECTEO de diffuser la chaîne en question dans l'Offre Analogique. Le Service de Revente de l'Offre Analogique sera interrompu dans son entièreté en attendant l'acquisition par le Bénéficiaire de l'ensemble des Droits.

2.1.4. Installation Intérieure

Tout aspect d'installation, maintenance et réparation lié à l'Installation Intérieure relève de la responsabilité du Bénéficiaire, et ce à partir du Point de Connexion.

Le Bénéficiaire doit s'assurer que l'installation, les équipements et les matériaux utilisés par lui ou par le Client Final sont conformes aux spécifications techniques décrites en annexe de cette Offre de Référence.

Les techniciens qui exécutent les actions d'installation, de maintenance et de réparation de l'Installation Intérieure doivent être certifiés préalablement par TECTEO sur la base de la procédure de certification décrite dans cette Offre de Référence, et doivent s'engager à respecter des spécifications techniques décrites en annexe de cette offre.

Le câble intérieur doit répondre aux critères de qualité décrits en annexe de cette Offre de Référence.

2.2. Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique

2.2.1. Service de base

Le service de base du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique de la présente Offre de Référence répond à l'obligation imposée à TECTEO par les Décisions.

Sur la base de cette Offre de Référence, TECTEO offre la possibilité au Bénéficiaire d'accéder à la plateforme de télévision numérique de TECTEO afin de permettre au Bénéficiaire d'offrir un service de télévision numérique linéaire à des Clients Finals.

TECTEO livrera les signaux de télévision numérique à travers le Réseau de TECTEO jusqu'au Point de Connexion du Client Final.

Le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique comprend toutes les actions de gestion, contrôle, maintenance et réparation nécessaires au bon fonctionnement du Réseau de TECTEO afin de garantir la qualité de Service similaire à ce qui est offert pour l'Offre Numérique correspondante.

Le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique ne comprend pas les actions de gestion, contrôle, maintenance et réparation qui sont liées à l'Installation Intérieure et qui sont de la responsabilité du Bénéficiaire.

Le Décodeur ne fait pas partie du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique. Le Bénéficiaire est responsable du choix, l'installation, gestion et fonctionnement du décodeur en fonction des spécifications techniques décrites en annexe de cette Offre de Référence. Tous les frais relatifs au décodeur seront entièrement à charge du Bénéficiaire.

Pour des raisons techniques, les signaux de radio et télévision analogiques sont par défaut reçus sur le point de Connexion tant que ces signaux sont transmis sur le Réseau de TECTEO. Par conséquent, toutes les conditions du Service de Revente de l'Offre Analogique sont applicables au Bénéficiaire du Service d'Accès à la Plateforme Numérique. Ceci a aussi pour conséquence que toute interruption du Service de Revente de l'Offre Analogique aura nécessairement pour conséquence d'interrompre le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique.

2.2.2. CAS

L'accès à la plateforme de télévision numérique s'effectue via un CAS ~~dédié « wholesale »~~, choisi librement par ~~TECTEO-le Bénéficiaire~~; hébergé, géré et exploité par ~~TECTEO-le Bénéficiaire~~(sans préjudice du droit pour TECTEO de faire appel à un tiers à cet effet) ~~pour autant que ce CAS réponde aux normes industrielles courantes en matière de sécurité du contenu. En outre, le système CAS choisi via les protocoles industriels courants (et plus précisément DVB Simulcrypt) doit pouvoir être intégré avec le Video Head End de TECTEO.~~

~~Le Bénéficiaire gère ses Clients Finals via son propre 'Subscriber Management System' (SMS) et s'interface sur le CAS « wholesale », via une connexion sécurisée, pour l'envoi des droits sur ses propres cartes d'accès.~~

~~Le Bénéficiaire aura la responsabilité de relier lui-même son CAS au réseau de TECTEO. Le Bénéficiaire en supportera toutes les charges associées. Uniquement les composants EMMG et~~

Met opmaak: Niet onderstrepen

Met opmaak: Niet onderstrepen

ECMG seront hébergés dans le site sécurisé de TECTEO, dans les conditions fixées par TECTEO.

Met opmaak: Niet onderstrepen

Les points d'interconnexions sont précisés dans l'Appendice

L'exploitation d'un CAS par le Bénéficiaire sur le réseau de TECTEO implique l'acceptation des conditions d'exploitation. Etant donné que le câble est un réseau partagé, la gestion du CAS du Bénéficiaire conditionne la qualité du service et les risques de perturbations ou pannes (ex : signal non crypté,...) pour tous les utilisateurs finaux et les opérateurs utilisant le réseau. Le Bénéficiaire s'engage à gérer son CAS de manière optimale et à prendre toutes les mesures opérationnelles et techniques nécessaires afin d'éviter des perturbations ou pannes ayant un impact sur les utilisateurs finaux des autres opérateurs.

Dans le cas où la moindre perturbation se produirait, le Bénéficiaire doit réagir immédiatement afin de réduire le temps de la perturbation. Le Bénéficiaire doit en outre informer TECTEO immédiatement afin qu'il puisse éventuellement prendre des mesures de son côté.

Dans le cas d'une perturbation de ce type, une compensation est payée par l'opérateur responsable de la perturbation aux autres opérateurs impactés, qui est basée sur le nombre d'utilisateur de cet opérateur impacté. Ces compensations s'élèvent à X€ (à compléter) par client de l'opérateur subissant la perturbation / heure de perturbation.

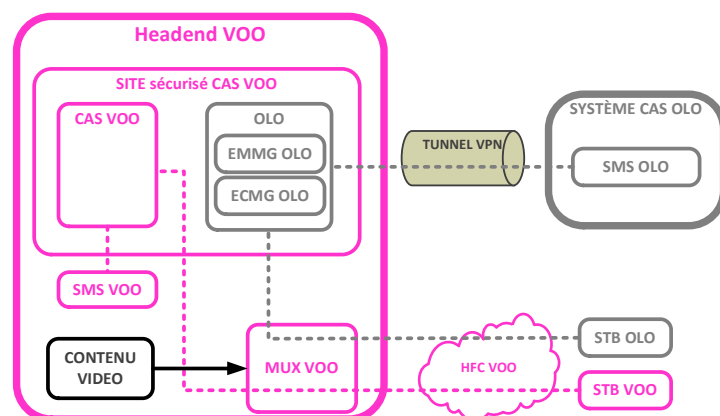


FIGURE SOLUTION CAS

Met opmaak: Lettertype: Vet

Met opmaak: Bijschrift

Le Bénéficiaire mettra à disposition de TECTEO un accès permanent au système de rapport de la solution CAS (du Bénéficiaire) de manière à pouvoir contrôler le nombre de clients sur le réseau TECTEO.

Met opmaak: Standaard, Inspringing:
Links: 0 cm

2.2.3. Données EPG

Le Bénéficiaire doit payer préalablement au fournisseur indiqué par TECTEO sa quote-part dans l'acquisition des données EPG dans le cas où le Bénéficiaire choisit de fournir le même EPG que TECTEO.

Dans le cas d'une chaîne numérique reprise dans l'Offre Numérique, TECTEO diffuse des données EPG pour une période de deux jours au format standardisé « EIT » de la norme « DVB-C » détaillé en annexe.

Dans le cas où le Bénéficiaire choisit de diffuser son propre EPG, le Bénéficiaire peut choisir son propre fournisseur et établir un moyen de diffusion différent de celui de TECTEO.

2.2.4. Chaînes numériques

Le Bénéficiaire a le choix des chaînes numériques qu'il souhaite inclure dans le produit de télévision numérique qu'il offre au Client Final via le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique.

Cependant, ce choix est dépendant de la faisabilité technique pour TECTEO de livrer les signaux numériques en question. Si la chaîne numérique est disponible dans l'Offre Numérique de TECTEO offerte dans la zone géographique dans laquelle se trouve le Client Final du Bénéficiaire, TECTEO assurera la livraison jusqu'au Client Final du même signal que celui fourni par TECTEO pour son Offre Numérique.

Si la chaîne n'est pas comprise dans l'Offre Numérique de TECTEO dans la zone géographique dans laquelle se trouve le Client Final du Bénéficiaire, le Bénéficiaire devra effectuer une demande d'accès spécifique qui sera traitée comme une demande d'accès qui tombe hors du champ de l'offre de référence. L'examen de cette demande dépendra notamment de la capacité disponible sur le Réseau de TECTEO sur l'ensemble de la zone de couverture de TECTEO, tout en tenant compte de la nécessité pour TECTEO de gérer la capacité disponible sur son réseau en fonction des développements futurs et des demandes à venir des clients de détail et de gros.

TECTEO aura exclusivement la responsabilité de la composition de son Offre Numérique. TECTEO se réserve le droit de revoir et modifier son Offre Numérique à sa propre initiative et à sa propre discrétion, à n'importe quel moment en respectant la procédure d'annonce préalable qui est décrite dans cette Offre de Référence.

En cas de suppression par TECTEO de chaînes numériques qui seraient utilisées par le Bénéficiaire, TECTEO informera le Bénéficiaire au minimum 6 au moins un mois avant la date de suppression effective de la chaîne de notification aux clients finals de TECTEO. Le Bénéficiaire ne pourra pas informer ses Clients Finals avant que TECTEO n'ait notifié ses propres clients finaux.

~~Le Bénéficiaire ne pourra pas informer ses Clients Finals de la modification de son offre numérique avant la date de notification par TECTEO à ses propres Clients Finals, qui sera indiquée dans la communication de TECTEO au Bénéficiaire.~~

Les modifications de l'offre de TECTEO ne peuvent pas être rendues publiques par le Bénéficiaire excepté les notifications nécessaires à ses Clients Finals et dans les conditions décrites ci-dessus.

La « captation » et l'encodage de chaînes numériques, qui sont existantes dans l'Offre Numérique et qui sont reprises dans le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique sont effectués par TECTEO, sans aucune modification par rapport à ce qui se fait par TECTEO pour son Offre Numérique. Si le Bénéficiaire a ajouté des chaînes numériques additionnelles non disponibles dans l'Offre Numérique, la « captation » et l'encodage de la chaîne sera fait par TECTEO ou par une entité définie par TECTEO aux conditions spécifiées en annexe.

2.2.5. Droits

Le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique ne comprend pas les Droits qui sont requis pour obtenir l'autorisation de donner accès au Client Final au contenu des chaînes de télévision numérique.

Le Bénéficiaire a l'obligation d'acquérir, à sa propre initiative et à ses propres frais, tous les Droits liés aux différentes chaînes comprises dans le produit numérique qu'il offre dans la zone géographique concernée.

Le Bénéficiaire prendra toutes les mesures nécessaires pour assurer que ses Clients Finals respectent les restrictions et obligations liées aux Droits.

Le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique ne pourra être fourni qu'après la présentation par le Bénéficiaire à TECTEO –des preuves d'obtention de tous les Droits requis. TECTEO décline cependant toute responsabilité pour toute violation des Droits par le Bénéficiaire ou ses Clients Finals.

L'absence d'intérêt du Bénéficiaire pour une chaîne ou la non-acquisition par le Bénéficiaire des Droits requis ne peut empêcher TECTEO de diffuser la chaîne en question dans l'Offre Numérique. Le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique ne comprendra pas les chaînes pour lesquels le Bénéficiaire n'aurait pas les Droits.

2.2.6. Installation Intérieure

Tout aspect d'installation, maintenance et réparation lié à l'Installation Intérieure relève de la responsabilité du Bénéficiaire et ce, à partir du Point de Connexion. Tous les frais relatifs à l'Installation Intérieure seront entièrement à charge du Bénéficiaire.

Afin de bénéficier d'un signal de qualité et afin d'éviter un impact négatif sur le Réseau de TECTEO, le Bénéficiaire doit s'assurer que l'installation, les équipements et les matériaux utilisés par lui ou par le Client Final sont conformes aux spécifications techniques décrites en annexe de cette Offre de Référence.

Le(s) Décodeur(s) utilisé(s) et les techniciens qui exécutent les actions d'installation, de maintenance et de réparation de l'Installation Intérieure doivent être certifiés par TECTEO sur la base de la procédure de certification décrite en annexe de cette Offre de référence.

Le câble intérieur doit répondre aux critères de qualité décrits en annexe de cette Offre de

Référence.

2.2.7. Accès VOD

Dans le cadre de cette Offre de Référence, TECTEO donne la possibilité au Bénéficiaire d'offrir à ses Clients Finaux des services VOD en tant que complément à une offre de télévision numérique linéaire basée sur le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique.

L'Accès VOD est un service accessoire du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et ne pourra pas être livré séparément.

L'Accès VOD ne pourra être utilisé que pour la fourniture de contenus de télévision non-linéaires (films, émissions de télévision, séries, documentaires etc.), à l'exclusion de toute autre service interactif (jeux vidéo, musique, accès Internet, chat etc.).

L'Accès VOD est soumis à toute réserve de sa faisabilité technique et du caractère raisonnable de la demande d'accès. L'Accès VOD n'est disponible aux Bénéficiaires que dans la mesure où TECTEO fournit elle-même des services VOD à ses propres clients finaux dans la zone géographique concernée.

Pour ce faire, TECTEO permet l'accès partagé à ses ressources QAM qui sont actuellement utilisées pour faire du « streaming » en format « DVB-C » du contenu VOD de TECTEO à travers le Réseau de TECTEO. Le Bénéficiaire initie le « streaming » de son propre contenu VOD pour qu'il soit délivré aux Décodeurs de ses Clients Finaux.

Cet usage partagé des ressources QAM nécessite la mise en place d'un système central de gestion des ressources QAM. Ce système central sera géré par TECTEO et sera installé au même endroit que la plate-forme VOD actuelle de TECTEO.

Le système central de gestion définit l'allocation des ressources QAM, et est aussi responsable de la sélection du « streamer » VOD du Bénéficiaire le plus approprié pour traiter le contenu VOD. Par conséquent, une interface avec la plate-forme de distribution de contenu VOD du Bénéficiaire est requise.

Le Bénéficiaire est responsable de la mise à disposition de son propre contenu VOD. Le Bénéficiaire prévoit son propre back-office VOD qui sera, entre autres, responsable de la gestion du contenu VOD, la gestion du catalogue VOD et la gestion des transactions de ses actifs VOD.

Le Bénéficiaire doit s'assurer que son Décodeur soit intégré dans sa plate-forme de distribution de contenu VOD et dans son back-office VOD. TECTEO ne sera aucunement responsable pour cette intégration et l'ensemble des frais seront à charge du Bénéficiaire.

Les « streamers » VOD sont des équipements qui génèrent une bande passante importante en output vers les modulateurs QAM. Par conséquent, les « streamers » VOD du Bénéficiaire doivent être connectés directement à la totalité des points d'interconnexion, définis en annexe, où sont localisés les « Streamers » utilisés par TECTEO.

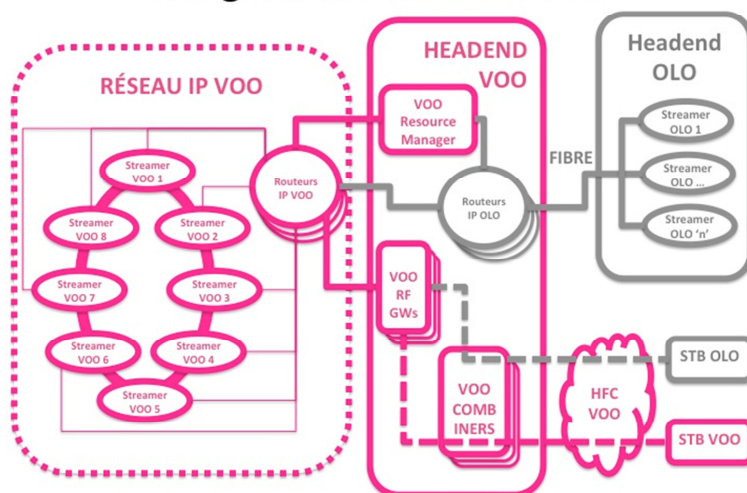
Le cryptage VOD est effectué par la solution CAS qui doit être mise en place dans le cadre du

Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique. Une adaptation des équipements « RF Gateway » doit être réalisée afin d'ajouter un système « Resource Manager » et afin de permettre le partage des « RF Gateway » entre les « Streamers » de TECTEO et les « Streamers » du Bénéficiaire

Si le Bénéficiaire souhaite utiliser la voie de retour IP basée sur le Service de Revente d'Accès Haut Débit pour une application d'interactivité dans le cadre de la télévision numérique, cela nécessite la configuration par TECTEO d'un « service flow » spécifique supplémentaire sur le Réseau, dont le coût sera à charge du Bénéficiaire.

VOD offert par TECTEO

Integration VOD VOO-OLO



Les détails techniques de cette solution sont décrits dans l'annexe de cette Offre de Référence.

La localisation des points d'interconnexion pour l'Accès VOD est précisée dans l'Appendice A.1 « Points d'interconnexion ».

2.3. Service de Revente d'Accès Haut Débit

2.3.1. Service de base

Le service de base du Service de Revente d'Accès Haut Débit de la présente Offre de Référence répond à l'obligation imposée à TECTEO par les Décisions et se limite à un service internet avec un usage de type résidentiel.

Le Service de Revente d'Accès Haut Débit peut exclusivement être offert au Client Final pour

autant que le Bénéficiaire lui fournisse également un service de télévision numérique sur base du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique, que ce service de télévision numérique soit actif à son habitation.

Les Profils des Services Utilisateur Final offerts dans le cadre du Service de Revente Accès Haut Débit auront une performance et une « Quality of Service » (QoS) identique aux services de détail correspondants de TECTEO afin d'éviter un impact négatif sur le Réseau et sur le niveau de service de l'ensemble des utilisateurs du Réseau. Les Profils auront un usage de type résidentiel et seront similaires à l'usage des profils offerts par TECTEO pour son service de détail.

~~D'autres~~ Deux autres profils en termes de vitesse peuvent être demandés par le Bénéficiaire. TECTEO appréciera le caractère raisonnable d'une telle demande sur la base notamment des conditions particulières suivantes :

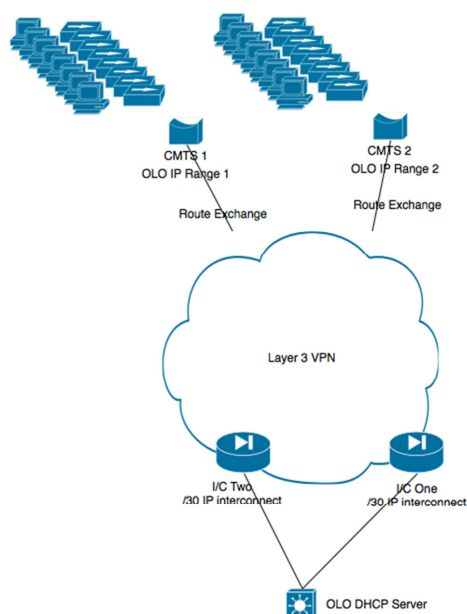
- Les Profils ne peuvent pas dépasser les maxima en vitesse « upload », en vitesse « download » et en volume observés dans le Profil le plus performant offert par TECTEO dans son offre de détail.
- Les rapports entre les vitesses « upload » et « download » du Profil du Service Utilisateur Final doivent respecter les mêmes rapports de proportionnalité que ceux de l'Offre Internet Haut Débit.
- La capacité disponible sur le réseau compte et autres exigences techniques.

Afin de garantir les Niveaux de Services pour tous les utilisateurs finals, TECTEO se réserve le droit d'appliquer des règles et des procédures de « Fair Use Policy (FUP) et de « Traffic Management ».

Le Modem de TECTEO ne fait pas partie du Service de Revente Accès Haut Débit. Tous les frais relatifs au Modem seront entièrement à charge du Bénéficiaire.

2.3.2. Implémentation technique

La solution technique sera basée sur la création d'un IP VPN par le Bénéficiaire. Cet IP VPN permettra d'offrir le Service de Revente d'Accès Haut Débit dans toutes les zones géographiques où l'Offre Internet Haut Débit de TECTEO est disponible.



Chaque Bénéficiaire sera responsable de son propre IP Range et de la gestion de celui-ci. Le Layer 3 VPN est interconnecté au réseau du Bénéficiaire via au minimum deux points d'interconnexion, qui sont détaillés en annexe et toutes les requêtes DHCP, au sein du domaine Layer 3, sont transmises à un serveur DHCP sous contrôle du Bénéficiaire.

Afin de gérer la « Quality of Service », le modem du Service Utilisateur Final est provisionné par TECTEO dans son Réseau. En ce qui concerne le choix du Modem, il convient de se référer à ce qui est repris au point 2.3.3 « Installation Intérieure ».

Toutes les obligations légales liées à la commercialisation d'un service internet, par exemple en ce qui concerne l'« IP Intercept », sont sous l'entière responsabilité du Bénéficiaire.

Toutes les procédures et les interfaces nécessaires dans le domaine de « service Fulfillment », « Service Assurance et « Service Billing » sont décrites en annexe.

2.3.3. Installation Intérieure

Tout aspect d'installation, de maintenance et de réparation lié à l'Installation Intérieure relève de la responsabilité du Bénéficiaire. Tous les frais relatifs à l'Installation Intérieure seront entièrement à charge du Bénéficiaire.

En ce qui concerne le Modem, le Bénéficiaire peut choisir son propre type de modem câble pour autant que celui-ci soit en conformité avec les spécifications techniques imposées par TECTEO. La conformité du Modem avec ces spécifications techniques doit être certifiée (ou doit avoir été certifiée préalablement) par un bureau de certification externe reconnu par le secteur. Les

spécifications techniques sont décrites en annexe.

Les techniciens qui exécutent les actions d'installation, de maintenance et de réparation de l'Installation Intérieure doivent également être certifiés préalablement par TECTEO sur la base de la procédure de certification décrite en annexe de cette Offre de Référence.

2.4. Services Auxiliaires

Dans le cadre de cette Offre de Référence, TECTEO offre des Services Auxiliaires qui sont communs au Service de Revente de l'Offre Analogique, au Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et au Service de Revente de l'Internet Haut Débit et qui comprennent, entre autres, la mise à disposition par TECTEO d'applications informatiques et/ou de services de support qui permettent au Bénéficiaire de passer des commandes pour l'activation ou la désactivation de Clients Finaux, ainsi que des services complémentaires d'installation. Les détails de ces services sont décrits dans le chapitre 4.

Le Service offert par TECTEO au Bénéficiaire est disponible pour tout Client Final raccordé au Réseau de TECTEO. Le Service ne peut être offert dans le cas où il n'existe pas de raccordement de l'habitation en question au Réseau de TECTEO.

2.5. Services de Support

Dans le cadre de cette Offre de Référence, TECTEO fournit également des services pour analyser et potentiellement remédier aux éventuelles pannes et problèmes techniques liés au Réseau dans le cadre du Service de Revente de l'Offre Analogique, au Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et au Service de Revente de l'Accès Haut Débit, observés par le Client Final et pour lesquels le Bénéficiaire a déterminé après confirmation par TECTEO que la cause se situe dans le Réseau de TECTEO.

De façon comparable, TECTEO fournit des services pour analyser et potentiellement remédier aux problèmes liés aux Services Auxiliaires ce inclus ceux qui ne peuvent pas être traités de façon automatisée.

2.6. Autres

Les travaux liés aux raccordements d'une habitation au Réseau ainsi que les modifications ou réparations de ceux-ci ne font pas partie de cette Offre de Référence.

Dans le cas où l'habitation ne bénéficie pas d'un raccordement au Réseau de TECTEO ou que le Client Final souhaite apporter une modification au niveau du raccordement existant ou qu'une réparation est nécessaire au niveau de ce raccordement, une étude de faisabilité et de coût devra être réalisée par TECTEO sur demande du Bénéficiaire. Cette étude ainsi que les travaux qui pourraient s'en suivre dans le cas de l'approbation par le Bénéficiaire de ces coûts, ne font pas partie de la présente Offre de Référence et seront à charge du Bénéficiaire. Le Bénéficiaire ne pourra pas demander à TECTEO de facturer le Client Final.

En aucun cas, le Bénéficiaire n'a le droit de faire des modifications au Réseau de TECTEO ou de donner l'autorisation à un tiers de procéder à de telles modifications.

3. Aspects contractuels

L'Offre de Référence fait partie intégrante du Contrat et contient toutes les informations de base nécessaires pour procéder à la signature du Contrat, sans préjudice du droit des parties de prévoir d'autres droits et obligations à la suite des négociations ayant précédé la conclusion du Contrat. Le Contrat sera le seul texte faisant foi pour la détermination des obligations contractuelles entre les parties.

3.1. Obligations et responsabilités des parties

3.1.1. Obligations et responsabilités de TECTEO et du Bénéficiaire

- Les deux parties s'engagent à collaborer de façon professionnelle à la négociation, la mise en œuvre et l'exécution du Contrat.
- Les deux parties se comportent comme des fournisseurs de services de télécommunication professionnels afin de rendre, chacun dans son propre domaine de responsabilité, des services de qualité au Client Final et respecter toutes les obligations réglementaires qui lui incombent.

3.1.2. Obligations et responsabilités particulières du Bénéficiaire,

En supplément des obligations et des responsabilités qui sont reprises dans cette Offre de Référence, le Bénéficiaire devra reprendre et imposer au Client Final, certaines clauses des conditions générales de vente de TECTEO, telles que décrites en annexe.

3.2. Conclusion du Contrat

3.2.1. Eligibilité

Afin de pouvoir introduire auprès de TECTEO une demande pour commencer des négociations dans le but de la signature d'un Contrat, l'opérateur alternatif doit respecter les exigences spécifiées au point 3.2.2 'Demande de négociation' ainsi que les obligations relatives au service auquel l'opérateur alternatif souhaite souscrire e précisées dans cette Offre de Référence. Toutes les conditions spécifiées sont cumulatives.

3.2.1.1. Service de Revente de l'Offre Analogique

- Tout opérateur alternatif est éligible pour autant qu'il dispose des autorisations requises pour la fourniture de services de télévision analogique.

3.2.1.2. Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique

- Avoir signé un Contrat pour le Service de Revente de l'Offre Analogique ou avoir introduit auprès de TECTEO une demande pour commencer des négociations dans le but de la signature d'un tel Contrat.
- Etre un opérateur alternatif qui n'est pas soumis à l'exclusion du Service d'Accès à la

Plateforme de Télévision Numérique par les Décisions et qui n'est pas un opérateur alternatif contrôlé, en partie ou en totalité, par un opérateur soumis à cette exclusion.

- Disposer des autorisations requises pour la fourniture de services de télévision numérique.

3.2.1.3. Service de Revente Internet Haut Débit

- Avoir signé un Contrat pour le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique ou avoir introduit auprès de TECTEO une demande pour commencer des négociations dans le but de la signature d'un tel Contrat.
- Disposer des autorisations requises pour la fourniture de services internet haut débit.

3.2.2. Demande de négociation

Lorsqu'un opérateur alternatif souhaite signer un Contrat pour le Service de Revente de l'Offre Analogique, le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique, ou le Service de Revente d'Accès Haut Débit, il doit soumettre une demande écrite et par recommandée à TECTEO.

Cette demande doit contenir au minimum les éléments suivants :

- La référence à cette Offre de Référence ;
- L'identité exacte du demandeur et d'une personne de contact ;
- Une déclaration dans laquelle l'opérateur alternatif s'engage à respecter les obligations et les conditions prévues par la présente Offre de Référence ;
- Une description des services que l'opérateur alternatif souhaite contracter et les types d'équipements qu'il souhaite offrir.
- Une description de toute demande qui n'est pas en conformité avec les conditions de cette Offre de Référence ou qui est complémentaire à ces conditions;
- Un engagement du paiement de l'« Upfront fee » (Voir annexe) nécessaire pour la conduite des négociations et pour débiter l'implémentation et les tests du Service avec l'opérateur alternatif.
- La signature d'une déclaration de confidentialité reprise en annexe.

En supplément, l'opérateur alternatif doit respecter les exigences suivantes :

3.2.2.1. Service de Revente de l'Offre Analogique

- La preuve qu'il est en négociation avec les fournisseurs des Droits requis pour revendre l'Offre Analogique ;
- Une prévision des volumes opérationnels, pour la première année de Revente de l'Offre Analogique, par chef-lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.

3.2.2.2. Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique

- La preuve qu'il est en négociation avec les fournisseurs des Droits requis pour les chaînes comprises dans son offre numérique ;
- La zone géographique dans laquelle il souhaite offrir son offre numérique ;
- Une prévision des volumes opérationnels pour la première année de Revente de l'Accès à la Plateforme de Télévision numérique, y compris pour l'Accès VOD, par chef-lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.

3.2.2.3. Service de Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit

- Une prévision des volumes opérationnels pour la première année de Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit par type de Profil et par chef-lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.
- La zone géographique dans laquelle il souhaite offrir son offre de revente d'accès Internet haut débit;

Cette information doit être envoyée par lettre recommandée à :

TECTEO

A l'attention du département Regulatory & Wholesale.
Rue Louvrex, 95
4000 Liège

3.2.3. Procédure de négociation

Après réception de la demande, TECTEO vérifiera si la demande est complète, c'est-à-dire si elle comprend tous les éléments mentionnés ci-dessus. En cas de demande incomplète, TECTEO informera l'opérateur alternatif de ce fait. Dans tel cas, c'est la responsabilité de l'opérateur alternatif de faire parvenir à les éléments manquants le plus vite que possible à TECTEO afin d'éviter que la signature du Contrat soit reportée.

TECTEO informera l'opérateur alternatif du caractère acceptable ou non de sa demande de négociation. Une demande est considérée acceptable si tous les aspects de la demande sont en conformité avec les conditions de cette Offre de Référence.

Dans le cas où TECTEO considère la demande comme étant acceptable, TECTEO invitera l'opérateur alternatif à une première réunion pour initier la procédure de négociation de Contrat, visant à arriver à la signature du Contrat au plus tard 15 Jours Ouvrables après la réception de la demande de négociation.

Si la demande est considérée comme étant non acceptable parce que certains aspects de la demande ne sont pas en conformité avec les conditions de cette Offre de Référence, TECTEO informera par écrit l'opérateur alternatif des raisons pour lesquelles elle juge la demande non acceptable.

L'opérateur alternatif a, à ce moment, le choix de :

- modifier sa demande de façon à la rendre conforme avec l'Offre de Référence et dans ce cas, il

sera invité automatiquement à la procédure de négociation de Contrat,

- ou d'introduire auprès de TECTEO une demande d'offre raisonnable en dehors de l'Offre de Référence. Ces négociations ne seront alors plus régies par les termes de la présente Offre de Référence.

En cas de non accord sur les modalités du Contrat, TECTEO en expliquera les raisons par écrit.

3.2.4. Signature du Contrat

Sans préjudice du cas particulier de l'acceptation par TECTEO d'une demande non conforme avec les conditions de cette Offre de Référence, l'ensemble des conditions et obligations présentes dans cette Offre de Référence figureront dans le Contrat, ainsi que les conditions et obligations additionnelles négociées et acceptées par les deux parties. Le Contrat contiendra également les mesures négociées en cas de rupture du contrat, de responsabilité, d'indemnisation, de confidentialité, de sécurité, etc.

La mise en œuvre opérationnelle du (des) Service(s) Utilisateur Final n'aura lieu que lorsque TECTEO aura confirmé au Bénéficiaire la validité de l'implémentation et des tests d'interconnexion. Les modalités et le planning du plan d'implémentation et de test sont inclus en annexe.

3.2.5. Transfert de droits du Contrat

Le Contrat est un accord entre TECTEO et le Bénéficiaire. Par conséquent, le principe de base est qu'en aucun cas, le Bénéficiaire ne peut transférer ou demander à TECTEO de transférer, en partie ou en totalité, les droits acquis par le Bénéficiaire sur la base de ce Contrat à une partie tierce.

3.2.5.1. Sous-traitance

Le Bénéficiaire a le droit de faire exécuter certains travaux, qui doivent être réalisés dans le cadre de l'usage du Service, par une partie tierce, pour autant que ces travaux soient exécutés en conformité avec les standards et les spécifications techniques, ainsi qu'avec les exigences de certification imposés par cette Offre de Référence et moyennant une information préalable d'au moins 1 mois à TECTEO. TECTEO aura le droit de demander toutes les informations nécessaires pour vérifier que la partie tierce satisfait aux exigences. Le tiers s'abstiendra de toute intervention en cas de demande de vérification et ce jusqu'à ce que TECTEO ait confirmé que le tiers satisfait les exigences.

TECTEO conserve le droit de transférer ou céder le Contrat et faire appel à des tiers pour l'exécution de ces obligations.

3.2.5.2. Fusions et acquisitions

En cas d'une évolution qui introduit un changement du statut juridique du Bénéficiaire, par exemple suite à une fusion avec ou une acquisition par une partie tierce, TECTEO et le

Bénéficiaire travailleront ensemble pour réaliser les changements contractuels nécessaires pour transférer les droits acquis par le Bénéficiaire sur la base du Contrat à cette nouvelle entité juridique, pour autant que cette partie tierce n'est pas exclus du Service par la Décision.

3.2.6. Modification

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 fait partie intégrante du Contrat et ne peut être modifiée qu'après l'approbation formelle du régulateur compétent. En cas de modifications par TECTEO du Service ayant un impact sur le Bénéficiaire ou sur le Client Final de celui-ci, nécessitant un changement de sa part, TECTEO notifiera le régulateur ou/et le Bénéficiaire dans un délai préalable de 3 ou 6 mois, dépendant du type de modifications. Le délai de 3 ou 6 mois commence à courir dès la notification au régulateur ou/et au Bénéficiaire.

En cas d'une proposition de modification de certaines clauses complémentaires du Contrat de la part de TECTEO ou du Bénéficiaire, la partie concernée communiquera la proposition de modification à l'autre partie par lettre recommandée. Les deux parties s'engagent alors à travailler ensemble, de façon constructive, pour arriver à un accord mutuel dans un délai raisonnable. Dans le cas où les négociations de modification de contrat n'aboutissent pas à un accord, la partie qui refuse la modification proposée motivera sa décision par écrit.

Toute modification à l'offre de référence déterminée par le régulateur compétent devra faire l'objet d'un amendement au(x) Contrat(s). Le Bénéficiaire ne pourra s'opposer à aucune modification qui résulte des obligations réglementaires de TECTEO ou raisonnablement justifiée par une modification relative à une offre de détail de TECTEO, au Réseau de TECTEO ou au cadre réglementaire applicable aux Services concernés.

3.2.7. Résiliation

3.2.7.1. Résiliation par le Bénéficiaire

Le Bénéficiaire a le droit de mettre fin au Contrat à tout moment, à sa propre discrétion, par lettre recommandée adressée à TECTEO, avec un délai de préavis de trois mois. Cette résiliation mettra fin à la fourniture du Service par TECTEO au Bénéficiaire et, le cas échéant, aboutira à la désactivation du Service Utilisateur Final du Bénéficiaire de ses Clients Finals.

En cas de résiliation, TECTEO ne sera aucunement responsable à l'égard du Client Final pour l'interruption du service en question ou pour le dommage causé par celle-ci.

Le Bénéficiaire s'engage à indemniser TECTEO pour tout dommage que TECTEO devrait payer à des tiers à suite de la résiliation du Contrat.

La résiliation du Contrat ne supprime pas l'obligation des parties de procéder au règlement des factures et notes de crédit impayées.

3.2.7.2. Résiliation par TECTEO

TECTEO a le droit d'initier la procédure de résiliation à tout moment dans les cas où la continuation de la fourniture du Service au Bénéficiaire n'est plus jugée raisonnable. Des exemples de telles situations sont :

- Le Bénéficiaire ne respecte pas les conditions stipulées dans le Contrat ;
- Le Bénéficiaire a conclu le Contrat sur base de fausses informations fournies à TECTEO ;
- Le Bénéficiaire est en faillite, en état de liquidation ou toute autre circonstance qui démontre l'existence de doutes sérieux par rapport à la capacité pour le Bénéficiaire de satisfaire ces obligations contractuelles
- Toute obligation pour TECTEO de résilier le contrat afin de se conformer à une obligation légale
- L'annulation ou la suspension de l'obligation réglementaire de TECTEO de fournir le Service couvert par le contrat.

Cette liste n'est pas exhaustive.

La procédure de résiliation est initiée par TECTEO par l'envoi au Bénéficiaire d'une lettre recommandée indiquant les raisons de cette action et informant que le Service sera suspendu dans les –30 jours calendriers dans le cas où le Bénéficiaire reste en défaut.

En cas d'absence d'actions adéquates de la part du Bénéficiaire pour remédier aux raisons qui font que la procédure de résiliation a été initiée, le Service sera suspendu. Le cas échéant, les Clients Finaux existants du Bénéficiaire continueront à avoir accès aux Services Utilisateur Final contractés, mais TECTEO ne traitera plus les nouvelles commandes ou les autres demandes du Bénéficiaire.

Au moment de la suspension, TECTEO notifiera le Bénéficiaire par l'envoi d'une lettre recommandée. Une copie de cette lettre sera envoyée au régulateur compétent.

La résiliation du Contrat ne supprime pas l'obligation des parties de procéder au règlement des factures et notes de crédit impayées.

3.3. Coordination entre les parties

3.3.1. Points de contact

Le Bénéficiaire et TECTEO désigneront une personne comme leur seul point de contact respectif (« Single Point of Contact » ou « SPOC ») qui agira au sein de sa société, en tant que personne de contact de l'autre partie.

Le SPOC de chacune des parties aura le pouvoir pour agir et décider au nom de la partie concernée sur toutes les questions techniques et opérationnelles relatives à la gestion quotidienne de l'exécution du Contrat. Sauf disposition contraire expressément prévue par la partie concernée, le SPOC de chacune des parties n'aura pas le pouvoir d'agir en dehors de la gestion quotidienne de l'exécution du Contrat.

Chaque partie sera autorisée à remplacer son SPOC par notification écrite adressée à l'autre

Partie. Cette notification prendra effet immédiatement.

3.3.2. Gestion de conflits

Tel que décrit dans les obligations et responsabilités de TECTEO et du Bénéficiaire, les deux parties s'engagent à collaborer de façon professionnelle à la mise en œuvre et à l'exécution du Contrat. Les points de contact désignés (« SPOCs ») des deux parties, essaieront de façon continue de résoudre toute situation de controverse ou de réclamation entre les parties concernant l'interprétation, l'application et la mise en œuvre des conditions du Contrat.

Dans le cas où les parties se montreraient incapables de résoudre un désaccord, chaque partie pourra alors demander d'initier une procédure de gestion de conflit.

Dans un tel cas, chacune des parties désignera une personne responsable d'un niveau hiérarchique élevé dans l'organisation, avec pouvoir de décision en la matière et dont la tâche sera de se rencontrer dans le but de régler le problème. Les dirigeants désignés se réuniront aussi souvent que les parties le jugeront raisonnablement nécessaire afin de recevoir et de fournir à l'autre partie tous les renseignements en rapport avec le désaccord en question. Ces dirigeants discuteront et négocieront de bonne foi dans un effort visant à régler le désaccord, sans la nécessité d'engager une procédure formelle.

Au cas où ces dirigeants n'arriveraient pas à un accord dans les 15 Jours Ouvrables après l'initiation de la procédure, chaque partie désignera un autre responsable de plus haut niveau hiérarchique dans l'organisation qui se réuniront de façon similaire à celle décrite ci-dessus, à nouveau dans un effort visant à régler le problème.

Dans le cas où 50 Jours Ouvrables après l'initiation de la procédure, une des parties jugerait que la probabilité d'arriver à un accord dans un délai raisonnable est trop faible, il sera mis fin à la procédure sur sa simple demande.

Dans toute situation où la procédure de gestion de conflits n'aboutirait pas à un accord et où une des parties déciderait de déposer une plainte auprès du tribunal, la plainte devra être soumise aux tribunaux de la ville où TECTEO a son siège central. Dans tous les cas, la loi Belge sera d'application.

3.4. Implémentation et tests

Lors de la négociation du Contrat, TECTEO et l'opérateur alternatif travailleront ensemble pour élaborer un plan d'implémentation et de test.

Le plan d'implémentation et de test est un plan d'action détaillé qui décrit toutes les actions nécessaires pour connecter l'infrastructure de l'opérateur alternatif au Réseau de TECTEO, pour tester le système de communication informatisé, pour certifier les équipements et les techniciens l'opérateur alternatif, pour tester toutes les interfaces entre les systèmes l'opérateur alternatif et les systèmes de TECTEO et, de manière générale, pour valider tout aspect de la solution proposée.

Les exigences spécifiques et les procédures détaillées relatives à ce plan d'implémentation et de

test sont reprises en annexe.

Le Service ne pourra être fourni qu'après la signature du Contrat et la réussite des étapes reprises dans le plan d'implémentation et de test.

Le plan d'implémentation et de test est documenté dans l'Appendice « Plan d'implémentation et de test » de cette Offre de Référence. Cet Appendice sera fourni après validation et acceptation par le régulateur du corps de l'Offre de Référence de TECTEO.

3.5. Facturation

TECTEO facture le Service sur une base mensuelle conformément aux tarifs spécifiés en annexe.

L'information fournie par TECTEO au Bénéficiaire dans le cadre de cette facturation a pour objectif de détailler la facture vers le Bénéficiaire et n'a pas pour objectif la facturation vis-à-vis du Client Final. Le Bénéficiaire a seul la responsabilité de gérer la facturation de manière adéquate vis-à-vis de son Client Final.

Dans aucune situation, le Bénéficiaire ne peut demander à TECTEO de facturer certains services ou prestations au Client Final ou à des tiers.

En aucun cas, le paiement de factures déjà émises par TECTEO ne pourra faire l'objet d'une compensation. Les compensations éventuelles à payer par TECTEO dans le cadre des Niveaux de Service (SLA) sont versées sous forme d'une réduction sur les factures futures du Bénéficiaire.

Paieement de la facture: lors de la réception de la facture, le Bénéficiaire doit dans un délai raisonnable soit procéder au paiement de la facture en accord avec les termes de la facture, soit exprimer ses objections en cas d'inexactitudes ou s'il n'est pas d'accord avec les données facturées. Seule la partie de la facture contestée, n'est provisoirement pas payée.

Contestation des factures : dans un premier temps, le Bénéficiaire doit contester la facture en adressant à sa personne de contact un courrier électronique expliquant ses objections et en fournissant les détails justifiant cette contestation, en ce compris les montants facturés et les montants qu'ils pensent corrects. Si aucune solution ou aucun accord ne peut être trouvé, le litige sera traité à un niveau hiérarchique supérieur, etc. TECTEO confirmera la réception de la contestation officielle, afin que le délai de paiement du montant contesté puisse être suspendu, et qu'un délai raisonnable pour la poursuite du traitement de la contestation puisse prendre cours.

4. Aspects opérationnels

4.1. Traitement des commandes et LOA

TECTEO mettra à la disposition du Bénéficiaire un système de communication informatisé afin d'effectuer les opérations de traitement des commandes. Ce système fait partie des Services Auxiliaires et sera l'interface obligatoire pour introduire une ou des commande(s).

Pour chaque commande introduite par le Bénéficiaire auprès de TECTEO qui concerne un Service Utilisateur Final déjà activé auprès d'un autre opérateur (y compris TECTEO), le Bénéficiaire doit préalablement obtenir, de la part du Client Final, une lettre d'autorisation (« LOA »), dûment signée et datée par le Client Final. Le contenu et les modalités pratiques de cette lettre d'autorisation sont fournis en annexe. Cette lettre d'autorisation est la preuve formelle que le Client Final souhaite souscrire au Service Utilisateur Final du Bénéficiaire et comprend les conséquences de cette décision.

En demandant — l'activation d'un Service Utilisateur Final pour un Client Final, le Bénéficiaire confirme formellement qu'il est en possession de la lettre d'autorisation du Client Final concerné.

La lettre d'autorisation doit être présentée au Client Final comme un document physique (p.ex. un document papier pré-imprimé). Le contenu minimal du document est présenté en annexe. La lettre d'autorisation doit porter la signature du Client Final.

Dans le cas où il s'agit d'un client actif de TECTEO, la lettre d'autorisation (« LOA ») doit mentionner le numéro de client de TECTEO.

La validité de la lettre d'autorisation, non suivie par une demande d'activation des Services Utilisateur Final concernés, est limitée à deux (2) mois calendrier, à compter de la date de signature mentionnée sur le document.

Une désactivation d'un Service Utilisateur Final annule la validité de la lettre d'autorisation concernée pour ce service.

Le Bénéficiaire est responsable pour l'archivage des documents originaux et prend les mesures nécessaires pour les protéger et sauvegarder. Le Bénéficiaire ne doit pas envoyer la « LOA » à chaque fois qu'il place une commande. Par contre, à la demande de TECTEO pouvant se faire par email, le Bénéficiaire enverra une copie de la lettre d'autorisation via courrier électronique à TECTEO dans les trois (3) Jours Ouvrables. Et à la demande de TECTEO, le Bénéficiaire enverra l'original de la lettre d'autorisation à TECTEO dans les dix (10) Jours Ouvrables.

La même procédure s'applique lorsque l'utilisateur final est client d'un Bénéficiaire et souhaite devenir client de TECTEO.

4.1.1. Procédure générale

La commande pour le Service Utilisateur Final ne sera acceptée par TECTEO que si les données fournies sont complètes et correctes, conformément à la description reprise en annexe.

Opmerking [FV1]: Le texte de l'ancienne Appendice 5 - LOA a été intégré dans ce chapitre

Les données du Client Final seront fournies à TECTEO sur la base des critères d'identification définis en annexe.

Le Bénéficiaire ne peut introduire des commandes (d'activation, de désactivation, etc.) que si le Client Final est enregistré dans les systèmes de TECTEO comme étant raccordé au Réseau.

4.1.2. Activation d'un Service Utilisateur Final

Le système de communication ~~informatisé~~ mis à la disposition du Bénéficiaire permet de débiter le processus d'activation du Service Utilisateur Final suite à la validation des données relatives au Client Final.

Dans tous les cas, les commandes du Service Utilisateur Final devront être en conformité avec les conditions spécifiques du Service.

Le Service de Revente Accès Haut Débit ne pourra être activé que pour des Clients Finaux résidentiels, pour lesquels un Service Utilisateur Final du Bénéficiaire basé sur le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique est également activé et installé dans une habitation de type résidentiel. Un contrôle pourra être effectué par TECTEO afin d'éviter des abus de la part du Bénéficiaire ou du Client Final. Dans le cas où il s'avère que le service de Revente Accès Haut Débit ou le service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique n'a pas été installé dans les conditions citées, TECTEO a le droit de déconnecter les services en question.—

Toute activation effective requiert de la part de TECTEO, une prestation sur place et dans l'habitation du Client Final, notamment pour effectuer les tâches suivantes :

1° la validation de l'installation, et la prise des points de mesures au Point de Connexion et au coupleur, afin de pouvoir garantir la qualité de la ligne et afin de pouvoir assurer ultérieurement les interventions et identifier la localisation du problème.

~~L'installation ou le remplacement du Point de Connexion~~ 2°, la suppression ou le placement d'un filtre ~~existant~~ ou de la « charge infraudable »

3° et le placement du numéro de ~~un~~ repère d'identification de la ligne si la dernière installation a été faite antérieurement à un an.

4° le placement d'un étiquetage, sous forme de « colson », correspondant à la situation de la ligne (ligne active, déconnectée, type de service, active chez Tecteo, active chez un Bénéficiaire. Ce « colson » est nécessaire afin de permettre aux techniciens et d'identifier les lignes afin de pouvoir effectuer le travail d'intervention et d'installation et afin de repérer les lignes activées de manière frauduleuses.

5° l'installation ou le remplacement du Point de Connexion qui permet la démarcation entre les responsabilités du Bénéficiaire et de Tecteo.

L'installation chez le Client Final d'un NIU conforme est requise pour l'activation de tout Service Utilisateur Final demandé par le Bénéficiaire. Le placement du NIU est réalisé de manière non discriminatoire pour les Clients Finaux du Bénéficiaire et pour les clients de TECTEO.

A cette fin, le Bénéficiaire devra s'assurer que, après qu'il ait été informé des disponibilités de

TECTEO, le Client Final offrira l'accès à son habitation ou aux parties communes de celle-ci au technicien de TECTEO.

La facturation mensuelle du Service Utilisateur Final débutera après que l'activation du Client Final sera terminée.

Par contre, le tarif non récurrent d'installation ou d'L'activation du Client Final sera facturée directement au Bénéficiaire et ce également lorsque l'activation n'a pu être réalisée de façon complète lors de la plage horaire convenue en raison d'une cause non liée à TECTEO. Le Bénéficiaire devra effectuer une nouvelle demande pour procéder à l'activation qui fera l'objet d'une seconde facturation.

4.1.3. Modification du Service Utilisateur Final activé

Le système de communication informatisé mis à la disposition du Bénéficiaire permet la modification du (des) Service(s) Utilisateur Final activé(s). A titre d'exemple, une modification peut être l'ajout d'un Décodeur, le changement d'un Modem et la gestion des différents processus liés au Service Utilisateur Final.

La modification du Service Utilisateur Final sera directement facturée au Bénéficiaire et ce également lorsque la modification n'a pu être réalisée de façon complète lors de la plage horaire convenue en raison d'une cause non liée à TECTEO. Le Bénéficiaire devra effectuer une nouvelle demande pour procéder à la modification.

Opmerking [FV2]: Erreur dans l'ancienne version car cela fait partie de l'installation intérieure, responsabilité du bénéficiaire

4.1.4. Désactivation du Service Utilisateur Final activé

Le système de communication informatisé mis à la disposition du Bénéficiaire permet la désactivation du (des) Service(s) Utilisateur Final activé et la gestion des différents processus liés au Service Utilisateur Final.

Dans tous les cas, une commande du Service Utilisateur Final devra être en conformité avec les conditions spécifiques du Service.

Toute désactivation du Service Utilisateur Final requiert de la part de TECTEO, une prestation sur place afin d'installer un filtre ou une « charge infraudable », excepté si un service analogique reste actif chez l'utilisateur final, et un -« colson » correspondant à l'état de service de la ligne.

La désactivation peut nécessiter l'accès par TECTEO à l'habitation ou aux parties communes de l'immeuble du Client Final. A cette fin, le Bénéficiaire devra s'assurer que, après qu'il ait été informé des disponibilités de TECTEO, le Client Final offrira l'accès à son habitation ou aux parties communes de celle-ci au technicien de TECTEO. Dans le cas où la prestation sur place n'aurait pas eu lieu (déconnexion suivie d'une reconnexion), seule la désactivation à distance sera prise en compte.

La désactivation du Service Utilisateur Final sera facturée directement au Bénéficiaire et ce, également lorsque l'activation n'a pu être réalisée de façon complète lors de la plage horaire

convenue en raison d'une cause non liée à TECTEO. Le Bénéficiaire devra effectuer une nouvelle demande pour procéder à la désactivation.

Par ailleurs, tant que le Client Final n'aura pas été physiquement déconnecté (sur place), le Service de Revente de l'Offre Analogique restera à charge du Bénéficiaire.

Enfin, il est entendu que la désactivation d'un Service Utilisateur Final pour le Service d'Accès à la Plateforme Numérique nécessitera la désactivation préalable du Service Utilisateur Final pour le Service de Revente d'Accès Haut Débit.

4.1.5. Cas spéciaux

4.1.5.1. Déménagement

En cas de déménagement du Client Final, le Bénéficiaire doit introduire une demande pour la désactivation du (des) Service(s) Utilisateur Final pour l'ancienne adresse et le cas échéant, introduire une commande pour l'activation du (des) Service(s) Utilisateur Final(s) du Bénéficiaire pour la nouvelle adresse, pour autant que le Service puisse être assuré par TECTEO à cette nouvelle adresse.

Le déménagement du Client Final requiert dès lors de la part de TECTEO, une prestation aux deux adresses ce qui peut nécessiter l'accès par TECTEO à l'habitation ou aux parties communes de l'immeubles du Client Final. A cette fin, le Bénéficiaire devra s'assurer que, après qu'il ait été informé des disponibilités de TECTEO, le Client Final offrira l'accès à ses deux habitations ou aux parties communes de celles-ci au technicien de TECTEO.

Les conditions de désactivation et d'activation du (des) Service(s) Utilisateur Final sont applicables au Bénéficiaire lors d'un déménagement.

4.1.5.2. Transfert de clients entre Bénéficiaires (en cours d'analyse)

Si un Client Final décide de terminer son contrat avec un Bénéficiaire A et de signer un nouveau contrat avec un Bénéficiaire B, le Bénéficiaire A doit introduire au préalable une demande de désactivation du (des) Service(s) Utilisateur Final et le Bénéficiaire B doit introduire ensuite une commande pour l'activation du (des) Service(s) Utilisateur Final. Les conditions de désactivation et d'activation du (des) Service(s) Utilisateur Final sont applicables au Bénéficiaire.

4.2. Demande de raccordement et identification des lignes du réseau

Dans le cas où l'habitation du Client Final n'est pas raccordée au réseau de TECTEO, le Bénéficiaire peut faire une demande de prix d'un raccordement. Un devis comportant le détail des coûts et une estimation des délais seront adressés au Bénéficiaire. En cas d'accord de celui-ci, les travaux seront exécutés par TECTEO et les coûts associés à cette demande seront supportés par le Bénéficiaire.

Identification des lignes du Réseau

Deux repères sont placés sur le câble de chaque Client Final.

1° un n° repère sous forme d'une combinaison alpha numérique en vue de repérer physiquement un client par rapport à la base de données de TECTEO.

2° un « colson » avec un code couleur spécifique est placé sur le câble connecté au coupleur afin d'identifier l'état de service du câble (actif, déconnecté, type de service actif, actif chez un Bénéficiaire, etc). Ces repères sont nécessaires aux techniciens installateurs et dépanneurs et au département infrastructure afin de repérer chaque ligne/client et pouvoir effectuer les tâches d'installation et d'intervention et afin de repérer les lignes activées de manière frauduleuse.

4.3. Spécifications techniques

Le Réseau de TECTEO est construit et géré en conformité avec une série de standards et de spécifications techniques qui seront imposés à tous les équipements et systèmes hardware, software et interfaces du Bénéficiaire connectés au Réseau de TECTEO, ainsi qu'aux techniciens du Bénéficiaire qui effectuent des interventions au niveau de l'Installation Intérieure.

Ces standards et spécifications techniques ainsi que les procédures qui certifient cette conformité sont documentés en annexe.

4.4. Responsabilité des parties au niveau du réseau

TECTEO et le Bénéficiaire sont responsables de l'intégrité et du fonctionnement de leur propre réseau et supporteront tous les frais qui y sont liés.

Les deux parties doivent avoir un Network Operations Center (NOC) qui est accessible et opérationnel aux heures spécifiées en annexe. Les numéros de téléphone et les adresses email de la personne « on duty » et des niveaux d'« escalation » du NOC des deux parties seront repris dans une annexe au Contrat. Il reviendra aux parties de s'assurer que cette information est tenue à jour en cas de modification.

Chaque partie est autorisée à prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger son propre réseau lors de pannes dans le réseau de l'autre partie, en ce compris des mesures qui doivent être prises immédiatement ou des mesures qui ont un impact financier, et dont les conséquences seront discutées ultérieurement entre les parties.

4.5. Support - Réparation

Les Services de Support servent à remédier à la survenance de problèmes liés au Service.

4.5.1. Support pour le Service Utilisateur Final

Le Client Final s'adresse uniquement au Bénéficiaire pour toute question ou problème relatif aux services fournis par le Bénéficiaire sur la base de cette Offre de Référence. TECTEO est étranger aux relations existantes entre le Bénéficiaire et le Client Final.

Le Bénéficiaire assure le support du service qu'il offre à son Client Final, éventuellement en intervenant sur place afin de remédier à l'Installation Intérieure. Si le Bénéficiaire constate, lors de l'intervention sur place, que le signal du Réseau de TECTEO n'est pas reçu à la sortie du Point de Connexion, le Bénéficiaire signale la panne de Réseau à TECTEO conformément au paragraphe 4.4.1.1.

Cette procédure est par défaut toujours d'application quand il s'agit d'un problème d'un Client Final individuel.

Par contre, dans les cas repris ci-dessous, le Bénéficiaire est autorisé de contacter le NOC (Network Operations Centre) pour remédier à son problème :

- Il s'agit d'une panne globale d'une région non pré-annoncée par TECTEO, qui a un impact sur un grand nombre de Clients Finaux.
- Il s'agit d'une panne de l'infrastructure réseau (interconnexion et autres) ;
- Le système de communication de Support et de résolution des pannes n'est pas disponible pendant un Jour Ouvrable et cette non-disponibilité n'a pas été annoncée d'avance par TECTEO.

Dans le cas où TECTEO détecte une panne liée à tout un segment du réseau, il fera de son mieux pour prévenir le Bénéficiaire.

4.5.1.1. Signalement d'une panne

Le Bénéficiaire est en mesure d'identifier si le problème se situe sur le Réseau de Tecteo (en ce compris le Point de Connexion) en testant le signal reçu au point de connexion. Dans le cas où le Bénéficiaire identifie que la panne se situe sur le Réseau de TECTEO (en ce compris le Point de Connexion), le Bénéficiaire crée chez TECTEO, dans les meilleurs délais, via le système de communication informatisé, un « Trouble Ticket » dans lequel, le Bénéficiaire spécifiera le mieux possible, tous les aspects et conditions liés au problème et les informations minimales mentionnées en annexe de cette Offre de Référence. A partir de ce moment, TECTEO analysera le problème identifié dans le « Trouble Ticket » et, le cas échéant, initiera les actions nécessaires à la résolution de celui-ci.

Dans le cas où la résolution de la panne nécessite une intervention de la part de TECTEO à l'habitation du Client Final, le Bénéficiaire s'assurera que, après qu'il ait été informé des disponibilités de TECTEO, le Client Final offrira l'accès à son habitation ou aux parties communes de celle-ci au technicien de TECTEO.

La résolution de la panne fait partie des niveaux de « SLA » décrits dans cette Offre de Référence.

4.5.1.2. Signalement erroné d'une panne

Si lors de l'analyse ou de la résolution d'une panne identifiée dans un « Trouble Ticket », TECTEO observe que le problème ne se situe pas sur le Réseau de TECTEO mais provient d'une cause non liée à TECTEO ou d'une interférence technique dépendante d'une tierce partie, le « Trouble ticket » est considéré comme étant un signalement erroné d'une panne et le coût des travaux réalisés sera facturé au Bénéficiaire sur la base des tarifs en annexe. Dans les meilleurs délais, le Bénéficiaire informera par écrit TECTEO des mesures prises pour résoudre la panne, du fait que la panne ne ressort pas de la responsabilité de TECTEO. La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à TECTEO.

4.5.1.3. Maintenance programmée

La gestion, la maintenance et la réparation du Réseau de TECTEO nécessitent parfois des travaux qui provoquent une interruption de service pour certains clients. Dans le cas où TECTEO s'attend à une interruption du service planifiée de durée qui nécessite d'informer le client, et en informe ses clients à l'avance, à condition que celles-ci aient été planifiées suffisamment à l'avance par TECTEO, TECTEO informera aussi le Bénéficiaire au minimum un (12) Jours Ouvrables avant d'informer ses propres clients, lui permettant d'avertir les Clients Finals.

Des interruptions du service pour des travaux planifiés et annoncés par TECTEO au Bénéficiaire ne peuvent pas être considérées comme une panne et tout signalement de panne introduit par le Bénéficiaire dans un cas pareil sera traité par TECTEO comme un signalement erroné de panne.

4.5.1.4. Dommages au Réseau non causés par TECTEO

Si lors d'une intervention pour remédier à une panne du Réseau, TECTEO observe que la panne est causée par un fait dont la responsabilité relève du Client Final ou du Bénéficiaire ou de tout autre tiers, et qu'elle a effectué les interventions nécessaires pour assurer la continuité du service, TECTEO sera en droit de facturer le Bénéficiaire pour les travaux réalisés. Cette disposition n'implique aucune obligation dans le chef de TECTEO de procéder aux interventions nécessaires pour résoudre la panne.

En aucun cas, le Bénéficiaire ne peut demander à TECTEO de facturer le Client Final ou une tierce partie.

4.5.2. Support pour les Services Auxiliaires

Dans le cas où le Bénéficiaire identifie une panne dans le système de communication informatisé de traitement des commandes, le Bénéficiaire doit créer dans les meilleurs délais via le système de communication informatisé un « Trouble Ticket » chez TECTEO, dans lequel, le Bénéficiaire spécifiera le mieux possible, tous les aspects et conditions liés au problème. A partir

de ce moment, TECTEO analysera le problème et, le cas échéant, initiera les actions pour résoudre le problème identifié dans le « Trouble Ticket ».

Dans le cas où ~~l'application web de support~~ le système de communication de support et de résolution des pannes n'est pas disponible pendant un Jour Ouvrable et cette non-disponibilité n'a pas été annoncée à l'avance par TECTEO, le Bénéficiaire peut contacter le NOC (Network Operations Center) pour signaler le problème, selon les modalités décrites en annexe.

4.6. Niveaux de « Service Level Agreement » (SLA)

Dans le cadre de cette 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 en annexe. Dans le cas où les volumes réels diffèrent des prévisions fournies par le Bénéficiaire, les niveaux de « SLA » ne s'appliquent pas. Les détails sont fournis en annexe.

Les conditions de SLA sont reprises dans l'Appendice « Niveaux de Service Level Agreement (SLA) », disponible sur base de la signature d'un NDA avec TECTEO.

4.7. Procédure d' « escalation »

Afin de remédier à des situations de problème où le rétablissement de la situation « normale » n'est pas réalisé dans le délai prévu, TECTEO prévoit une procédure d' " escalation " en trois niveaux.

Pour les activations et réparations des Service Utilisateurs :

- Vers le niveau 1 : un (1) Jour Ouvrable après le « timer 100% des cas » du SLA
- Vers le niveau 2 : trois (3) Jours Ouvrables après le « timer 100% des cas » du SLA
- Vers le niveau 3 : cinq (5) Jours Ouvrables après le « timer 100% des cas » du SLA

Pour les autres situations pour lesquelles le Bénéficiaire contacte le NOC et qui sont causés par un problème chez TECTEO, TECTEO s'engagera pour une date de « réparation » qui sera fonction de la situation spécifique. Dans ces cas, la procédure d' "escalation " peut être initiée :

- Vers le niveau 1 : un (1) Jour Ouvrable après la date de réparation prévue
- Vers le niveau 2 : trois (3) Jours Ouvrables après la date de réparation prévue
- Vers le niveau 3 : cinq (5) Jours Ouvrables après la date de réparation prévue

Annexe LOA : contenu de la Lettre d'autorisation (LOA)

Opmerking [FV3]: Le contenu de la LOA repris dans l'appendix 5 a été repris dans cette annexe au main body.

La lettre d'autorisation doit au minimum et obligatoirement reprendre les informations présentées ~~à la page suivante ci-dessous~~. Les versions dans une langue autre que le Français seront remises lors de la mise en œuvre de cette Offre de Référence.

Lettre d'autorisation (LOA)

Autorisation pour activer via <Bénéficiaire> les services suivants ~~fournis aujourd'hui par un autre opérateur~~

- ☐ Revente par <Bénéficiaire> de l'abonnement de télévision analogique via le câble coax de télédistribution, ~~fourni aujourd'hui par un autre opérateur~~.
- ☐ Revente par <Bénéficiaire> des services de télévision numérique via le câble coax
- ☐ Revente par <Bénéficiaire> de l'abonnement Internet Haut Débit via le câble coax

nom prénom
rue numéroboite.....
code postal commune

~~Numéro de client~~ VOO / TECTEO.....

Le titulaire du numéro de client ci-dessus mandate <Bénéficiaire> pour effectuer les démarches nécessaires pour modifier l'installation existante de câble de télédistribution et migrer éventuellement les services éventuels existants vers <Bénéficiaire> et demande que son abonnement de télévision analogique et/ou télévision numérique et/ou accès internet haut débit via le câble de télédistribution ainsi que les services supplémentaires soi(en)t dans le futur, -facturé(s) par <Bénéficiaire> à partir de l'activation de ce service par <Bénéficiaire> et mandate <Bénéficiaire> pour effectuer les démarches nécessaires pour modifier l'installation existante et migrer les services éventuels existants vers <Bénéficiaire>.

Dans le cas où dans le futur, des mesures de protection devaient être nécessaires pour assurer la continuité du service pour l'utilisateur final, la facturation par <Bénéficiaire> de l'abonnement au service concerné par <Bénéficiaire> cessera et sera transférée vers TECTEO. en cas de mesure de protection pour protéger la continuité du service pour l'utilisateur final.

Signature:

Date :