



---

## **Offre de Référence de VOO S.A. pour le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et l'Offre d'Accès de gros à un débit binaire**

---

**Main body**

## Statut du document

Version	Notre Réf.	Commentaire	Date
3.2	OR_VOO S.A._3.2_1_Main body		mai 2019

## ***Table des matières***

1	Introduction.....	5
1.1	Contexte.....	5
1.2	Réserves.....	5
1.3	Glossaire .....	5
1.4	Objet .....	10
2	Description du Service.....	12
2.1	Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique .....	12
2.1.1	Service de base.....	12
2.1.2	CAS.....	13
Figure	Solution CAS .....	14
2.1.3	Données EPG .....	14
2.1.4	Chaînes numériques.....	15
2.1.5	Offre Analogique .....	16
2.1.6	Droits .....	17
2.1.7	Installation Intérieure.....	18
2.1.8	Accès VOD Edge Quam.....	18
2.2	L'offre de gros d'accès large bande.....	20
2.2.1	Service de base.....	20
2.2.2	Implémentation technique .....	21
2.2.3	Installation Intérieure.....	22
2.3	Accès aux mécanismes QoS pour la téléphonie .....	23
2.4	Services Auxiliaires .....	23
2.5	Services de Support .....	24
2.6	Autres.....	24
3	Aspects contractuels .....	24
3.1	Obligations et responsabilités des parties.....	24
3.1.1	Obligations et responsabilités de VOO S.A. et du Bénéficiaire .....	25
3.1.2	Obligations et responsabilités particulières du Bénéficiaire,.....	25
3.2	Conclusion du Contrat .....	25
3.2.1	Eligibilité .....	25

3.2.2	Demande d'accès par les opérateurs ayant leur propre réseau existant.....	26
3.2.3	Demande de négociation .....	26
3.2.4	Procédure de négociation .....	27
3.2.5	Signature du Contrat .....	28
3.2.6	Transfert de droits du Contrat .....	28
3.2.7	Modification .....	29
3.2.8	Résiliation .....	30
3.3	Coordination entre les parties.....	31
3.3.1	Points de contact.....	31
3.3.2	Gestion de conflits.....	31
3.4	Implémentation et tests .....	32
3.5	Facturation.....	33
4	Aspects opérationnels.....	33
4.1	Traitement des commandes et autorisation .....	33
4.1.1	Procédure générale .....	34
4.1.2	Installation et activation d'un Service Utilisateur Final .....	34
4.1.3	NIU.....	36
4.1.4	Modification du Service Utilisateur Final activé .....	36
4.1.5	Déconnexion du Service Utilisateur Final activé .....	36
4.1.6	Cas spéciaux .....	37
4.2	Demande de raccordement.....	38
4.3	Identification des lignes du Réseau .....	38
4.4	Spécifications techniques .....	38
4.5	Responsabilité des parties au niveau du réseau .....	38
4.6	Support - Réparation .....	39
4.6.1	Support pour le Service Utilisateur Final.....	39
4.6.2	Support pour les Services Auxiliaires .....	41
4.7	Niveaux de « Service Level Agreement » (SLA) .....	42
4.8	Procédure d' « escalation » .....	42

# 1 Introduction

## 1.1 Contexte

1. Le 29 juin 2018, 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 du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.
2. Les Décisions imposent à VOO S.A. l'obligation de fournir un accès à la plateforme de télévision numérique et à une offre d'accès de gros à un débit binaire . 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, VOO S.A. se réfère aux Décisions de la CRC.
- 3 La présente offre de référence a été rédigée conformément aux Décisions de la CRC du 29 juin 2018 et aux Décisions du 3 septembre 2013.

## 1.2 Réserves

- 4 La soumission de la présente Offre de Référence vise à satisfaire aux obligations imposées par les Décisions. Cependant, VOO S.A. 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.

## 1.3 Glossaire

### Accès VOD

- 5 L'accès partagé à une partie de l'infrastructure VOD de VOO S.A. permettant au Bénéficiaire d'offrir à ses Clients Finals des services de télévision non-linéaires via le Réseau de VOO S.A. 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

- 6 Tout opérateur autorisé à fournir des services de télévision et de communications électroniques en Belgique et étant en droit de demander l'accès à la plateforme numérique et un accès de gros à un débit binaire, conformément aux Décisions.

**Binder**

- 7 Le Binder rassemble l'ensemble des détails opérationnels du service de gros appliqués au Bénéficiaire et conformes aux Décisions. Le Binder est fourni au Bénéficiaire après signature d'un NDA.

**CAS (Conditional Access System)**

- 8 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**

- 9 L'utilisateur final qui dispose d'un Raccordement Standard Réseau de VOO S.A. à partir de son habitation et pour lequel le Bénéficiaire fait la demande auprès de VOO S.A. d'un Service fourni via le Réseau de VOO S.A..

**Contrat**

- 10 Désigne l'ensemble constitué par l'Offre de Référence applicable, la lettre d'intention signée par le Bénéficiaire, et le cas échéant, le Binder Projet.

**Coupleur**

- 10bis. Elément du réseau de VOO S.A. qui matérialise le raccordement au réseau de distribution. Dans le cadre d'une installation, un technicien certifié peut intervenir au coupleur.

**Décisions**

- 11 Les décisions de la Conférence des Régulateurs du Secteur des Communications Electroniques (CRC) du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle ainsi que les décisions d'exécution adoptées par la CRC concernant l'accès aux réseaux câbles, à savoir :
- 12 La décision de la Conférence des Régulateurs du Secteur des Communications Electroniques (CRC) du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de VOO S.A..

**Décodeur**

13. 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)**

14. 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**

15. 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**

16. Toute situation, prévisible ou imprévisible, qui provoque une interruption du Service mais dont VOO S.A. 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)**

17. 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**

- 17bis. Les opérations nécessaires pour l'activation du Client Final effectuées du point de connexion jusqu'au coupleur par un technicien de VOO S.A. (procédure 'Single Visit') ou du Bénéficiaire (procédure 'Single Installer') suivant la procédure d'installation choisie par le Bénéficiaire au moment de l'implémentation du projet.

### **Installation Intérieure**

18. 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 VOO S.A., comme par exemple le câblage intérieur.

### **IP**

19. Internet Protocol.

### **IP Range**

20. 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 de l'offre d'accès de gros à un débit binaire offert par VOO S.A..

## **IP VPN**

21. IP Virtual Private Network.

## **Jour/Heure Ouvrable**

22. La définition du jour/heure ouvrable est fonction du service concerné et est précisée en annexe le cas échéant. A défaut de précision, un jour/heure ouvrable est défini par: du lundi au vendredi de 08h30 à 17h00, à l'exception des jours fériés officiels.

## **KPI (Key Performance Indicators)**

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

## **Modem**

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

## **NIU (Network Interface Unit)**

25. 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 VOO S.A..

## **Niveaux de Service**

26. La qualité du Service telle que garantie par VOO S.A. dans le cadre de cette Offre de Référence.

## **Offre Analogique**

27. L'offre de détail de VOO S.A., 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. Cette offre est disponible par défaut avec le Service d'Accès à la Télévision Numérique.

## **Offre de Référence**

28. Le présent document qui répond à l'exigence imposée par les Décisions de décrire les modalités et les conditions dans lesquelles VOO S.A. offre les services d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et l'offre d'accès de gros à un débit binaire au Bénéficiaire.
29. Une Offre de Référence est à tout moment sujette aux modifications imposées par les modifications du service après validation par les régulateurs. Par conséquent, l'Offre de Référence applicable à un projet est constituée de la présente Offre de Référence telle



que potentiellement modifiée durant le projet suite aux modifications susmentionnées.

### **Point de Connexion**

30. Il s'agit du premier point d'accès physique du Réseau installé par le technicien dans les locaux du Client Final. Le point de Connexion fait partie du Réseau de VOO S.A. et se présente sous la forme d'un NIU ou sous la forme d'une prise murale dans les cas limités prévus dans cette Offre de Référence (appartements).

### **Profil**

31. Les paramètres techniques qui décrivent les maxima d'usage possible pour l'offre d'accès de gros à un débit binaire, notamment les vitesses de « upload » et de « download » et le volume.

### **QAM (Quadrature Amplitude Modulation)**

32. Le format par lequel le contenu numérique est modulé.

### **Raccordement Standard**

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

### **Régulateur**

34. Le régulateur compétent pour le Service presté par VOO S.A. sur la zone géographique concernée.

### **Réseau**

35. L'ensemble des infrastructures et des systèmes de contrôle gérés et exploités par VOO S.A. qui servent à livrer les signaux de télévision analogique, numérique et l'accès de gros à un débit binaire jusqu'au Point de Connexion.

### **Service**

36. L'ensemble des prestations de VOO S.A. relatives à la fourniture du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique avec revente de l'offre Analogique, et de l'offre d'accès de gros à un débit binaire et des services annexes que sont les Services Auxiliaires, les Services de Support.

### **Services Auxiliaires**

37. L'ensemble des systèmes et des services de soutien fourni par VOO S.A. permettant au Bénéficiaire de pouvoir bénéficier de l'accès au Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique avec revente de l'offre Analogique, et de l'offre d'accès de gros à un débit binaire .

### **Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique**

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

### **Offre d'accès de gros à un débit binaire**

39. Le service d'accès central via le Réseau de VOO S.A. jusqu'au Point de Connexion du Client Final et permettant au Bénéficiaire de fournir en son propre nom et pour son propre compte un service d'accès large bande.

### **Services de Support**

40. L'ensemble des services de soutien fourni par VOO S.A. 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 d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et de l'offre d'accès de gros à un débit binaire auxquels le Bénéficiaire est confronté, ainsi que les problèmes liés à l'usage des Services Auxiliaires auxquels le Bénéficiaire est confronté.

### **Service Utilisateur Final**

41. Le service basé sur le Service offert au Bénéficiaire, activé par VOO S.A. chez le Client Final.

### **SMS (Subscriber Management System)**

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

### **Technicien certifié**

- 42.bis. Tout technicien employé par le bénéficiaire ou par un sous-traitant du bénéficiaire qui a réussi avec succès le processus de certification institué par VOO S.A..

### **VOO S.A.**

43. La société anonyme VOO S.A. inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 0696.668.549, RPM Liège, dont le siège social est établi à 4000 Liège, rue Louvrex 95, dénommée "VOO S.A." dans la présente Offre Régulée.

### **VOD (Video On Demand)**

44. 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 »).

## **1.4 Objet**

45. Le présent document a pour objet de détailler les conditions applicables à la fourniture par VOO S.A. au Bénéficiaire du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique, comprenant l'Offre Analogique, et/ou de l'offre d'accès de gros à un débit binaire , des Services Auxiliaires et Services de Support sur base duquel le Bénéficiaire pourra fournir aux Utilisateurs Finals des offres intégrant les Services, en utilisant l'infrastructure réseau existante et installée de VOO S.A., et dans les limites techniques de celle-ci.
46. A toutes fins utiles, il est précisé que le maintien de la qualité et de l'intégrité du Réseau de VOO S.A. constitue un impératif pour VOO S.A.. En conséquence, (i) VOO S.A. est et demeure la seule personne habilitée à exploiter et définir l'architecture dudit Réseau, (ii) les droits consentis au Bénéficiaire au titre de la présente Offre de Référence ne sauraient avoir comme conséquence de dégrader la qualité et l'intégrité dudit Réseau.

## 2 Description du Service

47. Cette section décrit le Service offert par VOO S.A. au Bénéficiaire dans le cadre de la présente Offre de Référence.
48. Le Service se décompose en différents services : Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique (comprenant la diffusion de l'offre analogique), offre d'accès de gros à un débit binaire , Services Auxiliaires et Services de Support.
49. Le contrat de service à signer entre le Bénéficiaire et VOO S.A. déterminera les services dont le Bénéficiaire souhaite pouvoir bénéficier. Le Bénéficiaire qui souhaite bénéficier de l'Accès VOD devra nécessairement souscrire au Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique.
50. Cette Offre de Référence est limitée aux services repris de manière exhaustive dans l'Offre de Référence.
51. Le Service ne peut être offert dans le cas où le Service demandé n'est pas disponible sur le Réseau de VOO S.A. au Point de Connexion concerné ou dans le cas où il n'existe pas de raccordement de l'habitation en question au Réseau de VOO S.A., le cas échéant, le Bénéficiaire doit initier une demande de raccordement de l'habitation.
52. Par ailleurs, l'offre d'accès de gros à un débit binaire est limitée à certaines zones géographiques conformément aux § 1496 à 1593 des décisions de la CRC concernant l'analyse du marché du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle. Les conditions d'éligibilité du service d'accès de gros à un débit binaire sont adaptées conformément aux Décisions.
53. Le Bénéficiaire assume seul vis-à-vis des Utilisateurs Finals la responsabilité pleine et entière des offres dans le cadre des contrats qu'il passe avec ces derniers. Le Bénéficiaire gère les litiges (notamment en cas d'action de groupe) qui portent sur ses offres, que celles-ci soient basées en tout ou partie sur les Services ou non.
54. Chacune des Parties s'engage à ne créer ou entretenir, directement ou indirectement, aucune confusion entre son activité et celle de l'autre Partie.

### 2.1 Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique

#### 2.1.1 Service de base

55. 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 VOO S.A. par les Décisions.
56. Sur la base de cette Offre de Référence, VOO S.A. offre la possibilité au Bénéficiaire d'accéder à la plateforme de télévision numérique de VOO S.A., comprenant la diffusion

de l'Offre Analogique, afin de permettre au Bénéficiaire d'offrir un service de télévision numérique et analogique linéaire à des Clients Finals.

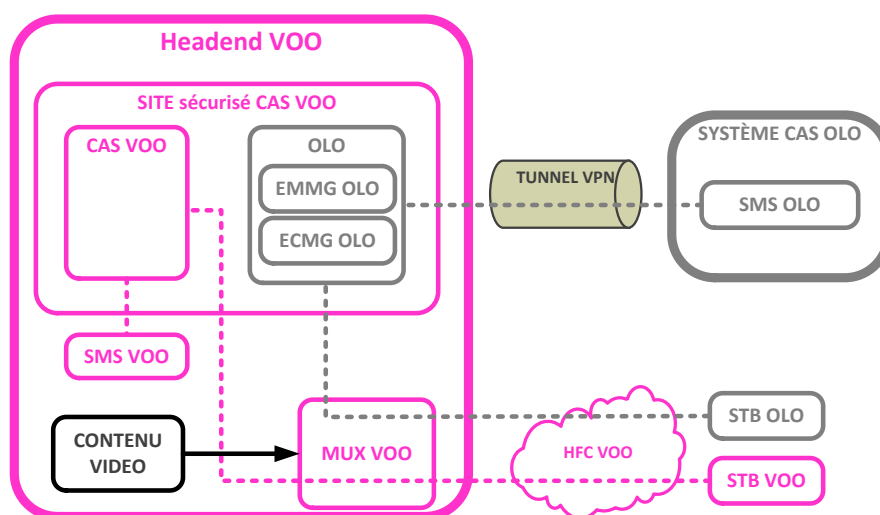
- 57. VOO S.A. livrera les signaux de télévision numériques et analogiques à travers le Réseau de VOO S.A. jusqu'au Point de Connexion du Client Final.
- 58. Le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique comprend les actions de gestion, contrôle, maintenance et réparation relevant de la responsabilité de VOO S.A. (dépendant de la procédure d'installation choisie) nécessaires au bon fonctionnement du Réseau de VOO S.A. afin de garantir la qualité de Service similaire à ce qui est offert pour l'Offre Numérique correspondante.
- 59. 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.
- 60. 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.
- 61. 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 VOO S.A..

#### **2.1.2 CAS**

- 62. L'accès à la plateforme de télévision numérique s'effectue via un CAS choisi librement par le Bénéficiaire ; hébergé, géré et exploité par le Bénéficiaire 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 VOO S.A..
- 63. Le Bénéficiaire aura la responsabilité de relier lui-même son CAS au réseau de VOO S.A.. Le Bénéficiaire en supportera toutes les charges associées. Uniquement les composants EMMG et ECMG seront hébergés dans le site sécurisé de VOO S.A., dans les conditions fixées par VOO S.A..
- 64. Les points d'interconnexions sont précisés en Annexe.
- 65. L'exploitation d'un CAS par le Bénéficiaire sur le réseau de VOO S.A. implique l'acceptation des conditions d'exploitation qui sont reprises en annexe. 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.

66. 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 VOO S.A. immédiatement afin qu'il puisse éventuellement prendre des mesures de son côté.



**Figure Solution CAS**

67. Le Bénéficiaire mettra à disposition de VOO S.A. un système de rapport de la solution CAS (du Bénéficiaire) de manière à pouvoir contrôler le nombre de clients sur le réseau VOO S.A..

### 2.1.3 Données EPG

68. Le Bénéficiaire doit payer préalablement au fournisseur indiqué par VOO S.A. sa quote-part dans l'acquisition des données EPG dans le cas où le Bénéficiaire choisit de fournir le même EPG que VOO S.A..
69. Dans le cas d'une chaîne numérique reprise dans l'Offre Numérique, VOO S.A. diffuse des données EPG pour une période de deux jours au format standardisé « EIT » de la norme « DVB-C » détaillé en annexe.

70. Dans le cas où le Bénéficiaire choisit de diffuser son propre EPG, ou une chaîne non-reprise dans l'Offre Numérique de détail VOO S.A., le Bénéficiaire peut choisir son propre fournisseur et établir un moyen de diffusion différent de celui de VOO S.A..

#### **2.1.4 Chaînes numériques**

71. 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.
72. Cependant, ce choix est dépendant de la faisabilité technique pour VOO S.A. de livrer les signaux numériques en question. Si la chaîne numérique est disponible dans l'Offre Numérique de VOO S.A. offerte dans la zone géographique dans laquelle se trouve le Client Final du Bénéficiaire, VOO S.A. assurera la livraison jusqu'au Client Final du même signal que celui fourni par VOO S.A. pour son Offre Numérique.
73. Si la chaîne n'est pas comprise dans l'Offre Numérique de VOO S.A. dans la zone géographique dans laquelle se trouve le Client Final du Bénéficiaire, le Bénéficiaire devra effectuer une demande auprès de VOO S.A. qui effectuera une étude de faisabilité, conformément à la procédure établie par VOO S.A.. L'examen de cette demande dépendra notamment de la capacité disponible sur le Réseau de VOO S.A. sur l'ensemble de la zone de couverture de VOO S.A., tout en tenant compte de la nécessité pour VOO S.A. 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. Les services "captation" pour l'inclusion de cette chaîne numérique devront être traités comme une demande raisonnable.
74. VOO S.A. aura exclusivement la responsabilité de la composition de son Offre Numérique de détail. VOO S.A. se réserve le droit de revoir et modifier son Offre Numérique de détail à sa propre initiative et à sa propre discrétion, à n'importe quel moment.
75. En cas de suppression par VOO S.A. de chaînes numériques qui seraient utilisées par le Bénéficiaire, VOO S.A. informera le Bénéficiaire au minimum 6 mois avant la date de suppression effective de la chaîne. Le Bénéficiaire ne pourra pas informer ses Clients Finals avant la date qui sera communiquée par VOO S.A. au Bénéficiaire. .
76. *ce paragraphe a été supprimé*
77. Les modifications de l'offre de détail de VOO S.A. ne peuvent pas être rendues publiques par le Bénéficiaire excepté les notifications nécessaires à ses Clients Finals et dans les conditions décrites ci-dessus.
78. 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 VOO S.A., sans aucune modification par rapport à ce qui se fait par VOO S.A. pour son Offre Numérique de détail. 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 VOO S.A. ou par une entité définie par VOO S.A. aux conditions établies.

### **2.1.5 Offre Analogique**

79. L'Offre Analogique disponible pour le Client Final du Bénéficiaire par défaut avec le Service d'Accès à la Télévision Numérique est identique à l'offre analogique de détail et est différenciée en fonction des zones géographiques. Elle 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.
80. 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 VOO S.A. et le Bénéficiaire n'aura aucun droit dans la décision, ni aucun recours contre celle-ci.
81. VOO S.A. 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.
82. Dans le cas d'une suppression d'une chaîne analogique, VOO S.A. informera le Bénéficiaire dès que la décision de supprimer la chaîne a été entérinée par VOO S.A. Le Bénéficiaire ne pourra pas informer ses Clients Finaux de la modification avant la date qui sera communiquée par VOO S.A. au Bénéficiaire..
83. En cas d'ajout de chaînes de radio ou de télévision, VOO S.A. informera le Bénéficiaire dès que la décision d'ajouter la chaîne a été entérinée par VOO S.A., et il reviendra au Bénéficiaire de s'assurer qu'il dispose de tous les Droits requis. Le Bénéficiaire ne pourra pas informer ses Clients Finaux de la modification avant la date qui sera communiquée par VOO S.A. au Bénéficiaire."
84. *Ce paragraphe a été supprimé*
85. VOO S.A. 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 12 mois avant la suppression de son Offre Analogique VOO S.A..-Le Bénéficiaire ne pourra pas informer ses Clients Finals de la cessation de son Offre de Revente Analogique avant la date qui sera indiquée dans la communication de VOO S.A. au Bénéficiaire. Le délai de notification commence à courir lorsque le Bénéficiaire et le Régulateur ont été informés par écrit de la modification.

- 86. Les modifications de l'offre de VOO S.A. ne peuvent pas être rendues publiques par le Bénéficiaire excepté les notifications nécessaires à ses Clients Finals et dans les conditions décrites ci-dessus.
- 87. Le captage et l'encodage des chaînes analogiques sont effectués par VOO S.A., sans aucune modification par rapport à ce qui se fait par VOO S.A. pour l'offre analogique de détail.

#### **2.1.6 Droits**

- 88. Le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et de diffusion de l'Offre Analogique 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 ou analogique.
- 89. 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 son offre numérique ainsi que dans l'offre analogique.
- 90. Le Bénéficiaire prendra toutes les mesures nécessaires pour assurer que ses Clients Finals respectent les restrictions et obligations liées aux Droits.
- 91. Le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et de diffusion de l'Offre analogique ne pourra être fourni qu'après la présentation par le Bénéficiaire à VOO S.A. des preuves d'obtention de tous les Droits requis. VOO S.A. décline cependant toute responsabilité pour toute violation des Droits par le Bénéficiaire ou ses Clients Finals.
- 92. L'absence d'intérêt du Bénéficiaire ou la non-acquisition par le Bénéficiaire des Droits requis d'une chaîne analogique ne peut empêcher VOO S.A. de diffuser la chaîne en question dans son offre analogique.
- 93. Dans le cas où le Bénéficiaire ne dispose plus de l'autorisation de donner accès au Client Final à une ou plusieurs chaînes de télévision, il informe VOO S.A. de cesser la transmission du signal de cette (ces) chaîne(s) immédiatement et au plus tard un mois avant la date d'interruption de l'autorisation.

Dans le cas où le signal est encore disponible pour les Client Finals du Bénéficiaire après la date en question, VOO S.A. ne peut en être tenu responsable. Le Bénéficiaire est seul

responsable de s'assurer que son offre ne comprenne que les chaînes pour lesquels il détient les Droits.

### **2.1.7 Installation Intérieure**

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

94. Afin de bénéficier d'un signal de qualité et afin d'éviter un impact négatif sur le Réseau de VOO S.A., le Bénéficiaire s'assure que tout aspect d'installation, de maintenance et de réparation relevant de sa responsabilité soit réalisé conformément aux conditions établies par VOO S.A.. 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.
95. Le(s) Décodeur(s) utilisé(s) doivent être validés par VOO S.A. pour sa conformité en termes de comportement par rapport à la signalisation sur le réseau.
96. Les techniciens qui exécutent les actions d'installation, de maintenance et de réparation de l'Installation Intérieure doivent s'engager à respecter des spécifications techniques établies par VOO S.A.. Le Réseau de VOO S.A. s'étend jusqu'au Point de Connexion (inclus) qui représente le point de démarcation du Réseau. Dans le cas où le Bénéficiaire intervient sur le réseau de VOO S.A. (suivant la procédure d'intervention choisie), le technicien du Bénéficiaire doit être certifié préalablement par VOO S.A. sur base de la procédure de certification établie par VOO S.A. en effectuant ses interventions de manière à garantir l'intégrité et le bon fonctionnement de leur propre réseau.

Le câble intérieur doit répondre aux critères de qualité établis par VOO S.A..

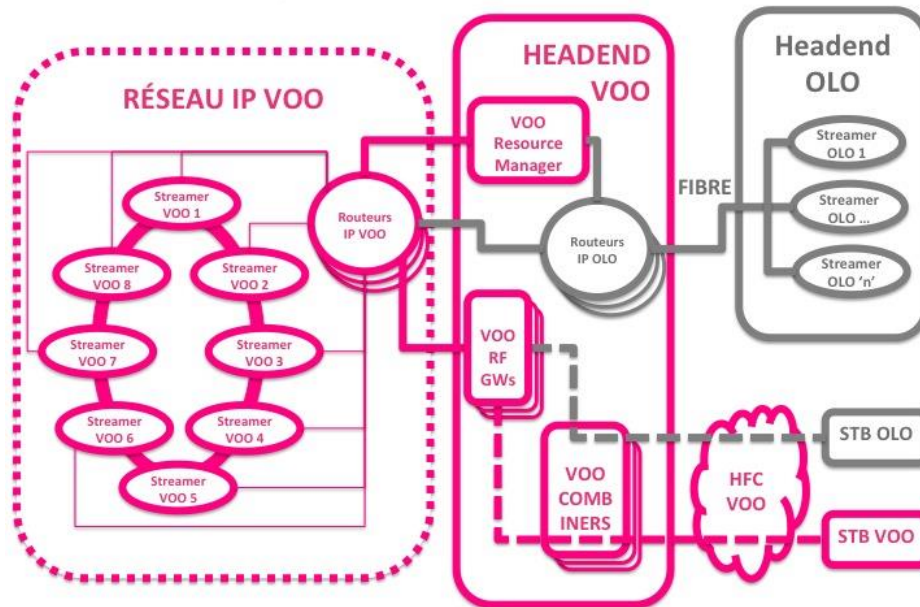
### **2.1.8 Accès VOD Edge Quam**

97. Dans le cadre de cette Offre de Référence, VOO S.A. donne la possibilité au Bénéficiaire d'offrir à ses Clients Finals 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.
98. L'Accès VOD est un service accessoire du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et ne pourra pas être livré séparément.
99. 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.).
100. 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 VOO S.A. fournit elle-même des services VOD à ses propres clients finals dans la zone géographique concernée.

101. Pour ce faire, VOO S.A. permet l'accès partagé à ses ressources QAM qui sont actuellement utilisées pour faire du « streaming » en format « DVB-C » du contenu VOD de VOO S.A. à travers le Réseau de VOO S.A.. Le Bénéficiaire initie le « streaming » de son propre contenu VOD pour qu'il soit délivré aux Décodeurs de ses Clients Finals.
102. 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 VOO S.A. et sera installé au même endroit que la plate-forme VOD actuelle de VOO S.A..
103. 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.
105. 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.
106. 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. VOO S.A. ne sera aucunement responsable pour cette intégration.
107. 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 VOO S.A..
108. 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 VOO S.A. et les «Streamers » du Bénéficiaire
109. Si le Bénéficiaire souhaite utiliser la voie de retour IP basée sur l'offre d'accès de gros à un débit binaire pour une application d'interactivité dans le cadre de la télévision numérique, cela nécessite la configuration par VOO S.A. d'un « service flow » spécifique supplémentaire sur le Réseau.

## Integration VOD VOO-OLO



110. Les détails techniques de cette solution sont décrits dans l'annexe de cette Offre de Référence.
111. La localisation des points d'interconnexion pour l'Accès VOD est précisée dans l'Appendice « Points d'interconnexion».

## 2.2 L'offre d'accès de gros à un débit binaire

### 2.2.1 Service de base

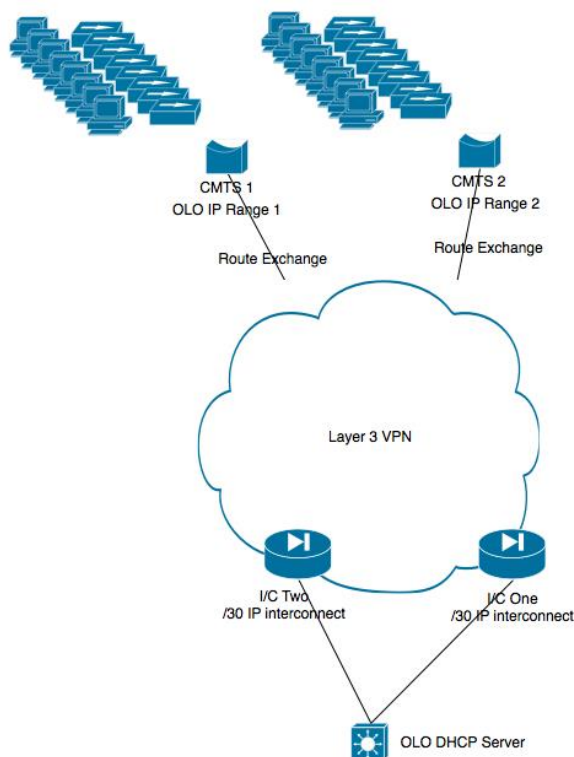
112. L'offre d'accès de gros à un débit binaire de la présente Offre de Référence répond à l'obligation imposée à VOO S.A. par les Décisions.
113. La disponibilité l'offre d'accès de gros à un débit binaire est limitée à certaines zones géographiques conformément aux § 1496 à 1593 des décisions de la CRC concernant l'analyse du marché du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle. Les conditions d'éligibilité du service d'accès de gros à un débit binaire sont adaptées en conséquence.
114. Le Bénéficiaire a la possibilité de définir ses profils internet propres. Il introduira une demande de profil dont la faisabilité technique sera analysée par VOO S.A. afin d'éviter un impact négatif sur le réseau. VOO S.A. est en droit de refuser les débits et volumes demandés sur la base de raisons techniques liées à l'impact sur le réseau et sur le niveau

de service de l'ensemble des utilisateurs du Réseau. Le profil répondra à des critères techniques et des caractéristiques similaires que les autres profils configurés sur le réseau (par exemple les maximas en vitesse « upload », en vitesse « download » et en volume, les rapports entre les vitesses « upload » et « download »).

- 115. Point supprimé
- 116. Point supprimé
- 117. Il revient à VOO S.A. de garantir un équilibre des types de profils permettant un dimensionnement correct du réseau de VOO S.A..
- 118. La « Quality of Service » (QoS) est déterminée sur base des possibilités techniques du réseau en tenant compte de l'impact de l'ensemble des utilisateurs connectés au réseau.
- 119. Point supprimé
- 120. Afin de garantir les Niveaux de Services pour tous les utilisateurs finaux, VOO S.A. met en place sur son réseau des règles et des procédures de « Fair Use Policy (FUP) et de « Traffic Management » applicables de manière non discriminatoire à l'ensemble des utilisateurs du réseau.
- 121. Le Modem de VOO S.A. ne fait pas partie de l'offre d'accès de gros à un débit binaire.

### **2.2.2 Implémentation technique**

- 122. La solution technique sera basée sur la création d'un unique IP VPN Layer 3 pour le Bénéficiaire. Cet IP VPN Layer 3 permettra d'accéder à l'offre d'accès de gros à un débit binaire dans toutes les zones géographiques où elle est disponible.



123. Chaque Bénéficiaire sera responsable de son propre IP Range CPE 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 CPE, au sein du domaine Layer 3, sont transmises à un serveur DHCP sous contrôle du Bénéficiaire.
124. L'IP TRANSIT est fourni et sous la responsabilité du Bénéficiaire. Le Trafic de management des modems emprunte le même VPN Layer 3.
125. Afin de gérer la « Quality of Service », le modem du Service Utilisateur Final est provisionné par VOO S.A. 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 ».
126. 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.

### 2.2.3 Installation Intérieure

127. Afin de bénéficier d'un signal de qualité et afin d'éviter un impact négatif sur le Réseau de VOO S.A., le Bénéficiaire s'assure que tout aspect d'installation, de maintenance et de réparation lié à l'Installation Intérieure relevant de sa responsabilité soit réalisé conformément aux conditions établies par VOO S.A..

128. 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 VOO S.A.. 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 tests associés doivent être vérifiés et approuvés par VOO S.A..
- Les techniciens qui exécutent les actions d'installation, de maintenance et de réparation de l'Installation Intérieure doivent s'engager à respecter des spécifications techniques établies par VOO S.A.. Le Réseau de VOO S.A. s'étend jusqu'au Point de Connexion (inclus) qui représente le point de démarcation du Réseau. Dans le cas où le Bénéficiaire intervient sur le réseau de VOO S.A. (suivant la procédure d'intervention choisie), le technicien du Bénéficiaire doit être certifié préalablement par VOO S.A. sur base de la procédure établie en effectuant ses interventions de manière à garantir l'intégrité et le bon fonctionnement du réseau.

### **2.3 Accès aux mécanismes QoS pour la téléphonie**

129. VOO S.A. fournit à tout Bénéficiaire l'offre d'accès de gros à un débit binaire qui en ferait la demande raisonnable une solution donnant accès aux mécanismes QoS intégrés dans le protocole EuroDOCSIS ou à tout autre mécanisme lui permettant de proposer un service téléphonique techniquement équivalent au service téléphonique proposé par VOO S.A.. L'accès fourni répond aux obligations imposées à VOO S.A. par les Décisions.
130. Après réception de la demande écrite, et dans le cas où cette demande est raisonnable, VOO S.A. définit les caractéristiques de la solution.
131. Toutes les obligations légales liées à la commercialisation d'un service téléphonique, par exemple en ce qui concerne l'« IP Intercept », le routage des appels d'urgence ou les obligations liées aux annuaires seront sous l'entière responsabilité du Bénéficiaire.

### **2.4 Services Auxiliaires**

132. Dans le cadre de cette Offre de Référence, VOO S.A. offre des Services Auxiliaires qui sont communs au Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et analogique et à l'offre d'accès de gros à un débit binaire et qui comprennent, entre autres, la mise à disposition par VOO S.A. 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 point 4 du présent document.
133. Le Service offert par VOO S.A. au Bénéficiaire est disponible pour tout Client Final raccordé au Réseau de VOO S.A.. VOO S.A. n'a aucune obligation de raccorder une habitation non

encore raccordée à son réseau. Tout cas de demande de nouveau raccordement peut faire l'objet d'une analyse par VOO S.A. moyennant le paiement des frais d'analyse, de devis et de raccordement par le Bénéficiaire.

## **2.5 Services de Support**

134. Dans le cadre de cette Offre de Référence, VOO S.A. fournit également des services pour analyser et potentiellement remédier aux éventuelles pannes et problèmes techniques dans le cadre du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et revente de l'Offre Analogique et à l'offre de gros d'accès à large bande, observés par le Client Final et pour lesquels l'intervention relève de la responsabilité de VOO S.A. (en fonction de la procédure d'installation choisie)-
135. De façon comparable, VOO S.A. 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**

136. 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.
137. Dans le cas où l'habitation ne bénéficie pas d'un raccordement au Réseau de VOO S.A. 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 VOO S.A. pour la partie de l'intervention qui relève de sa responsabilité. Le coût de l'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 VOO S.A. de facturer le Client Final.

# **3 Aspects contractuels**

138. 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 VOO S.A. et du Bénéficiaire**

139. Point supprimé

\* 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 qui lui incombent.

140. Le Réseau est la propriété de VOO S.A. jusqu'au Point de Connexion représentant le point de démarcation du Réseau. Le maintien de la qualité et de l'intégrité du Réseau de VOO S.A. constitue un impératif pour VOO S.A.. En conséquence, (i) VOO S.A. est et demeure la seule personne habilitée à exploiter et définir l'architecture dudit Réseau, (ii) les droits consentis au Bénéficiaire au titre de la présente Offre de Référence ne sauraient avoir comme conséquence de dégrader la qualité et l'intégrité dudit Réseau. Dans le cas où le Bénéficiaire intervient sur une partie du Réseau de VOO S.A. (suivant la procédure d'intervention choisie), les techniciens doivent être certifiés préalablement par VOO S.A. sur la base de la procédure de certification établie par VOO S.A..

### **3.1.2 Obligations et responsabilités particulières du Bénéficiaire,**

141. 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 VOO S.A., qui sont reprises en annexe.

## **3.2 Conclusion du Contrat**

### **3.2.1 Eligibilité**

142. Afin de pouvoir introduire auprès de VOO S.A. 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 et précisées dans cette Offre de Référence. Toutes les conditions spécifiées sont cumulatives.

#### **3.2.1.1 Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique avec diffusion de l'Offre Analogique**

143. \* Tout opérateur alternatif est éligible pour autant qu'il respecte les dispositions des Décisions du 29 juin 2018

144. \*Avoir signé un Contrat pour le Service de Revente de l'Offre Numérique et Analogique

ou avoir introduit auprès de VOO S.A. une demande pour commencer des négociations dans le but de la signature d'un tel Contrat.

145. \* Disposer des autorisations requises pour la fourniture de services de télévision numérique et analogique.

#### 3.2.1.2 L'offre d'accès de gros à un débit binaire

146. \* Tout opérateur alternatif est éligible pour autant qu'il respecte les dispositions des Décisions du 29 juin 2018.
147. \* Avoir signé un Contrat pour l'offre d'accès de gros à un débit binaire ou avoir introduit auprès de VOO S.A. une demande pour commencer des négociations dans le but de la signature d'un tel Contrat.
148. \* Disposer des autorisations requises pour la fourniture de services internet à large bande.

#### **3.2.2 Demande d'accès par les opérateurs ayant leur propre réseau existant**

149. Toute demande d'accès émanant d'un opérateur qui disposent déjà d'un réseau fixe propre à part entière devra être traitée comme une demande raisonnable. Le caractère raisonnable de la demande d'accès sera analysé par VOO S.A., qui en cas de refus, en justifiera les raisons.

#### **3.2.3 Demande de négociation**

150. Lorsqu'un opérateur alternatif souhaite signer un Contrat pour le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et Analogique, ou l'offre d'accès de gros à un débit binaire, il doit soumettre une demande écrite et par recommandée à VOO S.A..
151. Cette demande doit contenir au minimum les éléments suivants :
152. \* La référence à cette Offre de Référence ;
153. \* L'identité exacte du demandeur et d'une personne de contact ;
154. \* Une déclaration dans laquelle l'opérateur alternatif s'engage à respecter les obligations et les conditions prévues par la présente Offre de Référence et par les Décisions ;
155. \* Une description des services que l'opérateur alternatif souhaite contracter et les types d'équipements qu'il souhaite offrir.
156. \* 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;

157. \* La signature d'une déclaration de confidentialité.

158. *Point supprimé*

#### 3.2.3.1 Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique

159. \* La preuve qu'il est en négociation avec les fournisseurs des Droits requis pour les chaînes comprises dans son offre numérique et dans l'Offre Analogique;

160. \* La zone géographique dans laquelle il souhaite offrir son offre numérique et analogique;

#### 3.2.3.2 Offred'accès de gros à un débit binaire

161. \*La zone géographique dans laquelle il souhaite offrir son offre de revente d'accès Internet haut débit;

162. Cette information doit être envoyée par lettre recommandée à :

**VOO S.A.**

A l'attention du département Regulatory & Wholesale.

Rue Louvrex, 95

4000 Liège

#### **3.2.4 Procédure de négociation**

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

164. VOO S.A. 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.

165. Dans le cas où VOO S.A. considère la demande comme étant acceptable, VOO S.A. 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.

166. 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, VOO S.A. informera par écrit l'opérateur alternatif des raisons pour lesquelles elle juge la demande non acceptable.
167. L'opérateur alternatif a, à ce moment, le choix de :
168. - 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,
169. - ou d'introduire auprès de VOO S.A. 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.
170. En cas de non accord sur les modalités du Contrat, VOO S.A. en expliquera les raisons par écrit.

### **3.2.5 Signature du Contrat**

171. Désigne l'ensemble constitué par l'Offre de Référence applicable, la lettre d'intention signée par le Bénéficiaire, le versement du « setup fee » et le Binder Projet.
172. La mise en œuvre opérationnelle du (des) Service(s) Utilisateur Final n'aura lieu que lorsque VOO S.A. aura confirmé au Bénéficiaire la validité de l'implémentation et des tests d'interconnexion.

### **3.2.6 Transfert de droits du Contrat**

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

#### **3.2.6.1 Sous-traitance**

174. 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 imposées par et moyennant une information préalable d'au moins 1 mois à VOO S.A.. VOO S.A. aura le droit de demander toutes les informations nécessaire pour vérifier que la partie tierce satisfait aux exigences. Le tiers s'abstiendra de toute intervention en cas de demande vérification et ce jusqu'à ce que VOO S.A. ait

confirmé que le tiers satisfait les exigences.

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

#### 3.2.6.2 Fusions et acquisitions

176. En cas d'une évolution qui introduisent un changement du statut juridique du Bénéficiaire, par exemple suite à une fusion avec ou une acquisition par une partie tierce, VOO S.A. 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.

#### 3.2.7 **Modification**

177. L'Offre de Référence de VOO S.A. pour le Service de Revente d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique avec diffusion de l'Offre Analogique, et l'offre d'accès de gros à un débit binaire fait partie intégrante du Contrat et ne peut être modifiée qu'après l'approbation formelle du régulateur compétent. En cas de modification, par VOO S.A., du service ou de conditions prévues dans l'Offre de référence, ayant un impact sur le service offert par le Bénéficiaire et nécessitant de sa part un changement, VOO S.A. devra en notifier le régulateur ou/et le Bénéficiaire au préalable dans un délai de 3 ou 6 mois en fonction du type de modifications. Le délai de 3 ou 6 mois commence à courir dès la notification au régulateur ou/et au Bénéficiaire.
178. En cas d'une proposition de modification de certaines clauses complémentaires du Contrat de la part de VOO S.A. ou du Bénéficiaire, la partie concernée communiquera la proposition de modification à l'autre partie par écrit. 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.
179. 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 VOO S.A. ou raisonnablement justifiée par une modification relative à une offre de détail de VOO S.A., au Réseau de VOO S.A. ou au cadre réglementaire applicable aux Services concernés.

### **3.2.8 Résiliation**

#### **3.2.8.1 Résiliation par le Bénéficiaire**

- 180. Le Bénéficiaire a le droit de mettre fin au Contrat à tout moment, à sa propre discrétion, par lettre recommandée adressée à VOO S.A., avec un délai de préavis de trois mois. Cette résiliation mettra fin à la fourniture du Service par VOO S.A. au Bénéficiaire et, le cas échéant, aboutira à la désactivation du Service Utilisateur Final du Bénéficiaire de ses Clients Finals.
- 181. En cas de résiliation, VOO S.A. 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.
- 182. Le Bénéficiaire s'engage à indemniser VOO S.A. pour tout dommage que VOO S.A. devrait payer à des tiers suite à la résiliation du Contrat.
- 183. La résiliation du Contrat ne supprime pas l'obligation des parties de procéder au règlement des factures et notes de crédit impayées.

#### **3.2.8.2 Résiliation par VOO S.A.**

- 184. VOO S.A. 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:
- 185. \* Le Bénéficiaire ne respecte pas les conditions stipulées dans le Contrat ;
- 186. \* Le Bénéficiaire a conclu le Contrat sur base de fausses informations fournies à VOO S.A. ;
- 187. \* Le Bénéficiaire est en faillite, en état de liquidation ou toute autre circonstance, sous validation des régulateurs remettant en cause la capacité pour le Bénéficiaire de satisfaire ces obligations contractuelles
- 188. \* Toute obligation pour VOO S.A. de résilier le contrat afin de se conformer à une obligation légale
- 189. \* L'annulation ou la suspension de l'obligation réglementaire de VOO S.A. de fournir le Service couvert par le contrat.
- 190. Cette liste n'est pas exhaustive. D'autres cas éventuels seront soumis à la validation des régulateurs.
- 191. La procédure de résiliation est initiée par VOO S.A. par l'envoi au Bénéficiaire et au Régulateur d'une lettre recommandée indiquant les raisons de cette action et informant que le Service sera suspendu dans les 15 jours civils dans le cas où le Bénéficiaire reste en défaut.

- 192. 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 Finals existants du Bénéficiaire continueront à avoir accès aux Services Utilisateur Final contractés, mais VOO S.A. ne traitera plus les nouvelles commandes ou les autres demandes du Bénéficiaire.
- 193. Au moment de la suspension, VOO S.A. notifiera le Bénéficiaire par l'envoi d'une lettre recommandée. Une copie de cette lettre sera envoyée au régulateur compétent.
- 194. 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**

- 195. Le Bénéficiaire et VOO S.A. 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.
- 196. 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.
- 197. 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**

- 198. Tel que décrit dans les obligations et responsabilités de VOO S.A. 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.
- 199. 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.

200. 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.
201. 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.
202. 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.
203. 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 VOO S.A. a son siège central. Dans tous les cas, la loi Belge sera d'application.

### **3.4 Implémentation et tests**

204. Lors de la négociation du Contrat, VOO S.A. et l'opérateur alternatif travailleront ensemble pour élaborer un plan d'implémentation et de test.
205. 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 VOO S.A., 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 VOO S.A. et, de manière générale, pour valider tout aspect de la solution proposée.
206. Les exigences spécifiques et les procédures détaillées relatives à ce plan d'implémentation et de test sont reprises dans l'annexe « Plan d'implémentation et de test » de cette Offre de Référence.
207. 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. La date de mise à disposition du Service au Bénéficiaire dépend du délai nécessaire à VOO S.A. pour rendre le Service opérationnel.



### **3.5 Facturation**

- 208. VOO S.A. facture le Service sur une base mensuelle conformément aux tarifs spécifiés en annexe.
- 209. L'information fournie par VOO S.A. 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.
- 210. Dans aucune situation, le Bénéficiaire ne peut demander à VOO S.A. de facturer certains services ou prestations au Client Final ou à des tiers.
- 211. En aucun cas, le paiement de factures déjà émises par VOO S.A. ne pourra faire l'objet d'une compensation. Les compensations éventuelles à payer par VOO S.A. dans le cadre des Niveaux de Service (SLA) sont versées sous forme d'une réduction sur les factures futures du Bénéficiaire.
- 212. Paiement de la facture: lors de la réception de la facture, le Bénéficiaire doit, dans les délais repris dans les Conditions Générales, 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.
- 213. Contestation des factures : dans un premier temps, le Bénéficiaire doit contester la facture suivant la procédure reprise dans les Conditions Générales, en 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. VOO S.A. 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 autorisation**

- 214. VOO S.A. 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) et la gestion des différents processus liés au Service Utilisateur Final. Un manuel d'utilisation de ce système est fourni au Bénéficiaire de l'Offre de référence après signature d'un NDA.

- 215. Pour chaque commande introduite par le Bénéficiaire auprès de VOO S.A. qui concerne un Service Utilisateur Final, le Bénéficiaire doit préalablement obtenir, de la part du Client Final, une autorisation, dûment signée et datée par le Client Final. Cette autorisation est la preuve formelle que le Client Final souhaite souscrire au Service Utilisateur Final du Bénéficiaire et comprend les conséquences de cette décision.
- 216. En demandant l'activation d'un Service Utilisateur Final pour un Client Final, le Bénéficiaire confirme formellement qu'il est en possession de l'autorisation du Client Final concerné.
- 217. La validité de l'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.
- 218. Une désactivation d'un Service Utilisateur Final annule la validité de l'autorisation concernée pour ce service.
- 219. Le Bénéficiaire est responsable pour l'archivage des autorisations et prend les mesures nécessaires pour les protéger et sauvegarder. Le Bénéficiaire ne doit pas envoyer l'autorisation à chaque fois qu'il place une commande. Par contre, à la demande de VOO S.A. pouvant se faire par email, le Bénéficiaire enverra une copie de l'autorisation via courrier électronique à VOO S.A. dans les trois (3) Jours Ouvrables. Et à la demande de VOO S.A., le Bénéficiaire enverra l'original de la lettre d'autorisation à VOO S.A. dans les dix (10) Jours Ouvrables.
- 220. La même procédure s'applique lorsque l'utilisateur final est client d'un Bénéficiaire et souhaite devenir client de VOO S.A..

#### **4.1.1 Procédure générale**

- 221. La commande pour le Service Utilisateur Final ne sera acceptée par VOO S.A. que si les données fournies sont complètes et correctes, conformément à la procédure applicable.
- 222. Les données du Client Final seront fournies à VOO S.A. sur la base des critères d'identification établie par VOO S.A..

#### **4.1.2 Installation et activation d'un Service Utilisateur Final**

- 223. Le système de communication informatisé mis à la disposition du Bénéficiaire permet de

débuter le processus d'activation du Service Utilisateur Final suite à la validation des données relatives au Client Final. Les procédures détaillées sont ~~décrites en annexe~~, fournies au Bénéficiaire de l'Offre de référence après signature d'un NDA

- 224. Dans tous les cas, les commandes du Service Utilisateur Final devront être en conformité avec les conditions spécifiques du Service.
- 225. L'activation d'un nouveau Client Final d'un Bénéficiaire requiert d'une part l'installation une prestation sur site au niveau de la connexion au réseau, à savoir principalement au coupleur, et d'autre part l'activation du service dans les systèmes.
- 226. La prestation au niveau du coupleur comprend entre autres les tâches suivantes : le repérage de la ligne, le branchement éventuel au réseau, la mesure des niveaux au coupleur, le remplacement éventuel d'un connecteur, le placement ou l'enlèvement éventuel de filtres, photo du coupleur, l'installation éventuelle d'un dérivateur, l'évaluation de l'état du câble de raccordement au départ du réseau et des fixations, le placement d'un repère d'identification de la ligne, état des lieux de l'installation, et l'encodage des informations dans les systèmes de VOO S.A.. Le coupleur pouvant se trouver dans les parties communes de l'immeuble du Client Final, l'intervention ne pourra se faire que si le technicien a obtenu l'accès par le Client Final.
- 227. La prestation au niveau du Point de Connexion, localisé dans l'habitation du Client Final, comprend entre autres (liste exhaustive en annexe) les tâches suivantes : la validation de l'état du câble de raccordement arrivant dans l'habitation, l'installation ou le remplacement éventuel du Point de Connexion, la prise de mesures à la sortie du NIU. La prestation doit intervenir au plus tard à la fin du jour ouvrable qui suit la prestation du technicien au coupleur afin de ne pas générer de risques pour la qualité de service de l'ensemble des utilisateurs finaux du réseau.
- 228. L'installation du Client Final se clôturera, conformément au processus fourni au Bénéficiaire de l'Offre de référence, par la transmission à VOO S.A. des différentes informations (liste exhaustive en annexe) nécessaires pour les systèmes de VOO S.A..
- 229. En vue de garantir la qualité de la prestation, les techniciens doivent être certifiés préalablement par VOO S.A. sur la base d'un examen réalisé par VOO S.A. conformément à la procédure décrite en annexe.
- 230. Dans le cas où une intervention de VOO S.A. dans l'habitation du Client Final est requise le Bénéficiaire devra s'assurer que, après qu'il ait été informé des disponibilités de VOO

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

- 231. La facturation mensuelle du Service Utilisateur Final débutera après que l'activation du Client Final sera terminée.
- 232. Dans le cas où il s'avère que les services n'ont pas été installés dans les conditions définies par la présente Offre de Référence, VOO S.A. se réserve le droit de déconnecter les services en question.

#### **4.1.3 NIU**

- 233. VOO S.A. insiste sur le fait que dans le cas de services interactifs, l'absence d'un NIU peut engendrer des problèmes techniques de qualité de service pour l'ensemble des utilisateurs finaux du réseau et de responsabilités entre le Bénéficiaire et VOO S.A..
- 234. Afin d'assurer une qualité de réseau optimale, le technicien procèdera dans tous les cas de services internet ou interactifs, à l'installation ou au remplacement du NIU dans le cas où un NIU n'est pas encore existant ou dans le cas où le NIU existant n'est plus conforme aux normes en vigueur.
- 235. Le NIU est la propriété de VOO S.A. et le coût de l'équipement NIU est pris en charge par VOO S.A.. La gestion des commandes de NIU et le mode de facturation sont documentés par VOO S.A. et fourni au Bénéficiaire.
- 236. Dans le cas où le technicien n'a pas pu procéder au placement du NIU alors qu'il s'agit d'un service interactif ou numérique non interactif, les frais de dépannage seront dus par le responsable de l'intervention.

#### **4.1.4 Modification du Service Utilisateur Final activé**

- 237. Le système de communication informatisé mis à la disposition du Bénéficiaire permet la modification du (des) Service(s) Utilisateur Final activé(s).

#### **4.1.5 Déconnexion du Service Utilisateur Final activé**

- 238. Le système de communication informatisé mis à la disposition du Bénéficiaire permet la déconnexion du (des) Service(s) Utilisateur Final activé. Les procédures détaillées sont établies par VOO S.A..

239. Toute déconnexion du Service Utilisateur Final requiert de la part de VOO S.A., un traitement dans backoffice dans les systèmes d'une part (désactivation) et une prestation sur place d'autre part afin d'installer un filtre et l'étiquetage sur le câble indiquant l'état de service du câble (déconnecté ou actif, type de service, actif chez VOO S.A. ou chez un Bénéficiaire).
240. Dans le cas où la déconnexion nécessite l'accès par VOO S.A. à l'habitation ou aux parties communes de l'immeuble du Client Final, le Bénéficiaire devra s'assurer que, après qu'il ait été informé des disponibilités de VOO S.A., le Client Final offrira l'accès à son habitation ou aux parties communes de celle-ci au technicien de VOO S.A.. 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.
241. *Point supprimé*

#### **4.1.6 Cas spéciaux**

##### **4.1.6.1 Déménagement**

242. En cas de déménagement du Client Final, le Bénéficiaire doit introduire une demande de déconnexion 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 VOO S.A. à cette nouvelle adresse.
243. Le déménagement du Client Final requiert dès lors une prestation sur place ce qui peut nécessiter l'accès à l'habitation ou aux parties communes de l'immeubles du Client Final. Dépendant du scénario d'installation choisi, la prestation sur place sera réalisée par le Bénéficiaire ou par VOO S.A.. Dans les cas où VOO S.A. effectue la prestation sur place chez le Client Final, le Bénéficiaire devra s'assurer que, après qu'il ait été informé des disponibilités de VOO S.A., le Client Final offrira l'accès à l'habitation ou aux parties communes de celle-ci au technicien de VOO S.A..
244. Les conditions de déconnexion et d'activation du (des) Service(s) Utilisateur Final sont applicables au Bénéficiaire lors d'un déménagement.

##### **4.1.6.2 Transfert / Migration**

245. 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 déconnexion et d'activation du (des) Service(s) Utilisateur Final sont

applicables au Bénéficiaire.

## **4.2 Demande de raccordement**

246. Dans le cas où l'habitation du Client Final n'est pas raccordée au réseau de VOO S.A. et que le Bénéficiaire introduit une demande d'étude de raccordement à VOO S.A. , un devis comportant les coûts et une estimation des délais seront adressés au Bénéficiaire. En cas d'accord de celui-ci, les travaux seront exécutés par VOO S.A. et les coûts associés à cette demande y compris l'établissement du devis seront supportés par le Bénéficiaire. Dans le cas où la prestation de raccordement n'est finalement pas exécutée par VOO S.A., les coûts d'établissement du devis de ce-dernier seront refacturés au Bénéficiaire.

## **4.3 Identification des lignes du Réseau**

247. Deux repères sont placés sur le câble de chaque Client Final. D'une part, un repère sous forme d'une combinaison alpha numérique en vue de repérer physiquement un client par rapport à la base de données de VOO S.A.. D'autre part, 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,...). Ces repères sont nécessaires aux installateurs, les dépanneurs, le département infrastructure afin de repérer chaque client de manière précise et repérer les fraudes éventuelles.

## **4.4 Spécifications techniques**

248. Le Réseau de VOO S.A. 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 VOO S.A., ainsi qu'aux techniciens du Bénéficiaire qui effectuent des interventions au niveau de l'Installation Intérieure et d'une partie du Réseau (suivant la procédure d'intervention choisie).
249. Ces standards et spécifications techniques (matériaux agréés) ainsi que les procédures qui certifient cette conformité sont documentés par VOO S.A..

## **4.5 Responsabilité des parties au niveau du réseau**

250. Le Réseau de VOO S.A. s'étend jusqu'au Point de Connexion qui représente le point de démarcation du Réseau. Dans le cas où le Bénéficiaire intervient sur le Réseau de VOO S.A. (dépendant de la procédure d'intervention choisie), le technicien du Bénéficiaire effectue ses interventions de manière à garantir l'intégrité et le bon fonctionnement du réseau en respectant les procédures de certifications établies par VOO S.A..

251. 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 les documents échangés entre les parties. Il reviendra aux parties de s'assurer que cette information est tenue à jour en cas de modification.
252. VOO S.A. est autorisée à prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger son propre réseau lors de pannes. Des mesures, qui doivent être prises immédiatement, peuvent être prises par VOO S.A. jusqu'au Point de Connexion mais également en cas de nécessité, au niveau de l'Installation Intérieure (par exemple des mesures). Dans le cas où la faute serait de la responsabilité du Bénéficiaire ou de son Client Final, les coûts des prestations requises seront à charge du Bénéficiaire. Dans le cas d'un comportement d'un Client final du Bénéficiaire qui présente un risque pour la disponibilité des services, VOO S.A. se réserve le droit d'arrêter temporairement ou définitivement l'utilisation par ce client final du Service utilisateur final.

## **4.6 Support - Réparation**

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

### **4.6.1 Support pour le Service Utilisateur Final**

254. 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. VOO S.A. est étranger aux relations existantes entre le Bénéficiaire et le Client Final.
255. Le Bénéficiaire assure le support du service qu'il offre à son Client Final, éventuellement en intervenant sur place dans son domaine d'intervention (suivant la procédure d'intervention qu'il a choisie). Si le Bénéficiaire constate, lors de l'intervention sur place, que le signal du Réseau de VOO S.A. n'est pas reçu à la limite de son domaine d'intervention (suivant la procédure d'intervention qu'il a choisi), le Bénéficiaire signale la panne de Réseau à VOO S.A. conformément au paragraphe 4.6.1.1.
256. Cette procédure est par défaut toujours d'application quand il s'agit d'un problème d'un Client Final individuel.
257. Par contre, dans les cas repris ci-dessous, le Bénéficiaire est autorisé de contacter le NOC (Network Operations Centre) pour remédier à son problème :
258. \* Il s'agit d'une panne globale d'une région non pré-annoncée par VOO S.A., qui a un impact sur un grand nombre de Clients Finaux.
259. \* Il s'agit d'une panne de l'infrastructure réseau (interconnexion et autres) ;

260. \* Le système de communication informatisé 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 VOO S.A..
261. Dans le cas où VOO S.A. détecte une panne liée à tout un segment du réseau, il fera de son mieux pour prévenir le Bénéficiaire.

#### 4.6.1.1 Signalement d'une panne

262. Le Bénéficiaire doit s'efforcer d'identifier la localisation de la panne notamment en testant le signal à la limite de son domaine d'intervention (suivant la procédure d'intervention qu'il a choisie).
263. Dans le cas où le Bénéficiaire identifie que la panne se situe sur la partie du Réseau dans le domaine d'intervention de VOO S.A., le Bénéficiaire crée chez VOO S.A., dans les meilleurs délais, via le système de communication, un « Trouble Ticket » dans lequel, le Bénéficiaire spécifiera le mieux possible, tous les aspects et conditions liés au problème et les informations minimales suivantes : coordonnées du Client Final, niveaux du signal, ainsi que toute information qui sera jugée utile par le Bénéficiaire ou VOO S.A. pour rendre l'intervention plus performante. A partir de ce moment, VOO S.A. analysera le problème identifié dans le « Trouble Ticket » et, le cas échéant, initiera les actions nécessaires à la résolution de celui-ci.
264. Dans le cas où la résolution de la panne nécessite une intervention de la part de VOO S.A. à l'habitation du Client Final, le Bénéficiaire s'assurera que, après qu'il ait été informé des disponibilités de VOO S.A., le Client Final offrira l'accès à son habitation ou aux parties communes de celle-ci au technicien de VOO S.A..
265. La résolution de la panne fait partie des niveaux de « SLA » décrits dans cette Offre de Référence.

#### 4.6.1.2 Signalement erroné d'une panne

266. Si lors de l'analyse ou de la résolution d'une panne identifiée dans un « Trouble Ticket », VOO S.A. observe que le problème ne se situe pas sur la partie du Réseau dans le domaine d'intervention de VOO S.A. (suivant la procédure d'intervention qu'il a choisie) mais provient d'une cause non liée à VOO S.A., par exemple une panne au niveau du câble de raccordement (drop cable) ou au niveau de l'Installation Intérieure, 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 VOO S.A. des mesures prises pour résoudre la panne, du fait que la panne ne ressort pas de la responsabilité de VOO S.A.. La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO S.A..

#### **4.6.1.3 Maintenance programmée**

267. La gestion, la maintenance et la réparation du Réseau de VOO S.A. nécessitent parfois des travaux qui provoquent une interruption de service pour certains clients. Dans le cas d'interruptions de service planifiées de durée qui nécessite d'informer le client, à condition que celles-ci aient été planifiées suffisamment à l'avance par VOO S.A., VOO S.A. informera le Bénéficiaire au minimum 48 heures à l'avance. Des interruptions du service pour des travaux planifiés et annoncés par VOO S.A. 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 VOO S.A. comme un signalement erroné de panne.

#### **4.6.1.4 Dommmages au Réseau non causés par VOO S.A.**

268. Si lors d'une intervention pour remédier à une panne, VOO S.A. 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, VOO S.A. sera en droit de facturer le Bénéficiaire pour les travaux réalisés. Cette disposition n'implique aucune obligation dans le chef de VOO S.A. de procéder aux interventions nécessaires pour résoudre la panne.
269. En aucun cas, le Bénéficiaire ne peut demander à VOO S.A. de facturer le Client Final ou une tierce partie.

#### **4.6.2 Support pour les Services Auxiliaires**

270. 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 VOO S.A., dans lequel, le Bénéficiaire spécifiera le mieux possible, tous les aspects et conditions liés au problème. A partir de ce moment, VOO S.A. analysera le problème et, le cas échéant, initiera les actions pour résoudre le problème identifié dans le « Trouble Ticket ».
271. Dans le cas où le système de communication informatisé 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 VOO S.A., le Bénéficiaire peut contacter le NOC (Network Operations Center) pour signaler le problème, selon les modalités décrites en annexe.

#### **4.7 Niveaux de « Service Level Agreement » (SLA)**

272. Dans le cadre de cette Offre de Référence, VOO S.A. prévoit le dimensionnement des équipes et du réseau, en vue du respect des niveaux de SLA, sur la base des prévisions mensuelles de volume fournies par le Bénéficiaire conformément aux conditions décrites en annexe.
273. Les conditions de SLA sont reprises dans l'Annexe3 « Niveaux de Service Level Agreement (SLA) ».

#### **4.8 Procédure d' « escalation »**

274. Afin de remédier à des situations de problème où le rétablissement de la situation « normale » n'est pas réalisé dans le délai prévu, une procédure d' " escalation " en trois niveaux est applicable.
275. Pour les activations et réparations des Service Utilisateurs :
- Vers le niveau 1 : un (1) Jour Ouvrable après le « timer 99% des cas » du SLA
  - Vers le niveau 2 : trois (3) Jours Ouvrables après le « timer 99% des cas » du SLA
  - Vers le niveau 3 : cinq (5) Jours Ouvrables après le « timer 99% des cas » du SLA
279. Pour les autres situations pour lesquelles le Bénéficiaire contacte le NOC et qui sont causés par un problème chez VOO S.A., VOO S.A. s'engagera pour une date de « réparation » qui sera fonction de la situation spécifique. Dans ces cas, la procédure d' " escalation " peut être initiée :
- 280.
- 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