



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

3_Niveaux de Service Level Agreement (SLA)

Statut du document

| Version | Notre Réf. | Commentaire | Date |
|---------|----------------------------------|-------------|-----------|
| 3.2 | OR_VOO S.A. 3.2_3_Niveaux de SLA | | juin 2019 |

Table des matières

| | |
|---|----|
| 1. Niveaux de SLA | 4 |
| 1.1. SLA - Modalités et conditions des SLA..... | 4 |
| 1.2. Niveau de SLA « validation de commande » | 4 |
| 1.3. Niveaux de SLA « activation »..... | 5 |
| 1.3.1. Niveaux de SLA « activation sur place»..... | 5 |
| 1.3.2. Niveaux de SLA « activation à distance » | 6 |
| 1.4. Niveaux de SLA« résolution des pannes »..... | 6 |
| 1.5. Pénalités | 8 |
| 1.5.1. Dépassement du Niveau de Service « activation sur place »..... | 8 |
| 1.5.2. Dépassement du Niveau de Service « activation à distance »..... | 8 |
| 1.5.3. Dépassement du Niveau de Service « résolution des pannes » | 8 |
| 1.5.4. Modalités de compensation..... | 8 |
| 2. Niveau de SLA Pro | 9 |
| 2.1. Objet | 9 |
| 2.2. Champ d'application..... | 9 |
| 2.3. Conditions d'application..... | 9 |
| 2.4. Niveau de SLA Pro..... | 10 |
| 2.5. Divers | 10 |
| 3. Points d'«escalation» | 11 |

1. Niveaux de SLA

1. Le présent chapitre définit les modalités et les conditions auxquelles VOO S.A. assurera des niveaux de service couverts dans le cadre de l'Offre de Référence de VOO S.A. pour le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et la Revente de l'Offre d'Accès de gros à un débit binaire.
2. Les Niveaux de Service présentés ci-dessous sont applicables après une période de 6 mois (période dite de 'learning curve') au-delà du seuil de prévisions de volume du Bénéficiaire de 150 lignes d'activation par mois.
3. Par ailleurs, les valeurs mentionnées doivent être réévaluées sur une base régulière.
4. *ce paragraphe a été supprimé*

1.1. SLA - Modalités et conditions des SLA

5. Dans le cadre de l'Offre de Référence, VOO S.A. prévoit des Niveaux de SLA qui seront déterminés sur la base des prévisions mensuelles de volume fournies par le Bénéficiaire conformément aux conditions décrites dans l'Annexe 2 de l'Offre de Référence. Dans le cas d'un « overrun » des volumes réels c'est-à-dire lorsque le volume réel commandé dépasse le maximum défini lors de la prévision, les prestations de VOO S.A. seront considérées comme étant « best effort » sur les connexions en « overrun » pour le mois concerné et les Niveaux de Service ne s'appliqueront pas pour ces connexions en question. Dans le cas où les volumes réels diffèrent des 15 % prévisions fournies par le Bénéficiaire, les niveaux de « SLA » ne s'appliquent pas.
6. Les niveaux de SLA sont exprimés en Jours Ouvrables.

1.2. Niveau de SLA « validation de commande »

7. Le calcul de la durée pour le Niveau de SLA « validation de commande » commence au moment de la réception de la commande pendant un Jour Ouvrable et se termine au moment de la création du message de validation. Si la commande est reçue en dehors d'un Jour Ouvrable, le calcul débute le Jour Ouvrable suivant.
8. Afin d'assurer une charge de travail opérationnelle raisonnable, le Bénéficiaire doit assurer une répartition raisonnable de ses commandes au cours du trimestre. Dans le contexte du présent Niveau de SLA « validation de commande », le volume maximal de commandes par Jour Ouvrable est de 3% de la prévision de volume trimestrielle (arrondi à l'unité supérieure). Les commandes qui dépassent ce maximum sur une base quotidienne sont exemptées des conditions de ce SLA.
9. En ce qui concerne les commandes sujettes aux conditions du SLA, VOO S.A. s'engage à valider les commandes dans les délais définis ci-après :

10. Niveaux de Service « validation de commande »

| Niveau de SLA « validation de commande » | |
|--|----------------------------|
| 50 % des cas | Dans les 30 minutes |
| 95 % des cas | Dans les 2 Jours Ouvrables |
| 99% des cas | Dans les 5 Jours Ouvrables |

1.3. Niveaux de SLA « activation »

11. Le calcul de la durée pour le Niveau de SLA « activation » commence au moment de la validation de la commande pendant un Jour Ouvrable et se termine au moment de la création du message d'activation complétée.
12. Afin d'assurer une charge de travail opérationnelle raisonnable, le Bénéficiaire doit assurer une répartition raisonnable de ses commandes au cours du trimestre. Dans le contexte des présents Niveaux de SLA « activation », le volume maximal de commandes par Jour Ouvrable est de 3% de la prévision de volume trimestrielle (arrondi à l'unité supérieure). Les commandes qui dépassent ce maximum sur une base quotidienne sont exemptées des conditions de ce SLA.
13. En ce qui concerne le Niveaux de SLA « activation », VOO S.A. fait la distinction entre une activation « sur place » qui nécessite une intervention d'un technicien de VOO S.A. dans l'habitation du Client Final et une activation « à distance » qui ne nécessite pas le déplacement d'un technicien de VOO S.A..

1.3.1. Niveaux de SLA « activation sur place»

14. En ce qui concerne le Niveau de SLA « activation sur place », le délai d'activation est suspendu dans les cas suivants :
15. VOO S.A. ne parvient pas à joindre le Bénéficiaire ou le Bénéficiaire ne parvient pas à joindre le Client Final;
16. Le Bénéficiaire ou le Client Final n'accepte pas la date proposée pour le rendez-vous chez le Client Final ;
17. La date du rendez-vous est reportée à la demande du Bénéficiaire ou du Client Final ;
18. A la date du rendez-vous, le Client Final n'est pas présent ou VOO S.A. n'a pas accès à la partie du Réseau qui se trouve chez le Client Final, ou VOO S.A. ne peut pas terminer l'installation pour des raisons indépendantes de VOO S.A..
19. Le délai d'activation est réenclenché à partir de la nouvelle date convenue entre VOO S.A.,

le Bénéficiaire et le Client Final.

20. Aucun délai d'activation n'est applicable dans les cas suivants :
21. *L'installation demandée par le Bénéficiaire est erronée ;
22. *La réalisation de l'installation nécessite des travaux préalables au réseau câblé de VOO S.A. ;
23. *Toute situation de Force Majeure.
24. Conformément au paragraphe 2.6 du Main Body de l'Offre de Référence de VOO S.A., les Niveaux de SLA « activation » ne sont pas d'application pour les travaux au niveau du raccordement de l'habitation du Client Final au Réseau de VOO S.A..

25. **Niveaux de Service « activation sur place »**

| Niveau de SLA « activation sur place » | |
|--|-----------------------------|
| 80% des cas | Dans les 15 Jours Ouvrables |
| 95% des cas | Dans les 22 Jours Ouvrables |
| 99% des cas | Dans les 35 Jours Ouvrables |

1.3.2. Niveaux de SLA « activation à distance »

26. Aucun délai d'activation n'est applicable dans le cas suivant :
27. * Toute situation de Force Majeure.
28. En ce qui concerne les activations qui ne nécessitent pas le déplacement d'un technicien de VOO S.A., les niveaux de service sont :

29. **Niveaux de Service « activation à distance »**

| Niveau de SLA « activation à distance » | |
|---|-----------------------------|
| 80% des cas | Dans les 10 Jours Ouvrables |
| 95 % des cas | Dans les 16 Jours Ouvrables |
| 99 % des cas | Dans les 25 Jours Ouvrables |

1.4. Niveaux de SLA« résolution des pannes »

30. Le calcul de la durée pour le Niveau de « SLA » « Résolution des pannes » commence au

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

31. Le délai de résolution de pannes est suspendu dans les cas suivants :
32. La réparation nécessite un rendez-vous avec le Client Final mais le Bénéficiaire ou le Client Final n'accepte pas la date proposée par VOO S.A. pour le rendez-vous ou le Bénéficiaire ne parvient pas à joindre le Client Final;
33. La réparation nécessite un rendez-vous avec le Client Final mais la date du rendez-vous est reportée à la demande du Bénéficiaire ou du Client Final ;
34. A la date du rendez-vous, le Client Final n'est pas présent ou VOO S.A. n'a pas accès à la partie du Réseau qui se trouve chez le Client Final, ou VOO S.A. ne peut pas terminer la réparation pour des raisons indépendantes de VOO S.A..
35. Le délai de résolution des pannes est réenclenché à partir de la nouvelle date convenue entre VOO S.A., le Bénéficiaire et le Client Final.

36. Aucun délai de résolution de pannes n'est applicable dans les cas suivants :
37. * L'information fournie par le Bénéficiaire est erronée ;
38. * Il s'agit d'un signalement erroné de panne ou d'un dommage au Réseau de VOO S.A. non dépendant de VOO S.A. ;
39. *ce paragraphe a été supprimé*
40. * La panne nécessite des travaux de génie civil ;
41. *ce paragraphe a été supprimé*
42. * Toute situation de Force Majeure.
43. *ce paragraphe a été supprimé*

44. **Niveaux de Service « résolution des Pannes »**

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

| Niveau de SLA « résolution des pannes » dans le cas de perte totale d'un Service Utilisateur Final | |
|--|-----------------------------|
| 80% des cas | Dans les 5 jours Ouvrables |
| 90% des cas | Dans les 7 jours Ouvrables |
| 95% des cas | Dans les 11 Jours Ouvrables |

| | |
|--------------------|-----------------------------|
| 99% des cas | Dans les 15 Jours Ouvrables |
|--------------------|-----------------------------|

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

| Niveau de SLA « résolution des pannes » dans le cas de dégradation de service d'un Service Utilisateur Final | |
|---|-----------------------------|
| 80% des cas | Dans les 6 Jours Ouvrables |
| 90% des cas | Dans les 9 jours Ouvrables |
| 95% des cas | Dans les 16 Jours Ouvrables |
| 99% des cas | Dans les 20 Jours Ouvrables |

1.5. Pénalités

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

47. En cas de dépassement du Niveau de SLA « activation sur place » « 99% des cas », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 5% du tarif « Activation sur place sans installation/remplacement d'un NIU » pour chaque activation sujet au dépassement du Niveau de Service, par Jour Ouvrable de dépassement.

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

48. En cas de dépassement du Niveau de SLA « activation à distance » « 99% des cas », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 5% du tarif « Activation à distance d'un Service Utilisateur Final » pour chaque activation sujet au dépassement du Niveau de Service, par Jour Ouvrable de dépassement.

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

49. En cas de dépassement du Niveau de SLA « résolution des pannes » « 99% des cas », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 7,5% du Service Fee mensuel de chaque Service Utilisateur Final sujet au dépassement du Niveau de Service, par Jour Ouvrable de dépassement.

1.5.4. Modalités de compensation

50. Les compensations sont soumises au respect des conditions suivantes non exhaustives :
51. * La compensation sera versée sous forme d'une réduction sur la facture du Bénéficiaire pour des services identiques prochainement facturés.

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

2. Niveau de SLA Pro

2.1. Objet

1. Le présent document définit les modalités et les conditions auxquelles VOO S.A. assurera en cas de panne, un niveau d'intervention spécifique SLA Pro, sur une ligne à large bande d'un Client Final professionnel sur laquelle le service SLA Pro a été activé par le Bénéficiaire.
2. VOO S.A. et le Bénéficiaire conviennent que l'objectif de ce document est d'optimiser la collaboration opérationnelle garantissant le respect dudit niveau de service et que tout doit être mis en œuvre pour garantir ce niveau de service.
3. Ce document est un document évolutif qui peut être adapté. Les valeurs mentionnées doivent être réévaluées sur une base régulière.

2.2. Champ d'application

5. VOO S.A. prévoit un Niveau de SLA Pro qui sera déterminé sur la base des prévisions mensuelles de volume de SLA Pro fournies par le Bénéficiaire. Dans le cas où les volumes réels de SLA Pro diffèrent des prévisions fournies par le Bénéficiaire, les niveaux de « SLA Pro » ne s'appliquent pas.
6. Le SLA Pro s'inscrit dans le cadre des dépannages de connexions individuelles dont l'intervention au niveau du coupleur et du NIU est sous la responsabilité VOO S.A. c'est-à-dire dans le cadre de la procédure « *Single visit* ». Ce n'est pas le cas dans le cadre de la procédure « *Single installer* » vu que les interventions de dépannages sont effectuées par l'OLO depuis la sortie « abonné » du coupleur jusqu'à l'équipement du client.
7. Le contrat de niveau de service SLA Pro ne s'applique pas dans les cas repris ci-dessous au point 4.

2.3. Conditions d'application

8. L'application du SLA Pro doit être demandée par le Bénéficiaire lors de la demande de nouvel abonnement de la ligne et suit le cycle de vie de la demande, en cas de modifications de produit, d'annulation de la demande, jusqu'à la résiliation éventuelle du

client par l'OLO. Les systèmes informatiques permettent d'identifier les clients Finaux pour lesquels un SLA Pro est applicable.

9. Le SLA Pro demandé par le Bénéficiaire au moment de la commande du nouvel abonnement pour une ligne particulière sera donc applicable pour toutes les demandes de dépannages introduites par le Bénéficiaire pour la ligne en question.

2.4. Niveau de SLA Pro

10. En cas d'identification d'une panne se situant dans la partie du réseau, dont la prise en charge est sous la responsabilité de VOO S.A., le Bénéficiaire introduit dans les meilleurs délais une demande de dépannage via les API dans lequel il spécifie tous les aspects et conditions liés au problème. Une notification automatique est envoyée au Bénéficiaire suivant la réception de la demande de dépannage dans les systèmes de VOO S.A..
11. Le SLA Pro offre une intervention par VOO S.A. dans les 5 heures suivant la réception de la demande de dépannage, pour les demandes de dépannage introduites chez VOO S.A. entre 8h30 et 15h du lundi au vendredi et entre 8h30 à 12h le samedi, à l'exception des jours fériés. Le SLA Pro est un délai d'intervention plus rapide en cas de panne d'une ligne, d'un client Final professionnel, activée par le service SLA Pro, sans engagement de résultats de réparation. Le SLA Pro ne peut en aucun cas être considéré comme un délai de résolution de la panne mais représente un délai d'intervention.
12. Si la demande de dépannage est reçue après 15h du lundi au vendredi, la prise en charge aura lieu le lendemain à partir de 8h30. Si la demande de dépannage est reçue après 12h le samedi, la prise en charge aura lieu le lundi à partir de 8h30.
13. Aucun délai de prise en charge de pannes n'est applicable dans les cas suivants :
 - * L'information fournie par le Bénéficiaire est erronée,
 - * Il s'agit d'un signalement erroné de panne,
 - * Toute situation de Force Majeure.
14. Dans le cas où un rendez-vous est nécessaire avec l'utilisateur final pour l'intervention de dépannage au coupleur, il incombe au Bénéficiaire de prendre rendez-vous avec son client pour la visite du technicien. Dans ce cas, le délai d'intervention SLA Pro n'est pas applicable.

2.5. Divers

16. VOO S.A. conserve le droit de corriger toute panne identifiée dans le cadre de ses tâches normales de surveillance du réseau sans attendre que le Bénéficiaire l'ait détecté.

3. Points d'«escalation»

53. La procédure d'«escalation» décrite au point 4.8. du Main Body de l'Offre de Référence de VOO S.A. sera applicable.