



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

## **3\_Niveaux de Service Level Agreement (SLA) Points de contact et d'escalation**

---

v. 25/06/2015

## **Table des matières**

1. Confidentialité .....	3
2. SLA .....	3
2.1. SLA - Modalités et conditions des SLA.....	3
2.2. Niveau de SLA « validation de commande » .....	3
2.3. Niveaux de SLA « activation » .....	4
2.3.1. Niveaux de SLA « activation sur place».....	4
2.3.2. Niveaux de SLA « activation à distance » .....	5
2.4. Niveaux de SLA« résolution des pannes ».....	5
2.5. Pénalités.....	7
2.5.1. Dépassement du Niveau de Service « activation sur place ».....	7
2.5.2. Dépassement du Niveau de Service « activation à distance » .....	7
2.5.3. Dépassement du Niveau de Service « résolution des pannes ».....	7
2.5.4. Modalités de compensation .....	7
3. Points de contact du NOC .....	8
4. Points d' « escalation » .....	8

# 1. Confidentialité

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

## 2. SLA

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

Les Niveaux de Service présentés ci-dessous sont applicables après une période de 6 mois (période dite de 'learning curve) au-delà du seuil de prévisions de volume du Bénéficiaire de 150 lignes d'activation par mois.

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

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

### 2.1. SLA - Modalités et conditions des SLA

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

Les niveaux de SLA sont exprimés en Jours Ouvrables.

### 2.2. Niveau de SLA « validation de commande »

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

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

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

les commandes dans les délais définis ci-après :

### **Niveaux de Service « validation de commande »**

<b>Niveau de SLA « validation de commande »</b>	
<b>50 % des cas</b>	Dans les 30 minutes
<b>95 % des cas</b>	Dans les 2 Jours Ouvrables
<b>99% des cas</b>	Dans les 5 Jours Ouvrables

### **2.3. Niveaux de SLA « activation »**

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

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

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

#### **2.3.1. Niveaux de SLA « activation sur place »**

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

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

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

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

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

Conformément au paragraphe 2.6 du Main Body de l'Offre de Référence de BRUTÉLÉ, 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 BRUTÉLÉ.

### 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

#### 2.3.2. Niveaux de SLA « activation à distance »

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

- Toute situation de Force Majeure.

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

### Niveaux de Service « activation à distance »

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

### 2.4. Niveaux de SLA« résolution des pannes »

Le calcul de la durée pour le Niveau de « SLA » « Résolution des pannes » commence au moment de la réception du « Trouble Ticket » pendant un Jour Ouvrable et se termine au moment de la création du message de résolution de la panne. Si le « Trouble Ticket » est reçu en dehors d'un Jour Ouvrable, le calcul débute le Jour Ouvrable suivant.

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

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

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

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

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

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

## Niveaux de Service « résolution des Pannes »

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

Niveau de SLA « résolution des pannes » dans le cas de perte totale d'un Service Utilisateur Final	
80% des cas	Dans les 8 heures Ouvrables
90% des cas	Dans les 16 heures Ouvrables
95% des cas	Dans les 2 Jours Ouvrables
99% des cas	Dans les 4 Jours Ouvrables

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

Niveau de SLA « résolution des pannes »

dans le cas de perte totale d'un Service Utilisateur Final	
<b>80% des cas</b>	Dans les 2 Jours Ouvrables
<b>90% des cas</b>	Dans les 3 jours Ouvrables
<b>95% des cas</b>	Dans les 4 Jours Ouvrables
<b>99% des cas</b>	Dans les 8 Jours Ouvrables

## 2.5. Pénalités

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

En cas de dépassement du Niveau de SLA « activation sur place » « 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,.

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

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.

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

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.

### 2.5.4. Modalités de compensation

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

- La compensation sera versée sous forme d'une réduction sur la facture du Bénéficiaire pour des services identiques prochainement facturés.
- Le bénéficiaire devra soumettre une demande détaillée de compensation à BRUTÉLÉ, 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 BRUTÉLÉ et motivée en cas de rejet de cette demande de compensation.

### **3. Points de contact du NOC**

Le NOC sera accessible 24H/24H au numéro suivant : confidentiel

### **4. Points d'« escalation »**

- Procédure en annexe