

# **Offre de Référence de Brutélé 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
3.3	OR_BRUTÉLÉ_3.3_3_Niveaux de SLA	Mise à jour suite à la Décision de la CRC du 25 mars 2021	Avril 2021

## Table des matières

1.	SLA	4
1.1.	SLA - Modalités et conditions des SLA.....	4
1.2.	Modalités de compensations .....	4
2.	SLA pour les services de support.....	5
2.1.	SLA IT Performance.....	5
2.2.	SLA Interconnexion.....	6
2.3.	SLA Extension du Réseau .....	7
3.	SLA pour l'utilisateur final .....	7
3.1.	SLA « validation de commande » ou « Pre-Order » .....	7
3.2.	SLA « Installation » .....	8
3.2.1.	Niveaux de SLA « installation sur place ».....	9
3.2.2.	Niveaux de SLA « installation à distance ».....	9
3.3.	SLA « Install Executed » .....	10
3.4.	SLA « First Time Right » .....	10
3.5.	SLA « Repair » .....	11
3.6.	SLA « Pro » .....	12
3.6.1.	Objet.....	12
3.6.2.	Champ d'application .....	13
3.6.3.	Conditions d'application .....	13
3.6.4.	Niveau de SLA Pro .....	13
4.	Pénalités .....	14
4.1.	Compensations .....	14
4.1.1.	Dépassement du Niveau de Service « installation sur place ».....	14
4.1.2.	Dépassement du Niveau de Service « installation à distance ».....	14
4.1.3.	Dépassement du Niveau de Service « Install Executed » .....	15
4.1.4.	Dépassement du Niveau de Service « First Time Right ».....	15
4.1.5.	Dépassement du Niveau de Service « Repair ».....	15
4.1.6.	Dépassement du Niveau de Service « SLA Pro ».....	15
4.2.	Divers .....	15
4.3.	Exception Process .....	16
5.	Points d'«escalation» .....	16

## **1. SLA**

1. 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 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. Point supprimé

### **1.1. SLA - Modalités et conditions des SLA**

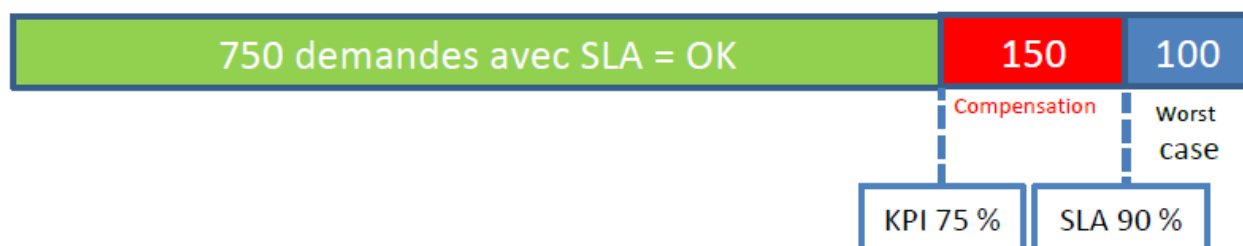
5. Dans le cadre de l'Offre de Référence, BRUTÉLÉ prévoit des Niveaux de SLA qui seront déterminés sur la base des prévisions mensuelles de volume fournies par le Bénéficiaire conformément aux conditions décrites dans l'Annexe 2 de l'Offre de Référence. Dans le cas d'un « overrun » des volumes réels c'est-à-dire lorsque le volume réel commandé dépasse le maximum défini lors de la prévision, les prestations de BRUTÉLÉ 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.
- 6bis. Si l'opérateur bénéficiaire soumet une demande en dehors des heures d'ouverture du helpdesk de BRUTÉLÉ, le SLA timer débutera à partir du moment où le helpdesk réouvre. Pour un SLA timer en minutes, la différence de temps en minutes est simplement calculée entre l'ouverture et la clôture de la demande. La période, jours fériés et week-ends inclus, de fermeture du helpdesk n'est pas prise en compte. Pour un SLA timer en jours ouvrables, la différence de temps est déterminée via le nombre de jours ouvrables entre l'ouverture et la clôture de la demande. La période, jours fériés et week-ends inclus, de fermeture du helpdesk n'est pas prise en compte. Le jour d'ouverture du ticket est donc défini comme le jour 1.

### **1.2. Modalités de compensations**

7. Les compensations sont soumises au respect des conditions suivantes non exhaustives :
8. - La compensation sera versée sous forme d'une réduction sur la facture du Bénéficiaire

pour des services identiques prochainement facturés.

9. - 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 de l'Utilisateur 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.
10. Les règles suivantes permettent de déterminer quels tickets/demandes doivent être pris en considération pour une compensation :
11. - Les tickets/demandes de la période pour laquelle le SLA est défini sont classés selon un ordre croissant de durée pour le traitement de la demande.
12. - Les (100 % - % SLA) demandes affichant la durée la plus longue (worst case) sont retirées de la liste.
13. -Les demandes restantes (%SLA - %KPI) sont reprises dans le calcul de la compensation, si le KPI est inférieur au SLA.
14. La figure suivante donne un exemple de calcul du nombre de demandes qui sont sujettes à compensation. À cet effet, nous partons d'un niveau de SLA de 90 %, d'un KPI atteint à 75 % et d'un total de 1 000 demandes. Les tickets sont classés selon un ordre décroissant de conformité au SLA, à savoir de l'exécution la plus rapide à la plus lente. Les 100 cas « worst case » sont supprimés. Les 150 demandes restantes qui ne satisfont pas au SLA sont sujettes à compensation.



## 2. SLA pour les services de support

### 2.1. SLA IT Performance

15. Ce SLA concerne la disponibilité et les performances des systèmes d'information.
16. Afin d'assurer une disponibilité des services d'information, un SLA IT Performance est introduit. BRUTÉLÉ s'engage à mettre tout en œuvre pour atteindre une disponibilité de 99,5% de ses systèmes informatiques.
17. Le SLA IT Performance est le suivant :

Timer	Valeur indicative
<b>95 % de tous les API calls</b>	Réponse dans un délai de 5 secondes
<b>99% de tous les API calls</b>	Réponse dans un délai de 30 secondes

18. Ce SLA n'est pas sujet à des compensations.

## 2.2. SLA Interconnexion

19. Ce SLA concerne l'indisponibilité de l'Interconnexion engendrant une coupure totale des services des utilisateurs finaux du Bénéficiaire.

20. Ce SLA est uniquement applicable aux composantes relevant de la responsabilité de BRUTÉLÉ. BRUTÉLÉ ne peut pas être tenue responsable des interruptions qu'elle n'a pas causées (informations erronées du Bénéficiaire, force majeure, notification erronée...).

21. Le SLA n'est pas applicable aux interruptions prévues annoncées conformément au processus de notification prévu et où la redondance doit être fournie pour éviter une interruption de service.

Timer	Compensation
<b>Réparation &gt; 5 heures</b>	5 % du prix de location mensuel
<b>Réparation &gt; 10 heures</b>	10% du prix de location mensuel
<b>Réparation &gt; 24 heures</b>	25% du prix de location mensuel

22. Etant donné que l'interconnexion est établie de manière redondante (avec deux liens redondants), un tel SLA ne s'applique que s'il y a indisponibilité simultanée des deux liens redondants d'interconnexion. Par conséquent, les compensations sont applicables uniquement si le lien backup est également hors service.

### 2.3. SLA Extension du Réseau

23. Ce SLA concerne les cas où lors d'une installation par un certifié technicien de l'opérateur Bénéficiaire, le TAP est complet (« plein ») et il n'y a plus de place pour connecter un nouvel Utilisateur Final. Dans ce cas, le technicien de l'opérateur Bénéficiaire doit faire une demande réparation réseau afin que le TAP soit remplacé ou étendu par BRUTELE, octroyant ainsi une place sur le TAP pour connecter la ligne de l'Utilisateur Final en question.

Le SLA prévu pour les extensions Réseau est le suivant :

24.

Timer	Valeur indicative
50 % des demandes d'extension du réseau	Dans les 10 jours ouvrables
80% des demandes d'extension du réseau	Dans les 15 jours ouvrables
90% des demandes d'extension du réseau	Dans les 20 jours ouvrables
95% des demandes d'extension du réseau	Dans les 25 jours ouvrables
99% des demandes d'extension du réseau	Dans les 30 jours ouvrables

25. Ce SLA ne n'est pas sujet à des compensations.

## 3. SLA pour l'utilisateur final

### 3.1. SLA « validation de commande » ou « Pre-Order »

26. Le calcul de la durée pour le Niveau de SLA « validation de commande » ou « Pre-Order » 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.
27. Afin d'assurer une charge de travail opérationnelle raisonnable, le Bénéficiaire doit assurer une répartition raisonnable de ses commandes. 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.

28. En ce qui concerne les commandes sujettes aux conditions du SLA, BRUTÉLÉ s'engage à valider les commandes dans les délais définis ci-après :
29. Niveaux de Service « validation de commande » ou « Pre-Order »

Niveau de SLA « validation de commande – Pre-Order »	
<b>50 % des cas</b>	Dans les 30 minutes
<b>90% des cas</b>	Dans les 1 jour Ouvrable
<b>95 % des cas</b>	Dans les 2 Jours Ouvrables
<b>99% des cas</b>	Dans les 5 Jours Ouvrables

### 3.2. SLA « Installation »

30. Le SLA installation concerne uniquement les installations qui sont effectuées selon le processus « Single Visit »/ « Dual Visit ».
31. Ce SLA ne prend pas en compte les raccordements câble « complexes » (par ex. travaux nécessitant l'obtention d'une autorisation, forages sous voirie, travaux d'excavation ou réseaux de façade complexes).
32. Le calcul de la durée pour le Niveau de SLA « Installation » commence au moment de la validation de la commande pendant un Jour Ouvrable et se termine au moment de la création du message d'Installation complétée.
33. 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 « Installation », 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.
34. En ce qui concerne le Niveau de SLA « Installation », BRUTÉLÉ fait la distinction entre « installation sur place » et « installation à distance ».
35. D'une part, « l'installation sur place », comprend toutes les installations qui nécessitent un déplacement des techniciens de BRUTÉLÉ pour une intervention au niveau du TAP ou dans les locaux de l'Utilisateur Final (Single Visit / Dual Visit). D'autre part, une « installation à distance » comprend les installations qui ne nécessitent pas le



déplacement d'un technicien de BRUTELE mais bien d'une activation dans les systèmes (correspondant à la prestation d'activation facturée au Bénéficiaire). Cette prestation d'activation est évidemment aussi présente quel que soit les types d'installation.

### 3.2.1. Niveaux de SLA « installation sur place »

36. En ce qui concerne le Niveau de SLA « activation sur place », le délai d'installation est suspendu dans les cas suivants :
37. BRUTÉLÉ ne parvient pas à joindre le Bénéficiaire ou l'e Bénéficiaire ne parvient pas à joindre l'Utilisateur Final;
38. Le Bénéficiaire ou l'Utilisateur Final n'accepte pas la date proposée pour le rendez-vous chez l'Utilisateur Final ;
39. La date du rendez-vous est reportée à la demande du Bénéficiaire ou de l'Utilisateur Final ;
40. A la date du rendez-vous, l'Utilisateur Final n'est pas présent ou BRUTÉLÉ n'a pas accès à la partie du Réseau qui se trouve chez l'Utilisateur Final, ou BRUTÉLÉ ne peut pas terminer l'installation pour des raisons indépendantes de BRUTÉLÉ.
41. Le délai d'installation est réenclenché à partir de la nouvelle date convenue entre BRUTÉLÉ, le Bénéficiaire et l'Utilisateur Final.
42. Aucun délai d'installation n'est applicable dans les cas suivants :
43. - L'installation demandée par le Bénéficiaire est erronée ;
44. - La réalisation de l'installation nécessite un raccordement complexe, des autorisations communales ou des travaux préalables au réseau câblé de BRUTÉLÉ ;
45. - Toute situation de Force Majeure.
46. - L'installation nécessite des travaux préalables dans le domaine privé de l'Utilisateur final.
47. Conformément au paragraphe 2.6 du Main Body de l'Offre de Référence de BRUTÉLÉ, les Niveaux de SLA « installation » ne sont pas d'application pour les travaux relatifs au raccordement du bâtiment de l'Utilisateur Final au Réseau de BRUTÉLÉ.
48. Niveaux de SLA « installation sur place » :

Niveaux de SLA « installation sur place »	
<b>80% des cas</b>	Dans les 6 Jours Ouvrables
<b>95% des cas</b>	Dans les 10 Jours Ouvrables
<b>99% des cas</b>	Dans les 15 Jours Ouvrables

### 3.2.2. Niveaux de SLA « installation à distance »

49. Aucun délai d'installation n'est applicable dans le cas suivant :

- 50. - Toute situation de Force Majeure.
- 51. En ce qui concerne les installations qui ne nécessitent pas le déplacement d'un technicien de BRUTÉLÉ, les niveaux de service sont les suivants.
- 52. Niveaux de Service « installation à distance »

Niveau de SLA « installation à distance »	
<b>80% des cas</b>	-
<b>95 % des cas</b>	-
<b>99 % des cas</b>	1 Jour Ouvrable

### 3.3. SLA « Install Executed »

- 53. Le SLA « Install Executed » concerne uniquement les installations qui sont effectuées selon le processus « Single Visit »/ « Dual Visit ».
- 54. Le SLA « Install Executed » permet de vérifier si le rendez-vous d'installation prévu avec le technicien de l'opérateur PSM a pu effectivement avoir lieu dans le créneau convenu.
- 55. Le SLA « Install Executed », prévoit que au moins 95 % de toutes les commandes avec visite du technicien de BRUTÉLÉ chez l'Utilisateur Final doivent avoir lieu dans le créneau convenu.
- 56. Si le technicien a besoin de plusieurs rendez-vous pour réaliser une installation, le dernier rendez-vous est pris en considération pour la définition de ce SLA.
- 57. Aucun délai n'est applicable dans les cas suivants :
- 58. - L'installation demandée par le Bénéficiaire est erronée ;
- 59. - La réalisation de l'installation nécessite un raccordement complexe, des autorisations communales ou des travaux préalables au réseau câblé de BRUTÉLÉ ;
- 60. - Toute situation de Force Majeure.
- 61. - L'installation nécessite des travaux préalables dans le domaine privé de l'Utilisateur Final.
- 62. - L'Utilisateur Final est absent, ne décroche ou n'ouvre pas la porte ou refuse l'installation du technicien de BRUTÉLÉ.

### 3.4. SLA « First Time Right »

- 63. Le SLA « First Time Right » concerne uniquement les installations qui sont effectuées selon le processus « Dual Visit ».

64. Le SLA « First Time Right » permet de vérifier la qualité des installations effectuées par les techniciens BRUTÉLÉ.
65. Une installation est considérée comme « First Time Right » si aucune demande de réparation n'a été effectuée dans les 14 jours calendrier suivant la réception de l'installation par BRUTÉLÉ.
66. Seules les demandes de réparation dont la responsabilité est attribuable à BRUTÉLÉ seront acceptées comme des demandes valables pour considérer une installation comme étant « Non-First Time Right ».
67. Le SLA « First Time Right » n'est pas applicable dans les cas suivants :
68. - Pour des réparations alors qu'une panne générale ou qualitative est identifiée et toujours en cours de résolution.
69. - Une mauvaise déclaration de demande de dépannage de la part du Bénéficiaire.
70. - Si le problème provenait ou provient de l'installation intérieure de l'Utilisateur Final
71. - Pour des réparations qui seraient demandées suite à une installation en « Single Visit » ou « à distance ».

### **3.5. SLA « Repair »**

72. Le SLA « Repair » concerne uniquement les demandes de dépannages qui sont effectuées selon le processus d'installation « Single Visit »/ « Dual Visit ».
73. Ce SLA ne fait pas de distinction du type de problème rencontré (panne totale ou qualitative)
74. Le calcul de la durée pour le Niveau de « SLA » « Repair » 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.
75. Le délai de résolution de pannes est suspendu dans les cas suivants :
76. La réparation nécessite un rendez-vous avec l'Utilisateur Final mais le Bénéficiaire ou l'Utilisateur Final n'accepte pas la date proposée par BRUTÉLÉ pour le rendez-vous ou le Bénéficiaire ne parvient pas à joindre l'Utilisateur Final;
77. La réparation nécessite un rendez-vous avec l'Utilisateur Final mais la date du rendez-vous est reportée à la demande du Bénéficiaire ou de l'Utilisateur Final ;
78. A la date du rendez-vous, l'Utilisateur Final n'est pas présent ou BRUTÉLÉ n'a pas accès à la partie du Réseau qui se trouve chez l'Utilisateur Final, ou BRUTÉLÉ ne peut pas terminer la réparation pour des raisons indépendantes de BRUTÉLÉ.
79. Le délai de résolution des pannes est réenclenché à partir de la nouvelle date convenue entre BRUTÉLÉ, le Bénéficiaire et l'Utilisateur Final.

80. Aucun délai de résolution de pannes n'est applicable dans les cas suivants :
81. - L'information fournie par le Bénéficiaire est erronée ;
82. - Il s'agit d'un signalement erroné de panne ou d'un dommage au Réseau de BRUTÉLÉ non dépendant de BRUTÉLÉ ;
83. - La panne nécessite un équipement spécial (ex : camion nacelle).
84. - La panne nécessite des travaux de génie civil ou des travaux préalables dans le domaine privé de l'Utilisateur final.
85. - La panne nécessite des autorisations communales ou de propriétaire/ copropriété.
86. - Panne lié à un problème Réseau identifiée (Network Repair).
87. - L'Utilisateur Final est absent, ne décroche ou n'ouvre pas la porte ou refuse le dépannage du technicien de BRUTÉLÉ.
88. - Toute situation de Force Majeure.
89. Niveaux de Service « Repair »

Timer	Valeur indicative pour la résolution de perturbations
80 %	2 jours ouvrables
95 %	3 jours ouvrables
99 %	5 jours ouvrables

### 3.6. SLA « Pro »

#### 3.6.1. Objet

90. Le présent chapitre définit les modalités et les conditions auxquelles Brutélé assurera en cas de panne, un niveau d'intervention spécifique SLA Pro, sur une ligne large bande d'un Utilisateur Final professionnel sur laquelle le service SLA Pro a été activé par le Bénéficiaire.
91. Brutélé et le Bénéficiaire conviennent que l'objectif de ce chapitre 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.

### 3.6.2. Champ d'application

92. Brutélé 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.
93. 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 de Brutélé c'est-à-dire dans le cadre de la procédure « *Single Visit / Dual Visit* ». Ce n'est pas le cas dans le cadre de la procédure « *Single installer* » vu que les interventions de dépannages sont effectuées par le Bénéficiaire depuis la sortie « client » du coupleur jusqu'à l'équipement de l'Utilisateur Final.
94. Le contrat de niveau de service SLA Pro ne s'applique pas dans les cas repris ci-dessous au point 3.6.4.
95. Ce SLA Pro prévoit une réparation pendant les heures d'ouverture, 6 jours sur 7, sans intervention de nuit.
96. Le SLA PRO s'applique uniquement aux réparations au TAP et au câble de dérivation (câble de raccordement). Les demandes de réparation injustifiées ne doivent pas être reprises dans le calcul de ce SLA.

### 3.6.3. Conditions d'application

97. L'application du SLA Pro doit être demandée par le Bénéficiaire lors de la commande de nouvel abonnement pour une ligne particulière d'un Service Utilisateur Final et l'application du SLA Pro suit le cycle de vie de la demande, en cas de modifications de produit, d'annulation de la demande, jusqu'à la résiliation par le Bénéficiaire du Service Utilisateur Final. Les systèmes informatiques permettent d'identifier les lignes Service Utilisateur Final couvertes par un SLA Pro
98. Le SLA Pro, commandé par le Bénéficiaire au moment de la commande du nouvel abonnement Service Utilisateur Final pour une ligne particulière sera donc applicable pour toutes les demandes de dépannages introduites par le Bénéficiaire pour le Service Utilisateur Final de la ligne en question.

### 3.6.4. Niveau de SLA Pro

99. En cas d'identification d'une panne se situant dans la partie du réseau, dont la prise en charge est sous la responsabilité de Brutélé, 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 Brutélé.
100. Point supprimé

101. 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.
102. Aucun délai de prise en charge de panne 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.
103. 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 s'assurer qu'un rendez-vous est pris avec l'Utilisateur Final pour la visite du technicien de Brutélé. Dans le cas où l'Utilisateur Final n'est pas disponible, le délai d'intervention SLA Pro n'est pas applicable.

Niveaux de Service « SLA Pro »:

104.

Timer	Valeur indicative pour la résolution de perturbations
80 %	12 heures ouvrables
95 %	20 heures ouvrables

## 4. Pénalités

### 4.1. Compensations

#### 4.1.1. Dépassement du Niveau de Service « installation sur place »

105. En cas de dépassement du Niveau de SLA « installation sur place », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 1,10 € par jour ouvrable supplémentaire de report à chaque niveau de SLA.

#### 4.1.2. Dépassement du Niveau de Service « installation à distance »

106. En cas de dépassement du Niveau de SLA « installation à distance », le Bénéficiaire pourra

prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 1,10 € par jour ouvrable supplémentaire de report à chaque niveau de SLA.

#### **4.1.3. Dépassement du Niveau de Service « Install Executed »**

107. En cas de dépassement du Niveau de SLA « Install Executed », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 40 EUR par commande qui relève du niveau de SLA au cours de la période en question.

#### **4.1.4. Dépassement du Niveau de Service « First Time Right »**

108. En cas de dépassement du Niveau de SLA « First Time Right », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera équivalente à la totalité du tarif d'installation pour les installations qui relèvent du niveau SLA au cours de la période en question.

#### **4.1.5. Dépassement du Niveau de Service « Repair »**

109. En cas de dépassement du Niveau de SLA « Repair », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 2,20 € par jour ouvrable supplémentaire de report. Les tickets qui sont soumis à une compensation à plusieurs niveaux, une seule compensation doit être payée, à savoir la plus élevée.

#### **4.1.6. Dépassement du Niveau de Service « SLA Pro »**

110. En cas de dépassement du Niveau de SLA « Pro », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de :

Timer	Compensation
80 % en 2 jours ouvrables	10,80 € + 50 % de l'allocation mensuelle pour le SLA PRO par demande de réparation qui a duré plus de 2 jours ouvrables
Entre 80 % et 95% en 3 jours ouvrables	10,80 € + 50 % de l'allocation mensuelle pour le SLA PRO par demande de réparation qui a duré plus de 3 jours ouvrables

## **4.2. Divers**

111. Brutélé 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.

### 4.3. Exception Process

*En cours d'analyse*

## 5. Points d'«escalation»

112. La procédure d'«escalation» décrite au point 4.8. du Main Body de l'Offre de Référence de Brutélé sera applicable.