

Annexe 16 - Engagements de qualité de service

Pénalités à la charge de l'Opérateur d'Immeuble

1. Signalisation sur le parc livré depuis moins d'un mois – cause OI (commun modes OI et STOC)

Prestation	Niveau (**)	Unité	Prix H.T / Unité
Pénalité pour non-respect du taux de signalisation de SAV sur le parc livré depuis moins d'un mois pour cause OI	95% des accès livrés depuis moins d'1 mois sans signalisation hors cas d'exclusion (*)	Par signalisation	1,00 €

2. Échec dans le traitement d'une demande d'accès – cause OI (commun modes OI et STOC)

Prestation	Niveau (**)	Unité	Prix H.T / Unité
Pénalité pour non-respect d'un taux de commandes faisant l'objet d'un taux de CR STOC KO cause OI	Au-delà de 10% (1)	Par Ligne FTTH	1,00 €

- (1) Volume des CR STOC KO (cause OI) d'un mois m / Volume des CR MAD OK d'un mois m pour l'Opérateur Commercial concerné
- (1) Pénalité non applicable si le taux de notifications d'échec pour cause OI à tort ou rejetés car clôturés sans information pertinente est supérieur à 20% dans les CR STOC KO.

3. Délai de livraison de l'accès (mode OI)

Prestation	Niveau (**)	Unité	Prix H.T / Unité
Délai de livraison de l'accès avec construction du CCF par l'OI (commande OC en mode OI)	90% des accès livrés en 40 Jours Ouvrés hors cas d'exclusion (*)	Jour Ouvré (JO) de retard	1,00 €

4. Délai de communication d'une nouvelle route optique en cas de réapprovisionnement (« *reprovisioning* ») à froid

Prestation	Niveau (**)	Unité	Prix H.T / Unité	Plafond H.T.
Délai de communication d'une nouvelle route optique en cas de réapprovisionnement à froid sans travaux de génie civil	80 % en 25 JO	Jour Ouvré de retard et par Ligne	1,00 €	Plafond 20,00 € par Ligne
Délai de communication d'une nouvelle route optique en cas de réapprovisionnement à froid avec travaux de génie civil	80 % en 60 JO	Jour Ouvré de retard et par Ligne	1,00 €	Plafond 20,00 € par Ligne

5. Disponibilité de l'assistance téléphonique (nombre d'appels non pris en charge dans un délai inférieur à 3 minutes)

Prestation	Niveau (**)	Unité	Prix H.T / Unité	Plafond H.T.
Disponibilité de l'assistance téléphonique*	90% des appels pris en charge en moins de trois minutes (2)	Par appel Hotline et par durée supérieure à 3 minutes, calculée en moyenne et en minute(s) sur le mois	1,00€	10,00 € par commande

(2) Sous réserve d'utilisation d'E-Mutation par l'opérateur commercial dans au moins 80% des cas de mutations à chaud

6. Délai de livraison du PBO pour les locaux raccordables à la demande (RAD)

Prestation	Niveau (**)	Unité	Prix H.T / Unité	Plafond H.T.
Délai de livraison du point de branchement optique (PBO) en cas de RAD	120 Jours Ouvrés après la commande	Jour Ouvré de retard de livraison du PBO	5,00 €	50,00 €

7. Délai de livraison des liens de raccordement distant PRDM-PM pour les PM déjà ouverts à la commercialisation

Prestation	Niveau (**)	Unité	Prix H.T / Unité	Plafond H.T / Fibre
Délai de mise à disposition du Raccordement distant (par rapport à la commande) pour les PM déjà ouverts à la commercialisation	80% en 20 Jours Ouvrés hors cas d'exclusion (*)	Jour Ouvré de retard / par fibre	2,00 €	20,00 €

8. Délai de livraison de la prestation d'hébergement des équipements actifs au niveau du PM, le cas échéant du PRDM

Ce délai relève du contrat d'hébergement (CP HEBERGEMENT) complémentaire au présent Contrat d'accès.

Prestation	Niveau (**)	Unité	Prix H.T / Unité	Plafond H.T.
Délai de livraison de la prestation d'hébergement d'équipements actifs au NRO, dès lors que le site d'hébergement est ouvert à l'exploitation	90% en 4 Semaines après AR commande ferme	Jour Ouvré de retard	1,00 €	20,00 €

9. Délai d'étude de faisabilité de la réalisation de la prestation d'hébergement des équipements actifs au niveau du PM, le cas échéant du PRDM

Ce délai relève du contrat d'hébergement (CP HEBERGEMENT) complémentaire au présent Contrat d'accès.

Prestation	Niveau (**)	Unité	Prix H.T / Unité	Plafond H.T.
Délai d'étude de faisabilité de la réalisation de prestation d'hébergement d'équipements actifs au NRO (en cas d'étude)	90% en 2 Semaines après AR Commande	Jour Ouvré de retard	1,00 €	20,00 €

10. Interruption maximum de services (annuelle / tout accès)

Prestation	Niveau (**)	Unité	Prix H.T / Unité
Interruption maximum de service annuelle (cause OI) ***	Disponibilité de 99% hors cas d'exclusion (*)	Entre 98,8% et 99%	0,25% du montant des redevances
		Entre 98,6% et 98,8%	0,5% du montant des redevances
		Si < 98,6%	0,75% du montant des redevances
			Plafond annuel de 25k€

11. Délai de rétablissement sur le segment PM-PBO inclus (accès sans QoS renforcée)

Prestation	Niveau (**)	Unité	Prix H.T / Unité	Plafond
Délai de rétablissement sur le segment PM-PBO sans option GTR 10H	80% en 10 Jours Ouvrés hors cas d'exclusion (*)	Jour Ouvré de retard / ligne FTTH	1,00 €	Plafond de 20 €/mois/ligne FTTH

12. Délai de rétablissement sur le segment PBO-DTiO (accès sans QoS renforcée)

Prestation	Niveau (**)	Unité	Prix H.T / Unité	Plafond
Délai de rétablissement sur le segment PBO-DTiO (mode OI) sans option GTR 10H	80% en 10 Jours Ouvrés hors cas d'exclusion (*)	Jour Ouvré de retard / ligne FTTH	1,00 €	Plafond de 20 €/mois/ligne FTTH

13. Garantie de temps de rétablissement de 10 heures ouvrées sur le segment PRDM-PM

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire Lien 1 fibre	Montant unitaire Lien 2 fibres	Montant unitaire Lien 3 fibres	Montant unitaire Lien 4 fibres	Montant unitaire Lien 5 fibres	Montant unitaire Lien 6 fibres
Pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement supérieur à 10h et inférieur ou égal à 24h	Lien PM-PRDM	16 €	21 €	26 €	31 €	36 €	41 €
Pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement supérieur à 24h et inférieur ou égale à 72h	Lien PM-PRDM	32 €	42€	52 €	62 €	72 €	82 €
Pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement supérieur à 72h	Lien PM-PRDM	64 €	84 €	104 €	124 €	144 €	164 €

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire Lien 7 fibres	Montant unitaire Lien 8 fibres	Montant unitaire Lien 9 fibres	Montant unitaire Lien 10 fibres	Montant unitaire Lien 11 fibres	Montant unitaire Lien 12 fibres
Pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement supérieur à 10h et inférieur ou égal à 24h	Lien PM-PRDM	46 €	51 €	56 €	61 €	66 €	71 €
Pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement supérieur à 24h et inférieur ou égale à 72h	Lien PM-PRDM	92 €	102 €	112 €	122 €	132 €	142 €
Pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement supérieur à 72h	Lien PM-PRDM	184 €	204 €	224 €	144 €	264 €	284 €

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire Lien 1 fibre	Montant unitaire Lien 2 fibres	Montant unitaire Lien 3 fibres	Montant unitaire Lien 4 fibres	Montant unitaire Lien 5 fibres	Montant unitaire Lien 6 fibres
Montant cumulé annuel maximum des pénalités pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO	Lien PM-PRDM	128 €	168 €	208 €	248 €	288 €	328 €

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire Lien 7 fibres	Montant unitaire Lien 8 fibres	Montant unitaire Lien 9 fibres	Montant unitaire Lien 10 fibres	Montant unitaire Lien 11 fibres	Montant unitaire Lien 12 fibres
Montant cumulé annuel maximum des pénalités pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO	Lien PM-PRDM	368 €	408 €	448 €	488 €	528 €	568 €

14. Réitération des interruptions de services sur le segment PM-PBO

Prestation	Niveau	Unité	Prix H.T / Unité
Réitération des signalisations SAV sur le segment PM-PBO	Si plus de 30% de SAV réitérés dans les 30 Jours Ouvrés après la clôture de la dernière signalisation pour la même panne hors cas d'exclusion (*)	Par réitération de signalisation SAV	2,00 €

15. Garantie de temps de rétablissement de 10 heures ouvrées pour les offres de premier niveau de qualité de service renforcée (GTR 10H)

Prestation	Unité	Prix H.T / Unité
Pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement supérieur à 10h et inférieur ou égal à 24h (***)	Ligne FTTH	24,00 €
Pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement supérieur à 24h et inférieur ou égal à 72h (***)	Ligne FTTH	48,00 €
Pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement supérieur à 72h (***)	Ligne FTTH	72,00 €

16. Montant cumulé annuel maximum des pénalités dues par l'OI pour dépassement du délai de rétablissement

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire
Montant cumulé annuel maximum des pénalités pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO	Ligne FTTH	144,00 €

Le montant cumulé annuel est calculé à compter de la date anniversaire de la souscription de l'option.

(*) Cas d'exclusion pouvant ne pas être imputés à l'OI :

- Défaut causé par un cas de force majeure ;
- Coupure prévue dans le cadre d'une maintenance programmée ou d'une modification technique de la Ligne FTTH notifiée à l'Opérateur ;
- Coupure liée à une dégradation causée par un tiers ou par l'Opérateur ;
- Dérangement collectif qui n'est pas de la responsabilité de l'OI ;
- Signalement à tort ou mal renseigné ou en cas de qualification erronée de la nature du défaut ou de mauvaise pré localisation du défaut par l'Opérateur.

Tous les autres cas ci-dessous font l'objet de l'engagement contractuel correspondant, mais pourront faire l'objet d'un gel du délai :

- En cas de prise de rendez-vous nécessaire avec le Client Final, le décompte du temps de rétablissement est suspendu jusqu'à la date et l'heure du rendez-vous effectif ;
- Décalage d'un rendez-vous à la demande de l'Opérateur ou du Client Final ;
- Absence du Client Final lors du rendez-vous (délai entre le rendez-vous manqué et le nouveau rendez-vous) ;
- Attente de la réponse de l'Opérateur à une demande d'information (délai entre la demande et la réponse) ;
- Cas entraînant un gel du ticket conformément au protocole SAV FTTH ;
- Date de rendez-vous tardive choisie ne permettant à l'opérateur d'infrastructure de rétablir le service dans le délai contractuel alors que des créneaux de rendez-vous plus tôt étaient disponibles ;
- Autorisation requise d'un tiers (intervention en domaine public, autorisation d'un propriétaire privé).

() Seuil de déclenchement observé sur le mois (à l'exception de l'IMS)**

(*) : Lorsque des pénalités sont dues par l'OI, l'OI émet un avoir correspondant à leur montant, sans qu'aucune réclamation ne soit nécessaire de la part de l'OC**