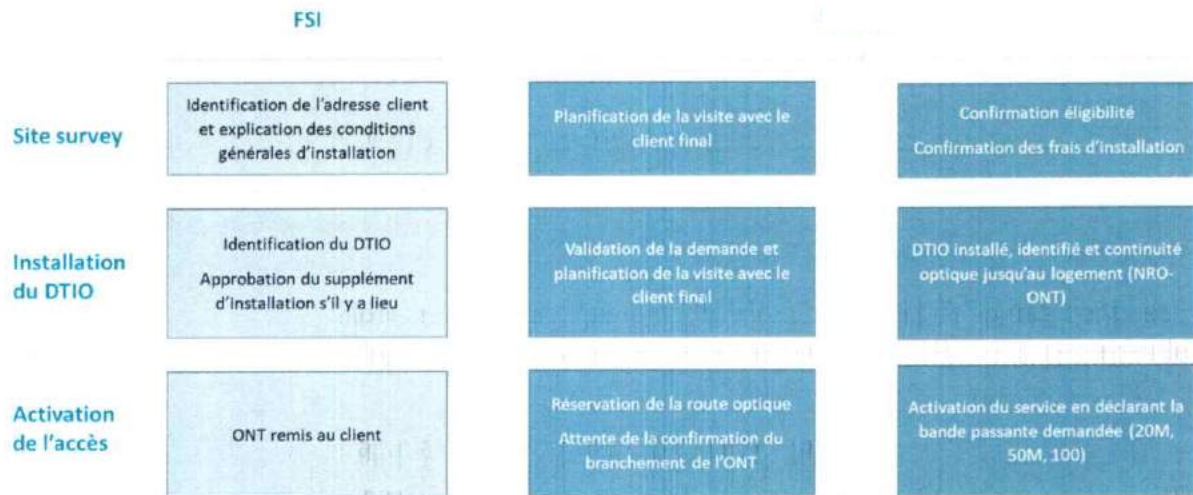


ANNEXE 2 : MODALITES ET CONDITIONS APPLICABLES A LA COMMANDE ET AU SAV
LES ETAPES CLES DU PARCOURS CLIENT LORS DE LA COMMANDE

Le FSI/ORPT est amené, selon le type de logement du client final (villa/appartement) et la présence du DTIO dans le logement, à planifier l’une ou plusieurs des trois commandes suivantes :

1. Le site survey préalable à l’installation du DTIO dans une villa,
2. L’installation d’un DTIO dans un appartement d’un immeuble raccordé ou villa ayant fait l’objet d’un site survey,
3. L’activation de l’accès du client final.

La figure ci-dessous présente les principales opérations déclenchées par le FSI/ORPT ou pour la fourniture de la liaison d’accès actif du client final.



MATRICE DES RESPONSABILITES

Les Parties conviennent des matrices ci-dessous pour la mise en place de leurs procédures de collaboration au quotidien.

Le processus de traitement des réclamations est détaillé au niveau de la convention à établir entre Level 4 et le FSI/ORPT.

Matrice de responsabilité Level4 /Opérateur			
		LEVEL4	FSI
Commande	Interfacer et répondre au client final		x
	Prendre commande et facturer le client final		x
	Prendre rdv avec le client final pour les travaux de câblage à domicile		x
	Remettre au client final un ONT configuré avec les paramètres d'authentification et assurer la maintenance de cette configuration		x
	Assister le client final dans la mise en marche et le branchement de l'ONT		x
	Gérer les adresses IP Clients		x
	Installer et configurer la liaison d'accès actif y compris la configuration de l'ONT	x	
	Définir et disposer d'un stock approprié d'ONT	x	
	Remplacer les ONT défectueux (conditions de garantie à spécifier)	x	
	Assurer l'exclusivité d'usage d'une liaison d'accès actif dès lors qu'elle est	x	

	attribuée		
	Récupérer l'ONT en état d'utilisation conforme auprès du client final en cas de résiliation		x
Maintenance	Recevoir, documenter et investiguer les réclamations du client final		x
	Vérifier auprès du client que les composants de la liaison d'accès actif qui sont installés chez lui sont exploités dans des conditions normales d'utilisation		x
	Assurer la maintenance curative sur l'ensemble des composantes de la liaison d'accès activée	x	
	Mettre en place un manuel de support pour la maintenance des liaisons d'accès activées	x	
	Se conformer au manuel de support pour la maintenance des liaisons d'accès actif et l'enrichir avec les suggestions d'amélioration		x
	Communiquer les alertes réseau critiques qui touchent à la continuité du service offert par LEVEL4	x	x
	Assurer la maintenance curative sur l'ensemble des composantes de la liaison d'accès activée	x	
	Contacter le client final pour prendre rendez-vous d'intervention pour Level 4, après le diagnostic du défaut.		x
	Configurer et maintenir les paramètres d'authentification de l'utilisateur dans l'ONT remis au client	x	
	Prendre en charge la réparation des composantes de l'ONT lorsque leur défaut engage la responsabilité du client final		x

LES ENGAGEMENTS CLES DE QUALITE DE SERVICE

1. MISE EN SERVICE / APPROVISIONNEMENT D'UN NOUVEAU CLIENT

Pour les clients dont le logement est équipé par une DTIO, dès lors que la commande de la liaison d'accès actif est acceptée, sa mise en service se fera sous 48h, à partir du branchement de l'ONT et sa signalisation par le FSI/ORPT aux équipes d'activation de

Au cas où ne réussit pas la mise en service dans ce délai, le FSI/ORPT appliquera une pénalité de retard suivant le tableau des pénalités illustré ci-après.

L'installation de la DTIO à l'intérieur du logement du client se fera dans les meilleurs délais, selon la disponibilité du client final pour accueillir l'équipe d'installation pendant les horaires de travail, et les conclusions du site survey pour les clients résidant dans des villas.

2. MAINTENANCE CURATIVE A LA SUITE DE SIGNALISATION D'UN INCIDENT

En cas de signalisation d'un dérangement d'un client, de service d'internet non disponible, dû à un défaut de la liaison d'accès activée, les délais objectifs de rétablissement du service seront comme suit:

Périmètre de l'intervention	GTR
Collecte (NRO)	6h
Incident au niveau du NRO- BPI ⁽¹⁾	2 jours ouvrés
Incident chez le client final BPI-DTIO ⁽²⁾	5 jours ouvrés

- (1) : Si l'incident nécessite une intervention de génie civil, ou intervient à la suite d'un acte de vandalisme ou d'un cas de force majeure, s'efforcera à rétablir le service dans les meilleurs délais.
 (2) sous réserve de la disponibilité du client final et hors problèmes de vandalisme constatés

Au cas où ne réussit pas à rétablir le service après une interruption supérieure au GTR correspondant, le FSI/ORPT appliquera une pénalité de retard suivant le tableau des pénalités illustré ci-après.

3. CAS DES INTERVENTIONS TECHNIQUES ET MAINTENANCE PROGRAMMEE

peut être amené à effectuer des opérations de maintenance sur les équipements FO sur le NRO et qui pourraient donner lieu ainsi lieu à d'éventuelles perturbations de services de durées variables. informera le FSI/ORPT, 48 heures avant d'entamer ces opérations de maintenance et coordonnera avec lui pour mettre en place un plan de déroulement de ces opérations. Ce plan aura pour but d'effectuer ces opérations à un moment permettant de minimiser la gêne causée au FSI/ORPT.

Dans le cas où ces opérations seraient programmées et susceptibles de causer des perturbations dans le service rendu au FSI/ORPT, lui notifiera la réalisation desdites opérations en l'informant, moyennant préavis, de la date et la durée de ces opérations.

Au cas où l ne réussit pas à rétablir le service après une interruption supérieure à 6 heures le FSI/ORPT appliquera une pénalité de retard suivant le tableau des pénalités illustré ci-après.

PENALITES LIEES AUX ENGAGEMENTS DE QUALITE

Les pénalités suivantes s'appliqueront en cas de non atteinte des engagements clés de qualités de service pour les liaisons d'accès actif décrits dans le paragraphe précédent.

Engagements clé de qualité de service	Objectif	Pénalités applicables en cas de dépassement <=50% de l'objectif	Pénalités applicables en cas de dépassement >50% de l'objectif
Mise en service - logement équipé d'un DTIO	48h	3%/jour des charges mensuelles	5%/jour des charges mensuelles
Collecte (NRO)	6h	3% des charges mensuelles	5% des charges mensuelles
Incident au niveau du NRO- BPI ⁽¹⁾	2 jours ouvrés	3% des charges mensuelles	5% des charges mensuelles
Incident chez le client final BPI-DTIO ⁽²⁾	5 jours ouvrés	3% des charges mensuelles	5% des charges mensuelles
Rétablissement du service à la suite d'une maintenance programmée	6h	3% des charges mensuelles	5% des charges mensuelles

L'ensemble des pénalités par liaison à appliquer par an ne peut en aucun cas dépasser 50% du tarif mensuel de la liaison d'accès actif