

## Annexe 1

### Engagements de qualité de services concernant les liaisons louées

s'engage à fournir la meilleure qualité de service. Elle supervisera la qualité de connexion de bout en bout pour s'assurer que le degré de service exigé est satisfait selon les spécifications demandées.

#### I. Disponibilité

##### 1) Définition :

Le Taux de disponibilité de service est calculé sur une base annuelle comme suit :

Taux de disponibilité = [(Heures totales – Heures totales d'indisponibilité) / Heures totales] x 100%

- Heures totales = nombre total d'heures calculé sur la base de 24 heures par jour et 365 jours par an.
- Heures totales d'indisponibilité = la somme de toutes les périodes d'indisponibilité
- La durée d'indisponibilité de service correspond à la durée d'interruption du service lors d'un incident affectant les capacités objet de la Commande.

Les calculs de disponibilité ne prendront pas en compte les incidents en cas de force majeure et de maintenance planifiée, plafonnée à deux interventions de maintenance par an.

##### 2) Engagement SLA de

s'engage à respecter les SLA (Service Level Agreement) suivants :

Disponibilité/Liaison
99 %

##### 3) Pénalités en cas de non-respect des SLA :

En cas de non-respect par de l'engagement sur les SLA ci-dessus, l'ORPT pourra appliquer des pénalités calculées par heure d'indisponibilité enregistrée au-delà du seuil de 99% de disponibilité. Les pénalités sont calculées comme suit :

Disponibilité	Pénalité en % des charges récurrentes
99 % - 98,5%	5%
98,5% - 98%	10%
98% - 97,5%	15%
< 97%	20%

#### II. GTR par accès:

##### 1) Engagement de :

En cas de Défaut, s'engage à indiquer à l'opérateur sur quelle partie a porté le Défaut et à rétablir l'Accès dans un délai de 04 heures à compter de la signalisation du Défaut

##### 2) Pénalités

Des pénalités de retard seront appliquées de plein droit par l'opérateur à pour chaque retard par rapport au délai prévu de quatre (4) heures.

reconnait qu'il sera alors redevable du paiement de ces pénalités, calculées comme suit.

<b>Retard Heure de rétablissement</b>	<b>Pénalité en % des charges récurrentes</b>
2H – 4H	3%
4H - 8H	5 %
> 8 H	10 %

Les paramètres SLA (GTR, Disponibilités & délai de livraison) ne sont pas applicables dans les cas suivants :

- maintenance programmée avec préavis,
- panne sur l'équipement de l'Usager,
- cas de Force Majeure.