

## 2 CONDITIONS GÉNÉRALES

---

### 2.1 Conditions Générales de l'offre

#### 2.1.1 Date et durée de validité

La présente Offre est valide dès approbation de celle-ci par l'Instance Nationale des Télécommunications. Elle est valable jusqu'au 31 décembre 2010.

#### 2.1.2 Durée d'engagement

La durée minimale d'engagement correspond à la durée minimale de facturation d'une prestation donnée relative à une commande à compter de sa date de mise à disposition. La durée minimale d'engagement applicable aux offres est de un an.

#### 2.1.3 Langue de l'Offre

La présente Offre est rédigée en Français sans autre traduction. La traduction ne sera admise que si elle est requise par une autorité administrative ou judiciaire.

#### 2.1.4 Devise

Les prix indiqués dans la présente Offre s'entendent en Dinars Tunisiens Hors Taxes.

#### 2.1.5 Droit applicable

La présente Offre est soumise au droit tunisien.

#### 2.1.6 Accès à l'Offre

Au-delà des conditions légales, réglementaires et techniques d'accès à l'offre d'Interconnexion, et sauf accord préalable de \_\_\_\_\_, l'Opérateur Demandeur devra présenter les garanties financières sous forme de garantie bancaire ar \_\_\_\_\_ pour protéger \_\_\_\_\_ contre toute violation de la Convention d'Interconnexion et, en particulier contre le non-paiement des factures émises par \_\_\_\_\_.

#### 2.1.7 Confidentialité des informations et protection des données

Les Parties s'engagent fermement et irrévocablement à n'utiliser les données provenant du réseau connecté de l'autre Partie (« les données ») qu'à des fins de facturation.

Tout autre usage en est strictement interdit, sauf accord express des Parties, notamment pour un usage à des fins commerciales des dites « données ».

Les Parties s'engagent à respecter les dispositions de la loi organique n° 2004-63 du 27/07/2004 relatifs à la protection des données à caractère personnel, dans le traitement des données dans la mesure où ces dernières constituent des données personnelles au sens des dits textes.

Les Parties s'engagent à prendre toutes les dispositions pour assurer la confidentialité des informations détenues sur la localisation des abonnés, usagers visiteurs ou itinérants, particulièrement les informations nominatives, et s'assurent que toute information transmise ou stockée ne puisse être divulguée à un tiers sans le consentement exprès et écrit de l'utilisateur concerné.

Les Parties s'engagent également à respecter le secret des communications et de la vie privée des usagers du réseau.

La présente clause ne fait pas obstacle à la communication et/ou divulgation de l'information et/ou donnée confidentielle détenue par une Partie conformément aux prescriptions exigées par la défense nationale et la sécurité publique et les prérogatives de l'autorité judiciaire et par la législation en vigueur.

### 2.1.8 Modalités de communication

Avant la signature de la Convention d'Interconnexion, les communications hors réunion entre les Parties s'effectueront par Coursier avec Accusé de Réception, les communications en réunion seront transcrites par Procès Verbal.

A la date de la signature de la Convention d'Interconnexion, les Parties se communiqueront les coordonnées des personnes responsables de l'exécution de la Convention d'Interconnexion, de la réalisation et du fonctionnement technique de l'interconnexion.

Quatre Comités seront mis en place afin de permettre la meilleure exécution de la Convention d'interconnexion et la recherche de toute solution amiable en cas de différent. Chacun des comités est composé d'au moins deux représentants de chacune des Parties. Chacune des deux Parties peut décider, à tout moment, de remplacer tout ou partie de ses représentants dans le ou les comités de son choix. Les représentants peuvent se faire assister, en fonction de l'ordre du jour, de personnes de leur choix.

Les réunions de chacun des comités se tiennent en alternance dans les locaux de \_\_\_\_\_ et dans les locaux de l'Opérateur Demandeur. Un Procès Verbal de réunion devra être rédigé par la Partie hôte et devra être communiqué à l'autre Partie au plus tard dans les sept (07) jours calendaires qui suivent la date de la réunion.

La liste des différents Comités est décrite ci-après :

- **Comité de Pilotage** : pour les questions relatives aux conditions générales de l'Offre Technique et Tarifaire d'Interconnexion et de la Convention d'Interconnexion ainsi que toutes les questions qui n'auraient pas pu être traitées dans les autres comités ;
- **Comité Commercial** : pour toutes les questions d'ordres commerciales ;
- **Comité Bilatéral de Réconciliation des Factures** : pour les questions relatives au comptage des trafics et à la facturation.
- **Comité Technique** : pour les questions relatives aux sujets techniques, traitant notamment de la réalisation de l'Interconnexion, des tests, des mesures de congestion, des travaux de colocalisation, des défauts techniques, etc...

Afin de planifier l'Interconnexion et résoudre des problèmes éventuels, les différents Comités se réuniront à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties avec l'accord de l'autre qui ne pourra refuser de se réunir sans juste motif. En cas de différent ne pouvant être solutionné dans un délai raisonnable, les Parties devront se référer à l'INT.

### 2.1.9 Force majeure

La survenance d'un cas de force majeure pourra suspendre, en tout ou partie, l'exécution de la présente Offre. \_\_\_\_\_ avisera par CAR l'Opérateur Demandeur et l'INT dans les meilleurs délais de la survenance et de la fin du cas de force majeure.

\_\_\_\_\_ ne sera en aucun cas considérée comme manquant à l'exécution ou retardant l'exécution de la totalité ou d'une partie de ses obligations en vertu de l'Offre si ce manquement ou retard est dû directement ou indirectement à toute cause ou circonstance imprévisible, irrésistible et inévitable (la "Force Majeure") et qui entravera l'exécution de ses obligations; ceci inclut, sans que la liste ne soit limitative les cas habituellement retenus par la jurisprudence tunisienne, les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les attentats, les perturbations exceptionnelles d'origine électrique sur le réseau et tout évènement ayant nécessité l'application des plans

locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de communications électroniques décidés par l'autorité publique.

Les obligations de \_\_\_\_\_ seront suspendues en tout ou partie jusqu'au rétablissement des conditions d'exploitation normale des réseaux. De manière générale, les Parties prendront toutes les mesures nécessaires en vue de mettre fin aux perturbations.

### **2.1.10 Evolution de l'Offre d'interconnexion**

\_\_\_\_\_ peut procéder à un réaménagement de son Offre, notamment sur les plans techniques et opérationnels. \_\_\_\_\_ en avisera l'Opérateur Demandeur six (06) mois à l'avance par lettre recommandée avec accusée de réception ou par un document électronique fiable avec accusé de réception. L'INT sera dument informée de cette modification.

L'évolution et la modernisation de son réseau, ainsi que des impératifs industriels et opérationnels, peuvent conduire \_\_\_\_\_ à modifier les conditions d'accès à l'extension de capacités sur certains commutateurs. Les évolutions sur chaque commutateur seront communiquées à l'Opérateur Demandeur six (06) mois à l'avance.

Les tarifs des Services d'Interconnexion figurant dans cette Offre sont valables pendant toute la durée de validité de l'Offre ; ils ne pourront être modifiés qu'après approbation de l'INT.

## **2.2 Conditions générales techniques et opérationnelles**

### **2.2.1 Normes**

Les normes techniques applicables à la présente Offre sont les recommandations émises de l'UIT, l'ETSI et l'INT. Les versions applicables sont celles en vigueur à la date de la signature de la Convention d'Interconnexion. Toute modification de version fera l'objet de la signature d'un avenant entre les Parties permettant de définir les conditions de mise en œuvre des évolutions.

Chaque Partie fait sienne la charge de se procurer auprès des organisations et instances susmentionnées les recommandations utilisées dans le cadre de la Convention d'Interconnexion.

### **2.2.2 Tests de mise en service**

La mise en service ou la modification de tout service d'Interconnexion se fera après vérification du bon fonctionnement de l'Interconnexion par la réalisation d'une liste de tests préalablement définis pas les Parties. La liste sera basée sur les recommandations en vigueur conformément aux conditions de l'article 2.2.1 Normes.

### **2.2.3 Supervision**

Les Parties supervisent chacun leur réseau et les interfaces d'Interconnexion. Chaque Partie tient l'autre informée autant que nécessaire du maintien en conditions opérationnelles de son réseau.

### **2.2.4 Pannes**

Chaque Partie est responsable du maintien de son service en condition opérationnelle et des pannes survenant sur son réseau.

#### **2.2.4.1 CRITICITÉ ET ENGAGEMENT DE TEMPS DE RÉTABLISSEMENT**

Les pannes peuvent être soit critiques soit non-critiques. Une panne est considérée comme critique si elle est caractérisée par l'un des effets suivants :

- une réduction de capacité supérieure strictement à 10 % de la capacité d'écoulement du trafic entre les réseaux des Parties en un POI donné ;
- une perte de synchronisation entre les réseaux.

Les autres pannes sont considérées comme non-critiques.

Sans préjudice des dispositions législatives et réglementaires en matière de continuité de service, les Parties conviennent de respecter un « engagement de temps de rétablissement » pour obtenir un retour à la normale en cas de panne, celui-ci n'excédera pas, sauf en cas de force majeure, les durées suivantes :

Criticité de la panne	Région de Tunis	Autres Régions
Panne Critique	2 heures	4 heures
Panne non-critique	4 heures	6 heures

Le délai de rétablissement maximum est calculé en heures ouvrables après l'enregistrement de la signalisation.

Le délai de rétablissement est suspendu si l'Opérateur Demandeur n'est ni présent ni représenté dans le local où se situe le l'incident en dépit d'une notification qui lui aura été signifiée par

#### 2.2.4.2 PROCÉDURE DE RÉOLUTION

Les Parties s'informeront mutuellement de toute panne impliquant l'autre Partie. Chaque panne sera identifiée par une référence unique permettant son suivi individuel.

La signalisation des pannes se fera par téléphone puis confirmé par mail ou à défaut d'une signalisation par téléphone par mail directement auprès d'un contact désigné en Comité Technique. Les Parties se tiendront informées de la résolution d'une panne et effectueront ensemble les vérifications nécessaires à la clôture de celle-ci.

En cas de dépassement de l'engagement de temps de rétablissement tel que définit en 2.2.4.1 Criticité et engagement de temps de rétablissement, les Parties se notifieront par écrit les informations sur l'avancement de la résolution de la panne toutes les deux heures jusqu'à la résolution de celle-ci.

### 2.2.5 Travaux programmés

Les Parties peuvent être amenées à apporter des évolutions sur leurs réseaux. Toute évolution qui affecte ou perturbe l'un des services d'Interconnexion devra faire l'objet d'une notification sur la date, l'heure, la durée et le type d'affectation ou de perturbation de l'intervention. Cette notification devra être apportée au maximum trois (03) mois avant leur réalisation pour les travaux affectant le service d'Interconnexion avec les mêmes effets qu'une panne critique telle que définie au paragraphe 2.2.4 Pannes.

### 2.2.6 Prévisions

Aux fins d'une planification efficace des ressources nécessaires à un acheminement du trafic sur son réseau demande à l'Opérateur Demandeur la fourniture de prévisions d'évolutions de ses besoins (ci-après la Prévision).

La Prévision sera adressée le premier jour de chaque trimestre pour les douze (12) mois suivants. Elle comportera notamment :

- Le nombre de minutes, le nombre d'appels et le profil horaire de trafic Voix en distinguant les appels vers les fixes et mobiles ;
- Le nombre et le profil horaire de trafic SMS ;

- Le nombre et le profil horaire de trafic MMS ;
- La part de trafic par type de trafic (Voix, SMS, MMS) et par POI ;
- Le nombre de BPN nécessaire par POI ;
- L'espace de colocalisation nécessaire par POI.

La Prévision sera adressée sous forme de fichier Excel.