

LEVEL4

Offre Technique et Tarifaire pour la fourniture de service FTTH Au titre de l'année 2022

Février 2022



TABLE DES MATIERES

1.	DEFINITIONS	3
2.	PRESENTATION GENERALE DU SERVICE DE LIAISON D'ACCES ACTIVITEE FTTH	5
3.	DESCRIPTION DES SERVICES D'INTERCONNEXION PROPOSES	6
3.1	CAS OU LEVEL4 OFFRE UNE PRESTATION D'HEBERGEMENT DES EQUIPEMENTS ACTIFS ET PASSIFS AU FSI/ORPT.	6
3.2	CAS OU LEVEL4 OFFRE UNE PRESTATION DE CONNECTIVITE AU NIVEAU D'UN REPARTITEUR OPTIQUE ACCESSIBLE AU FSI/ORPT	6
4.	MISE À DISPOSITION DE LIAISONS D'ACCÈS ACTIF DU NRO A L'ONT	7
4.1	DESCRIPTION DU SERVICE ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE	7
4.2	NATURE ET DUREE DU DROIT D'UTILISATION SUR LA LIAISON FTTH	7
4.3	PRINCIPE DE MISE A DISPOSITION DE LA LIAISON FTTH	8
4.4	CONDITIONS FINANCIERES	8
5.	MAINTENANCE/SAV DES INFRASTRUCTURES FTTH PAR LEVEL4	8
5.1	MAINTENANCE ET SAV.....	8
5.2	ACCES AUX LOCAUX OPERES PAR LEVEL4	9
6.	TARIFICATION	9
7.	GESTION DE LA RELATION AVEC LE FSI	9
7.1	CANAUX DE LA RELATION CLIENTS	9
7.2	INFORMATION A L'ATTENTION DU FSI/ORPT	10
7.3	PREEMPTION OU CONFLIT ENTRE OPERATEURS/FSI	11
8.	FACTURATION ET PAIEMENT	11
8.1	FACTURATION PAR LEVEL 4 AU FSI/ORPT.....	11
8.2	CONTESTATION DES FACTURES.....	12
9.	RESPONSABILITE.....	12
9.1	RESPONSABILITE DE LEVEL4	12
9.2	RESPONSABILITE DU FSI/ORPT	13
9.3	RESPONSABILITE DES PARTIES.....	13
	ANNEXE 1 : TARIFICATION	14
	ANNEXE 2 : MODALITES ET CONDITIONS APPLICABLES A LA COMMANDE ET AU SAV	16
	LES ETAPES CLES DU PARCOURS CLIENT LORS DE LA COMMANDE	16
	MATRICE DES RESPONSABILITES	16
	LES ENGAGEMENTS CLES DE QUALITE DE SERVICE	17
	PENALITES LIEES AUX ENGAGEMENTS DE QUALITE	18
	ANNEXE 3 : MODELE DE BON DE COMMANDE LIAISON D'ACCES ACTIF.....	19
	ANNEXE 4: MODALITES DE MISE A DISPOSITION D'UN ESPACE D'HEBERGEMENT DANS LE NRO	20

1. DEFINITIONS

- « **Boucle locale optique mutualisée** » ou « **BLOM** » : désigne un réseau FTTH entre un NRO et un ensemble d'ONT.
- « **Boitier de pied d'immeuble** » ou « **BPI** » : désigne le boitier installé en pied d'un ensemble immobilier permettant d'assurer la liaison entre les câbles optiques horizontaux (entre le SRO et le pied d'immeuble) et la Colonne montante.
- « **Bon de Commande** » désigne le formulaire permettant au FSI de souscrire aux Services et qui détaille les éléments techniques et administratifs nécessaires à la mise en place de ces Services.
- « **Câblage Client final** » : désigne l'ensemble composé d'un câble de fibres optiques installé entre le PBO et le NRO, y compris le NRO.
- « **Client final** » ou « **Utilisateur final** » : désigne toute personne physique ou morale cliente du FSI et qui ne fournit pas elle-même de réseaux de télécommunications ou de services de télécommunications accessibles au public.
- « **Colocalisation** » désigne le service d'hébergement ou de connectivité, aussi bien dans le cadre d'un local opéré par LEVEL4.
- « **Convention** » : désigne le contrat conclu entre LEVEL4 et le FSI, qui se base sur l'offre de référence de Level 4.
- « **Date de Mise en Service** » : désigne la date à laquelle la Liaison d'accès actif FTTH requise par le Bon de Commande est opérationnelle tel qu'indiqué par l'Article 6.1 (Description du service et conditions de mise en œuvre).
- « **Date de Livraison** » : désigne, pour un service de Colocalisation commandé, la date d'acceptation par le FSI de la réception du service en question conformément aux procédures de réception définies par l'Article 5.1.3 (Commande-Livraison du service).
- « **Défaillance (Majeure ou Mineure)** » : désigne, pour la ou les prestation (s) définie (s) par le Bon de Commande, toute déviation de ce service par rapport à ses spécifications techniques (telles qu'indiquées dans la commande ferme pour le service). Une Défaillance est réputée « Majeure » quand elle est libellée comme telle dans la commande. A défaut, elle est réputée « Mineure ».
- « **Dispositif de terminaison intérieure optique** » ou « **DTIO** » : désigne l'élément optique passif situé à l'intérieur du Local qui constitue la frontière entre le Réseau FTTH, qui relève de la responsabilité de LEVEL4 et la desserte interne du Local, qui relève de la du tableau de communication, dans la gaine technique du Local. Il matérialise le point optique connecté au niveau duquel est raccordé l'équipement actif optique fourni par le FSI à son abonné.
- « **FTTH** » : désigne l'acronyme pour « Fiber To The Home ».
- « **FSI** » : Fournisseur de service Internet tel que défini par la réglementation en vigueur.



- « **GTR** » : désigne le délai contractuel dans lequel un service accidentellement interrompu doit être rétabli.
- « **Immeuble** » : désigne un bâtiment ou ensemble de bâtiments pour lequel LEVEL4 assure la gestion du Réseau de distribution qui y est déployé.
- « **Incident** » : désigne l'apparition d'un défaut, d'une anomalie ou d'un événement engendrant un dysfonctionnement et/ou une interruption et/ou une suspension de la fourniture d'un service fourni par LEVEL4.
- « **Jour Ouvrable** » : désigne tout jour autre qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié en Tunisie.
- « **Liaison d'accès optique activée** » ou « **Liaison d'accès actif** » ou « **Liaison** » : désigne une liaison active du Réseau FTTH constituée d'un chemin continu en fibre optique équipé d'un ONT permettant de créer un service de transmission entre le Client final et le point de raccordement du NRO au FSI;
- « **Local/Locaux** » ou « **Logement** » ou « **Prise** » désigne un logement ou un local professionnel ou un local à usage mixte situé dans un Immeuble.
- « **Nœud de raccordement optique** » ou « **NRO** » : désigne le nœud extrémité de la BLOM, qui rassemble à la fois, le répartiteur de transport optique (RTO), des infrastructures d'hébergement des équipements passifs et actifs des FSI (emplacement, énergie, etc.) et un point d'accès à un ou plusieurs réseaux de collecte en fibre optique. Le FSI peut ainsi se raccorder au NRO, y installer leurs équipements passifs et actifs et collecter les flux de données des Utilisateurs Finaux.
- ORPT : Opérateur des réseaux publics des télécommunications tel que défini par la réglementation en vigueur.
- « **Partie** » : désigne LEVEL4 ou le FSI/ORPT
- « **Parties** » désigne LEVEL4 et le FSI/ORPT
- « **Point de branchement optique** » ou « **PBO** » : désigne le nœud du Réseau FTTH situé au plus près des Locaux ou Logements, à partir duquel sont réalisées les opérations de raccordement final. Le PBO est généralement installé dans les boîtiers d'étage de la Colonne montante. Par convention, le PBO est rattaché à un unique SRO, sauf s'agissant d'immeubles bénéficiant d'une double adduction.
- « **Point de mutualisation** » ou « **PM** » : désigne le point à partir duquel sont mutualisées les parties terminales du Réseau FTTH.
- « **Réseau d'Accès Optique** » ou « **(OAN, Optical Access Network)** » ou « **Réseau OAN** » désignent l'ensemble de liaisons d'accès partageant les mêmes interfaces côté réseau et prises en charge par des systèmes de transmission avec accès optique. Le réseau OAN peut comprendre un certain nombre de réseaux ODN reliés à la même terminaison OLT.
- « **Réseau de distribution** » : désigne le sous-segment du Réseau FTTH constitué des liaisons en fibre optique allant des ONT des clients finaux jusqu'aux SROs.

- « **Réseau de Distribution Optique** » ou « **(ODN, Optical Distribution Network)** » ou « Réseau ODN » désignent le réseau permettant de réaliser la transmission optique de la terminaison OLT vers les utilisateurs et vice versa. Il emploie des composants optiques passifs.
- « **Réseau FTTH** » : désigne le réseau d'infrastructures passives déployé par LEVEL4 au niveau du ou des secteur (s) considéré (s), y compris toutes les évolutions futures (extension des infrastructures passives, évolution technologique, ...), qui permet de connecter en fibre optique l'ensemble des Locaux ou Logements considérés tels que communiqués par le FSI. Le Réseau FTTH s'étend des NROs (inclus) jusqu'aux ONT (inclus) installés dans chaque Local ou Logement de la zone desservie.
- « **Réseau de transport** » : désigne le sous-segment du Réseau FTTH constitué des liaisons entre les NROs et les SROs.
- « **Route** » ou « **Route optique FTTH** » : désigne une liaison passive du Réseau FTTH constituée d'un chemin continu en fibre optique et permettant de desservir un Client final ; plusieurs chemins continus seront ainsi nécessaires s'agissant d'une double adduction.
- « **Secteur** » désigne la plus petite division administrative de la Tunisie, communément appelé « Imada ».
- « **Service(s)** » : désigne-le ou les service(s) souscrit(s) par le FSI via un Bon de commande auprès de LEVEL4 tels qu'ils sont décrits dans ce document.
- « **Site de Co localisation** » ou « **Site** » : a la signification qui lui est attribuée par l'Article 5.1 (Description du service).
- « **Sous-Répartiteur** » : désigne le nœud intermédiaire du réseau FTTH matérialisé par une armoire de convergence optique (ACO).
- « **Sous-Répartiteur Optique** » ou « **SRO** » : désigne le nœud intermédiaire du réseau FTTH matérialisé par une armoire de convergence optique (ACO).
- « **Terminaison de Ligne Optique** » ou « **(OLT, Optical Line Termination)** » désigne la terminaison assurant l'interface côté réseau pour le Réseau OAN. Elle est reliée à un ou plusieurs réseaux ODN.
- « **Terminaison de Réseau Optique** » ou « **ONT, Optical Network Termination** » : unité ONU, employée pour le raccordement par fibre jusqu'au domicile (FTTH), qui incorpore la fonction de port d'utilisateur.

2. PRESENTATION GENERALE DU SERVICE DE LIAISON D'ACCES ACTIVITEE FTTH

Le service FTTH proposé consiste en la mise à disposition aux ORPT/FSI de liaisons d'accès actif, leur permettant de proposer à des clients finaux des services de télécommunications à très haut débit en fibre, selon l'architecture ci-dessous :



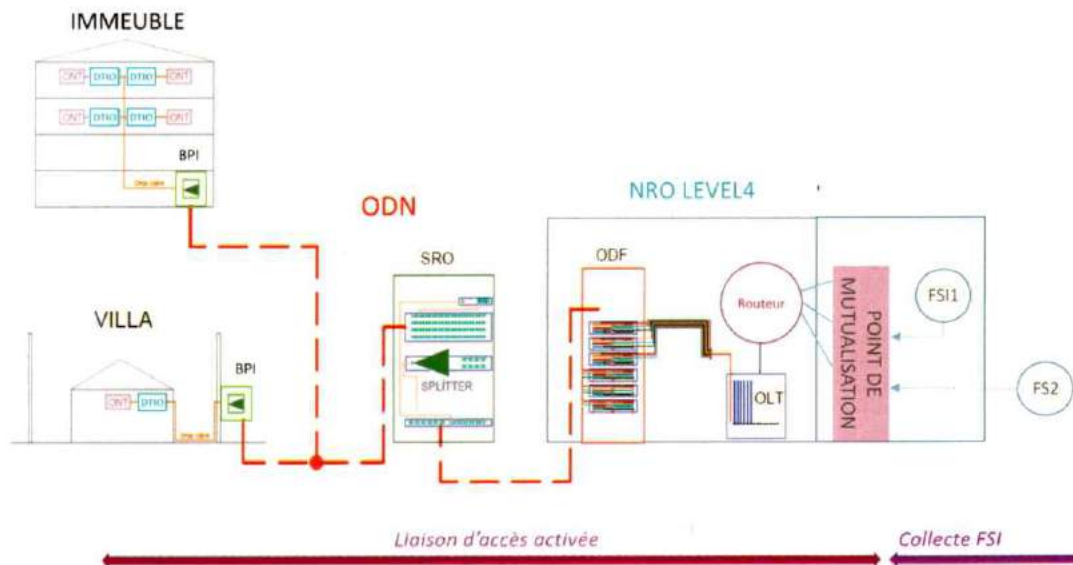


Figure 1: Architecture technique du service d'accès activé FTTH

Afin de bénéficier de l'offre d'accès, l'ORPT/FSI doit disposer d'une interconnexion au NRO sur lequel est rattachée la liaison d'accès actif qu'il souhaite utiliser, dans les conditions mentionnées à l'article 4 ci-dessous.

La mise à disposition d'une liaison d'accès actif FTTH sera effectuée sur la base d'un bon de Commande délivré par le FSI/ORPT, après vérification avec LEVEL4 que la liaison FTTH est entièrement construite et disponible à l'activation pour le compte du FSI/ORPT.

3. DESCRIPTION DES SERVICES D'INTERCONNEXION PROPOSES

Afin de permettre l'accès aux Lignes FTTH, LEVEL4 propose deux possibilités pour l'accès et l'interconnexion aux NRO faisant office de PM déployés par LEVEL4 pour ce service. LEVEL4 pourrait proposer d'autres PM pour des services d'infrastructure passive qui feront l'objet d'une offre spécifique.

3.1 CAS OU LEVEL4 OFFRE UNE PRESTATION D'HEBERGEMENT DES EQUIPEMENTS ACTIFS ET PASSIFS AU FSI/ORPT.

Cette prestation consiste, principalement, en la mise à disposition d'espace au sein d'un NRO («Site de Co-localisation» ou «Site») par LEVEL4 au profit du FSI/ORPT permettant au FSI/ORPT l'accès aux lignes FTTH (d'en assurer le rétablissement en cas d'incident) afin que ce dernier puisse héberger ses équipements actifs et passifs, ses jarretières et ses câbles. Les conditions et modalités relatives à cette prestation seront proposées en Annexe 4.

3.2 CAS OU LEVEL4 OFFRE UNE PRESTATION DE CONNECTIVITE AU NIVEAU D'UN REPARTITEUR OPTIQUE ACCESSIBLE AU FSI/ORPT

Cette prestation consiste en la mise à disposition par LEVEL4 d'un point d'interconnexion sur un répartiteur optique accessible au FSI/ORPT, appelé le point de mutualisation.

Le FSI/ORPT aura la charge de raccorder son réseau de transport à ce point de mutualisation mis à disposition par LEVEL4.



LEVEL4 aura la charge de fournir les liaisons d'accès actif objet de la présente offre au FSI/ORPT, jusqu'à ce point de mutualisation.

Pour que le FSI puisse raccorder son réseau de transport au point de mutualisation, il doit assurer à sa charge la pose d'un câble depuis l'extérieur du NRO jusqu'à un point de terminaison qui lui sera spécifié par LEVEL4.

Dans le cas de figure ci-dessus décrit, le FSI/ORPT aura la charge de :

- Raccorder son réseau de transport à ce point de mutualisation mis à disposition par LEVEL4.
- Procéder à l'installation de ses équipements passifs et de les raccorder à son réseau ;
- plus généralement, prendre toute les mesures nécessaires lui permettant d'exploiter les liaisons d'accès actif commandées auprès de LEVEL4 à partir du point de mutualisation

4. MISE À DISPOSITION DE LIAISONS D'ACCÈS ACTIF DU NRO A L'ONT

4.1 DESCRIPTION DU SERVICE ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

L'offre d'accès à la liaison FTTH consiste à mettre à disposition du FSI/ORPT une liaison d'accès actif du NRO à l'ONT, et en assurer le rétablissement en cas d'incident, en vue de permettre à des clients finaux de disposer de services de télécommunications à très haut débit en fibre optique. L'ONT est un élément constitutif de l'offre de liaison d'accès actif de LEVEL4.

Afin de bénéficier de l'offre d'accès à la liaison FTTH, le FSI/ORPT doit être préalablement interconnecté au NRO sur lequel est rattachée la liaison FTTH qu'il souhaite utiliser dans le cadre des dispositions prévues par l'article 5.

La mise à disposition d'une liaison FTTH sera effectuée sur la base d'un bon de commande soumis par le FSI/ORPT, après vérification avec LEVEL4 que la liaison FTTH est disponible sur le secteur considéré. Les étapes clés et délais de mise en service des liaisons d'accès actif commandées seront détaillés en Annexe 2.

4.2 NATURE ET DUREE DU DROIT D'UTILISATION SUR LA LIAISON FTTH

Au titre de l'offre d'accès à la liaison FTTH, le FSI/ORPT bénéficie d'un droit d'utilisation exclusif de la liaison FTTH qui est mise à sa disposition.

Le droit d'utilisation de la liaison d'accès actif FTTH commence dès la mise à disposition de ladite Liaison.

Le droit d'utilisation de la liaison d'accès actif prend fin à la survenance du premier des évènements suivants :

- (i) À la fin de l'utilisation de la liaison d'accès actif considérée
- (ii) À la résiliation de la convention entre LEVEL4 et le FSI/ORPT ;
- (iii) Lorsque le client final du FSI/ORPT change de fournisseur sur une liaison FTTH considérée.



La fin du droit d'utilisation entraîne de plein droit la résiliation de la liaison FTTH et du bon de commande y afférent s'il y a lieu.

4.3 PRINCIPE DE MISE A DISPOSITION DE LA LIAISON FTTH

La prestation de mise à disposition d'une liaison FTTH consiste, pour LEVEL4 et sous sa responsabilité, à :

- (i) Affecter la liaison FTTH au FSI/ORPT lorsque celle-ci existe ;
- (ii) Établir la continuité optique de la liaison FTTH avec les équipements du FSI/ORPT au NRO le cas échéant ;
- (iii) Fournir l'ONT afférent à la liaison affectée.
- (iv) Assurer le rétablissement de la liaison d'accès actif du NRO à l'ONT en cas d'incident.

LEVEL4 est responsable de l'affectation de la liaison FTTH et de sa continuité du NRO à l'ONT.

4.4 CONDITIONS FINANCIERES

La tarification applicable en contre partie de la mise à disposition de la liaison d'accès actif est mentionnée à l'Annexe 1.

En cas de résiliation anticipée par le FSI/ORPT d'une liaison FTTH par rapport à la durée minimale d'engagement spécifiée dans son bon de commande, le reliquat d'engagement, correspondant au solde des montants restant à courir, restera dû à LEVEL4, aux échéances initialement convenues. Au-delà, de la durée minimale d'engagement choisie, le FSI/ORPT sera soumis à un préavis d'un (01) mois.

La tarification pourra être modifiée à la demande LEVEL4 exclusivement dans les cas suivants :

- en cas de décision de l'Instance Nationale des Télécommunications contraignant à une modification des tarifs, dans les délais nécessaires induits ou précisés par ladite décision ;
- à la suite d'un accord mutuel des Parties.

5. MAINTENANCE/SAV DES INFRASTRUCTURES FTTH PAR LEVEL4

5.1 MAINTENANCE ET SAV

LEVEL4 assure la maintenance des infrastructures FTTH comprenant :

- Les NRO dans le cas où LEVEL4 est l'hébergeur ;
- Les fibres et équipements passifs déployés entre le NRO et l'ONT ;
- L'ONT.

Le FSI/ORPT est pour sa part responsable des opérations de maintenance et de SAV de son compartiment au sein du NRO, de l'adduction depuis son réseau, en amont du NRO, y compris la jarretière ou la soudure au sein du NRO.



LEVEL4 assure les prestations suivantes en cas de survenance d'une anomalie ou d'un incident sur les équipements dont il est responsable :

- Accueil des signalisations d'incident déposées par le FSI/ORPT, uniquement après pré localisation du défaut par celui-ci. Aucune signalisation émanant d'un tiers (Clients finaux, sous-traitants, ...) ne sera prise en compte par LEVEL4 ;
- Réparation de l'incident par LEVEL4 à distance lorsque cela est possible, suite à l'appel d'un FSI/ORPT, ou à défaut, par une intervention sur site, conformément aux modalités précisées en Annexe 2 ;
- Fourniture d'un compte rendu de rétablissement qui clôture l'incident et détermine la fin du délai de rétablissement.

A cet effet, les Parties se transmettent réciproquement, lors de la signature de la convention bilatérale, les coordonnées de leur guichet de SAV.

Le Guichet SAV de LEVEL4 est accessible aux horaires mentionnés en Annexe 2.

Le Guichet SAV de LEVEL4 n'est pas accessible aux clients finaux et n'intervient qu'en niveau 3 de SAV.

Une signalisation transmise à tort est une signalisation transmise par le FSI/ORPT au Guichet SAV de LEVEL4 et pour laquelle les infrastructures FTTH maintenues par LEVEL4 ne sont pas la cause du dysfonctionnement, objet de la signalisation du FSI/ORPT.

Toute signalisation transmise à tort sera facturée par LEVEL4 au FSI/ORPT selon le tarif forfaitaire qui figure à l'Annexe 1.

5.2 ACCES AUX LOCAUX DE LEVEL4

Dans le cas où la colocalisation sera effectuée via un local opéré par LEVEL4, les modalités d'accès et des travaux ainsi que les responsabilités des Parties seront précisées dans l'Annexe 4.

6. TARIFICATION

Les tarifs applicables en contrepartie de la fourniture des services et des prestations de maintenance/SAV sont indiqués en Annexe 1.

Les montants des pénalités applicables le cas échéant sont également prévues à l'Annexe 1.

Les redevances mensuelles sont dûes à LEVEL4 dès la mise à disposition des services.

Le tarif des prestations de maintenance / SAV est dû pour le NRO et pour le raccordement correspondant, à compter de la date de l'avis de mise à disposition.

7. GESTION DE LA RELATION AVEC LE FSI/ORPT

7.1 CANAUX DE LA RELATION CLIENTS

LEVEL4 mettra à la disposition du FSI/ORPT une variété de canaux tels que détaillés ci-après :

7.1.1 Équipe de l'exploitation commerciale

L'équipe de l'exploitation commerciale prendra en charge la gestion globale de la relation commerciale avec le FSI/ORPT. Elle assurera les responsabilités suivantes :



- La Gestion du processus de commande,
- L'élaboration, la validation et le contrôle de la facture et le suivi du recouvrement auprès du FSI/ORPT.

7.1.2 Système d'information

LEVEL4 mettra à la disposition du FSI/ORPT un espace utilisateur avec une interface ergonomique et intuitive.

L'interface de la solution permettra de naviguer dans un portail qui sera mis à la disposition des acteurs à travers des menus, raccourcis et boutons de manière simple.

L'espace en ligne permettra d'accéder à :

- Une liste des prises FTTH proposées par LEVEL4 (localisation, statuts...);
- Un catalogue de services qui permet de solliciter différents types de demandes (raccordement, SAV, extension et autres);
- Des listes recensant les demandes formulées, passées et en cours de traitement;

7.1.3 Mail

LEVEL4 mettra en place des adresses mail dédiées afin d'assurer les échanges d'informations avec le FSI/ORPT. Ce canal sera le canal privilégié préalablement à la mise en place du système d'information de gestion.

7.1.4 Hotline

LEVEL4, mettra en place une hotline dédiée au FSI/ORPT. Cette hotline permet au FSI/ORPT de bénéficier :

- D'un service après-vente;
- D'un support technique;
- D'informations commerciales;
- D'un suivi de dossier ou de commande.

7.1.5 Échange d'information

Des fichiers d'information seront définis avec le FSI/ORPT pour la prise de commande, la résiliation ou tout acte de gestion récurrent.

7.2 INFORMATION A L'ATTENTION DU FSI/ORPT

Dans sa démarche de proximité avec le FSI/ORPT, LEVEL4 mettra en place une structure informationnelle formelle pour mieux diffuser l'information pertinente dans des conditions garantissant l'égalité de l'ensemble des FSI/ORPT.

7.2.1 Cas des interventions techniques et maintenance programmée

LEVEL4 peut être amené à effectuer des opérations de maintenance sur les équipements FO sur le NRO, et qui pourraient donner lieu ainsi à d'éventuelles perturbations de services de durées variables.



LEVEL4 s'efforcera 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, LEVEL4 notifiera à ce dernier la réalisation desdites opérations en l'informant, moyennant un préavis, de la date et la durée de ces opérations.

7.2.2 Cas du raccordement de nouveaux secteurs

En fonction de l'avancement du raccordement de nouvelles zones, LEVEL4 s'engage à informer le FSI/ORPT au moins un (01) mois avant l'ouverture commerciale de chaque section du Secteur.

7.3 PREEMPTION OU CONFLIT ENTRE OPERATEURS/FSI

Lors de la demande de mise à disposition de liaisons d'accès actif du NRO à l'ONT, et afin d'éviter toute préemption de brins de fibre optique, le FSI/ORPT doit fournir à Level4 le modèle justifiant la commande du client final au FSI/ORPT dûment rempli.

Les contrôles afférents à ce point sont explicités dans les workflows de commande, en fonction de la nature de la commande et des délais exigés pour la mise en place. Deux principaux types de contrôles pourraient être opérés :

- **Un contrôle documentaire** : basé principalement sur le justificatif de commande du client final inclus dans le formulaire de commande du FSI/ORPT,
- **Un entretien avec client final** : en complément du contrôle documentaire. Cet entretien ne sera pas systématique. Il sera opéré par échantillonnage (fréquence à convenir) ou pour une clarification dès lors que l'équipe de l'exploitation commerciale jugera utile.

8. FACTURATION ET PAIEMENT

8.1 FACTURATION PAR LEVEL 4 AU FSI/ORPT

LEVEL4 établira une facture mensuelle au FSI/ORPT en règlement :

- De la mise à disposition de liaisons d'accès actif (du NRO à l'ONT inclus);
- Des éventuelles pénalités dues par le FSI/ORPT ;
- De la mise à disposition d'espaces d'hébergement au sein du NRO dans le cas où ce dernier est opéré par LEVEL4 ;
- De toutes autres prestations ou tout autre service.

LEVEL4 est tenu d'envoyer au FSI/ORPT, avant le 8 du mois m+1, un état récapitulatif des services fournis lors du mois m.

Des factures mensuelles libellées au nom du FSI/ORPT devront être déposées par LEVEL4 au bureau d'ordre central du FSI/ORPT en trois (03) exemplaires dont un original. Lesdites factures devront être accompagnées de l'original de l'état récapitulatif des Services fournis.

Le FSI/ORPT payera à LEVEL4 les sommes dues, conformément aux documents comptables, dans les trente (30) jours suivant la date de réception des factures de LEVEL4.



En cas de retard de paiement, de paiement partiel d'une facture à la date d'échéance, des intérêts sont dus dès le premier jour de retard suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral sans qu'il soit nécessaire de procéder à une quelconque mise en demeure.

Les intérêts de retard sont calculés sur le montant TTC des sommes dues par une Partie à l'autre Partie. Il est expressément convenu que le taux applicable au titre des intérêts de retard sera égal au TMM+1% par an. Les sommes qui font l'objet d'une réclamation conformément aux dispositions ci-après ne font pas l'objet des majorations de retard au taux ci-dessus. Les intérêts de retard ne sont applicables que sur le montant dû en question avec aucune possibilité de cumul avec d'autres sommes dues.

Les tarifs indiqués dans l'Annexe 1 sont exprimés en hors taxes (HT). La TVA sera facturée en sus au taux en vigueur à la date de facturation.

8.2 CONTESTATION DES FACTURES

Pour être recevable, la contestation doit être accompagnée d'un rapport détaillé par le FSI/ORPT avec les justificatifs nécessaires, dans un délai maximal de quinze (15) jours calendaires à partir de la date de réception de l'état récapitulatif du trafic. Les deux parties se rapprocheront pour reconcilier la contestation

La contestation n'empêchera pas le règlement du montant non contesté dans les délais convenus dans le cadre des émissions de factures.

En tout état de cause, les deux parties disposeront d'un délai de soixante (60) jours calendaires, à partir de la date de dépôt de la contestation appuyée par les pièces justificatives, pour statuer sur la contestation et convenir sur un accord à l'amiable.

9. RESPONSABILITE

9.1 RESPONSABILITE DE LEVEL4

LEVEL4 s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la fourniture des services prévus par la présente offre. La responsabilité de LEVEL4 ne pourra être engagée qu'en cas de faute significative établie à son encontre et dûment démontrée. La responsabilité de LEVEL4 est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tout dommage indirect et/ou immatériel et, en particulier, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de renommée ou de réputation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus. Nonobstant toute autre stipulation de cette offre, la responsabilité totale cumulée de LEVEL4 n'excédera pas cent pour cent (100%) de la facturation annuelle de l'année n-1. Au cours de la première année d'exécution de cette offre, la responsabilité totale cumulée de LEVEL4 n'excédera pas le montant des factures déjà émises.

Par ailleurs, le FSI/ORPT est le seul responsable du contenu des informations transmises par le biais des Lignes FTTH. LEVEL4 ne peut être en conséquence tenue responsable des informations transmises. Le FSI/ORPT garantit LEVEL4 contre toute action ou revendication de tiers afférentes auxdites informations transmises.



9.2 RESPONSABILITE DU FSI/ORPT

Le FSI/ORPT est responsable vis-à-vis de LEVEL4 de tous dommages directs que ses équipements, son personnel ou celui de ses Sous-traitants causeraient aux personnels, aux équipements de LEVEL4 et des tiers ainsi qu'aux parties communes des immeubles FTTH, ou aux parties privatives des maisons individuelles FTTH objet de leur intervention.

Le FSI/ORPT assume la responsabilité pleine et entière des relations qu'il entretient avec ses partenaires commerciaux, ses clients finaux et tout autre tiers. A ce titre, il est seul responsable de la fourniture et de la qualité du service qu'il commercialise auprès de ses clients finaux. Il s'engage à garantir LEVEL4 de toute réclamation, recours ou action de quelque nature que ce soit, intentés par les tiers précités.

Le FSI/ORPT s'engage également à suivre et respecter les consignes de sécurité qui lui seront fournies.

En cas de dommages causés aux équipements passifs et/ou à l'ONT par un client du FSI/ORPT, ce dernier s'engage à en assumer la responsabilité et à dédommager LEVEL4 à première demande selon les tarifications mentionnées en Annexe 1 dans un délai de trente (30) jours à compter de la demande effectuée par LEVEL4.

9.3 RESPONSABILITE DES PARTIES

Aucune des Parties ne peut être tenue pour responsable des dommages en raison de défaillance tenant soit à un cas de force majeure, soit du fait d'un tiers.



ANNEXE 1 : TARIFICATION

Le catalogue de services ci-après illustre les différents Services, ainsi que les tarifs y associés.

D'une manière générale les frais de mise à disposition des liaisons d'accès actif incluent la mise à disposition de l'ONT et les frais de mise en marche.

- **Liaisons d'accès actif**

Mise à disposition de liaisons d'accès actif NRO-ONT	Unité de facturation	Tarif unitaire (en DT Hors TVA)
Appartement équipé d'une prise optique	Forfait de mise en marche	Gratuit
Villa (dans la limite de 30 m de câblage à partir du BPI)	Forfait de mise en marche	Gratuit
Appartement/villa non qualifiés (BPI non installé)	Forfait par prise	Sur devis
20Mbps en architecture GPON	Forfait mensuel (12 mois d'engagement)	40 DT
50Mbps en architecture GPON	Forfait mensuel (12 mois d'engagement)	50 DT
100Mbps en architecture GPON	Forfait mensuel (12 mois d'engagement)	77 DT
Installation du DTIO d'appartement dans un immeuble raccordé par un BPI (Déductible de la redevance de liaison d'accès actif après mise en service)		50 DT déductibles
Site survey pour l'installation d'un DTIO dans une villa équipée d'un BPI (Déductible de la redevance de liaison d'accès actif après mise en service)		50 DT déductibles
Installation du DTIO dans une villa équipée d'un BPI. Câblage tiré de 0 à 29m		Gratuit
Installation du DTIO dans une villa équipée d'un BPI. Câblage tiré de 30 à 49m (*)		150 DT
Installation du DTIO dans une villa équipée d'un BPI. Câblage tiré de 50 à 99m (*)		250 DT
Installation du DTIO dans une villa équipée d'un BPI. Câblage tiré de 100 à 149m (*)		300 DT
Installation du DTIO dans une villa équipée d'un BPI. Câblage tiré de 150 à 300m (*)		400 DT
Frais d'intervention à tort pour le traitement d'une panne	Forfait par intervention	50 DT
ONT en supplément		150 DT

(*) chiffrage réalisé à la suite du site survey conduit avec le client final de la villa pour l'installation du DTIO

Ce tarif est applicable par LEVEL4 pour son infrastructure FTTH disponible actuellement. Le périmètre de l'infrastructure dont dispose LEVEL4 actuellement est publié dans son site internet www.level4.tn.



Ce tarif fera l'objet d'une offre promotionnelle pendant la première année de l'engagement du FSI/ORPT à cette offre. L'offre promotionnelle est applicable aux 12 premiers mois pour tout abonnement de 24 mois commandé, et applicable aux 6 premiers mois pour tout abonnement de 12 mois commandé, sur la base des tarifs suivants :

	Tarif promotionnel (en DT Hors TVA)
20Mb	21
50Mb	32
100Mb	41

Le FSI/ORPT bénéficie d'une ristourne annuelle en fonction du nombre de liaisons souscrites calculée à la fin de chaque année calendaire. À partir de la fin l'année calendaire suivant l'année de la signature de la convention de vente de gros, cette ristourne s'appliquera sur le chiffre d'affaires généré par les tarifs mensuels, hors tarifs promotionnels, comme le précise le tableau ci-dessous :

% de ristourne	5%	10%	15%
Engagement de volume total de liaisons d'accès actif activées à la fin de l'année n	80	300	600
Engagement de volume total de liaisons d'accès actif activées à la fin de n+1	140	500	1050
Engagement de volume total de liaisons d'accès actif activées à la fin de n+2 et suivants	200	700	1500

L'année n est l'année calendaire suivant l'année de la signature de la convention .

Exemple :

Un FSI/ORPT qui signe une convention de vente de gros en mars 2022.

- Le FSI/ORPT bénéficie de l'offre promotionnelle pour les engagements de 12 mois (tarif promo de mars à août 2022) ou 24 mois (tarif promo de mars 2022 à février 2023).
- À la fin de l'année suivant la signature de la convention (soit en décembre 2023), si le FSI/ORPT totalise 400 liaisons à son portefeuille (dont 250 ayant bénéficié de l'offre promotionnelle), Il bénéficiera d'une ristourne de 10% sur le CA réalisé applicable comme suit :
 - 10% sur le CA des tarifs des liaisons n'ayant pas bénéficié du tarif promotionnel (400-250) soit 150 liaisons acquises après mars 2023.
 - 10% sur le CA des tarifs des 250 liaisons facturé (à partir de mars 2023) : cad facturé à l'issue de la période d'application des tarifs promotionnel depuis le démarrage de la convention.
- A la fin de l'année 2024 :
 - S'il atteint 450 liaisons, il recevra la ristourne annuelle des 5% sur le CA 2024.
 - S'il atteint un volume de 500 liaisons, il recevra une ristourne de 10% sur le CA 2024.
 - S'il atteint 1050 liaisons, il recevra une ristourne de 15% sur le CA 2024.

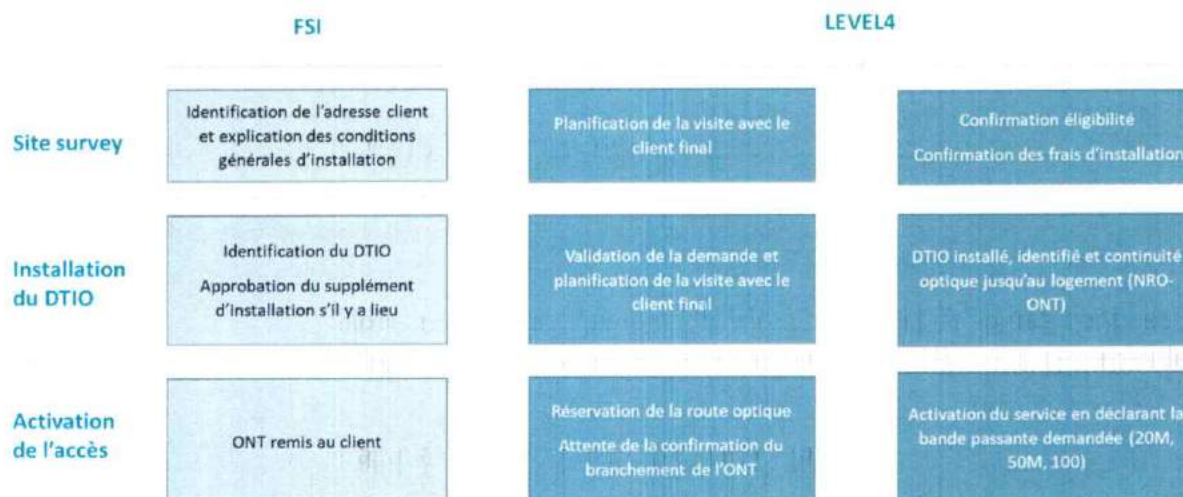
ANNEXE 2 : MODALITES ET CONDITIONS APPLICABLES A LA COMMANDE ET AU SAV

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 LEVEL4 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 LEVEL4, 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 LEVEL4.

Au cas où LEVEL4 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, LEVEL4 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 LEVEL4 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

LEVEL4 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. LEVEL 4 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, LEVEL4 lui notifiera la réalisation desdites opérations en l'informant, moyennant préavis, de la date et la durée de ces opérations.

Au cas où LEVEL4 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



ANNEXE 3 : MODELE DE BON DE COMMANDE LIAISON D'ACCES ACTIF

Le bon de commande de l'opérateur transmis à LEVEL4 pour une nouvelle liaison d'accès actif activée devra contenir les informations suivantes.

Adresse de l'occupant du logement

Nom ou raison sociale :

Type de logement : Appartement, Villa, Autre :

Numéro : Type de voie (rue, boulevard, avenue) :

Nom de la rue :

Complément d'adresse (lieu-dit, résidence) :

Code postal : Commune :

Bâtiment : Cage d'escalier :

Niveau / Étage : N° appartement ou porte :

N° prise optique LEVEL4 dans le logement (si elle est déjà installée):

Si la prise optique n'est pas installée :

Le logement du client est-il dans la zone de couverture du réseau communiquée par LEVEL4 ?

.....

Coordonnées de la personne à contacter pour la prise de rendez-vous d'installation ou de devis en journée

Nom.....

Tel.....

Mail :

Bande passante de la liaison d'accès actif commandée

20Mb, 50Mb, 100Mb, Autre.....,

Durée de l'engagement

12 mois, 24 mois, Autre.....

Numéro d'ONT remis par le FSI :

Les commandes doivent parvenir à l'adresse email : COMMANDES@LEVEL4.TN

Les demandes d'intervention sur des liaisons d'accès actif peuvent être adressées par email à l'adresse : supportFTTH@level4.tn



ANNEXE 4: MODALITES DE MISE A DISPOSITION D'UN ESPACE D'HEBERGEMENT DANS LE NRO

Les conditions et modalités relatives à cette prestation seront précisées ultérieurement dès lors qu'un FSI/ORPT en manifeste son intérêt.

