

## OFFRE DE REFERENCE 2

### NC NUMERICABLE

Par une décision référencée 14-DCC-160 du 30 octobre 2014, l'Autorité de la Concurrence a autorisé la prise de contrôle exclusif de SFR moyennant un certain nombre d'engagements. C'est donc dans ce contexte, et en application des termes des engagements que la présente offre de référence relative à l'engagement d'accès n°2, est publiée (ci-après « **ODR d'Accès 2** »).

La présente ODR d'Accès 2 porte sur un service proposé par NC NUMERICABLE (ci-après « Numericable ») d'offre de gros d'accès activé à très haut débit à son réseau câblé par la fourniture et l'activation de liens d'accès, d'une prestation de collecte et de transport de flux sur la Zone Câblée.

Pour bénéficier de la présente ODR d'Accès 2, {Opérateur Télécom} doit être un opérateur MVNO ou un opérateur de communications électroniques déployant des réseaux FTTH et ne présentant aucun lien capitalistique direct ou indirect avec le groupe Vivendi.

La fourniture du Service décrit dans la présente ODR d'Accès 2 nécessite la signature préalable de conditions générales entre Numericable et {Opérateur Télécom}, des conditions spécifiques adéquates (ci-après les « Conditions Spécifiques ») et des conditions particulières le cas échéant (ci-après les « Conditions Particulières ») (ci-après la « **Convention** »). La Convention détaille les conditions techniques, juridiques du Service et en précise également les aspects opérationnels et financiers.

L'ODR d'Accès 2 entre en vigueur le ---- et peut-être modifiée à tout moment par Numericable, et ce conformément aux engagements visés à décision référencée 14-DCC-160 du 30 octobre 2014 de l'Autorité de la Concurrence.

#### 1. DEFINITION

« **Eligibilité** » : critères permettant notamment de déterminer (i) la raccordabilité du logement, (ii) le débit disponible et (iii) les modalités de raccordement du logement de l'Utilisateur Final au réseau de Numericable ;

« **Equipement Terminal** » : ensemble des matériels installés chez un Utilisateur Final pour utiliser les Offres ;

« **Offres** » : offres commerciales de {Opérateur Télécom} ;

« **Services de Télévision** » : les services de télévision distribués par {Opérateur Télécom} dans le cadre des Offres pour lesquels {Opérateur Télécom} a conclu un contrat de distribution directement avec un éditeur de services de télévision ;

« **Utilisateur(s) Final(s)** » : le(s) client(s) résidentiels de {Opérateur Télécom} souscrivant auprès de {Opérateur Télécom} une Offre ;

« **Zone Câblée** » : l'ensemble des prises câble du réseau établies sur les communes listées en annexe B des présentes, correspondant à la liste des communes annexées aux engagements de la décision référencée 14-DCC-160 du 30 octobre 2014.

#### 2. OBJET DU SERVICE CONCERNE PAR L'ODR D'ACCES 2

2.1 Le Service permet à {Opérateur Télécom} d'élaborer et de commercialiser auprès de ses Utilisateurs Finals des Offres.

Au titre du Service, Numericable :

- fournit des services de collecte et de transport de flux de {Opérateur Telecom} jusqu'à la porte de collecte de {Opérateur Telecom}, étant entendu que {Opérateur Télécom} assure directement les services internet et téléphonie auprès des Utilisateurs Finals,
- fournit un dispositif permettant le raccordement et le SAV des Utilisateurs Finals,
- fournit les outils informatiques nécessaires à {Opérateur Telecom} pour la gestion de ses Utilisateurs Finals tels que visés à l'article 5.7 de l'Offre d'Accès 2.

{Opérateur Télécom} quant à lui :

- rémunère Numericable pour le Service,
- est responsable du contenu de l'Offre, de la relation avec les Utilisateurs Finals (notamment distribution de l'offre, service client, facturation de détail et gestion administrative), de la définition et du marketing des services sous sa marque, et assume seul vis-à-vis des Utilisateurs Finals la responsabilité pleine et entière des Offres dans le cadre des contrats qu'il passe avec ces derniers,
- transmet des prévisions de commande engageantes,
- est responsable des Equipements Terminaux. Néanmoins, il est entendu que les Equipements Terminaux doivent être compatibles et interopérables avec le réseau de Numericable et qu'ils ne doivent pas perturber ni dégrader la qualité ni les capacités du réseau de Numericable, ces éléments constituant une obligation essentielle. Il est entendu que cette obligation essentielle est une obligation continue et permanente compte tenu du fait que le réseau de Numericable est évolutif, étant rappelé que Numericable est et demeure le seul maître de l'ingénierie du réseau de Numericable. En conséquence, {Opérateur Télécom} s'engage à solliciter l'agrément préalable et écrit de Numericable quant aux Equipements Terminaux (en ce compris leurs futures évolutions, et versions de quelque nature que ce soit, notamment hardware ou software), et ce préalablement à leur lancement commercial.

2.2 Il est entendu que les Services sont fournis sous réserve des capacités disponibles sur le réseau Numericable, en fonction de l'Eligibilité, et de la compatibilité de l'Equipement Terminal avec le réseau de Numericable dans le cadre des Services.

La présente ODR d'Accès 2 présente donc les principales modalités techniques, commerciales et financières, sans pour autant que cela soit exhaustif, modalités plus amplement décrites dans le cadre de la Convention.

### **3. DUREE**

#### **3.1 Entrée en vigueur**

La Convention entrera en vigueur à sa date de signature par les parties pour une durée expirant le 30 octobre 2019. L'entrée en vigueur de la Convention est conditionnée aux résultats positifs de l'étude de faisabilité menée par Numericable, étude constituant un prérequis indispensable.

En conséquence,

- si les résultats de l'étude susvisée n'étaient pas concluants, lesdits résultats entraîneront automatiquement et immédiatement la déchéance de la Convention – sans droit à indemnité au profit de {Opérateur Télécom}, les sommes versées par {Opérateur Télécom} au titre de ladite étude étant définitivement acquises au bénéfice de Numericable.
- si les résultats de l'étude sont concluants, la Convention entrera en vigueur conformément aux présentes.

#### **3.2 Résiliation**

##### 3.2.1 Suspension/Résiliation de la Convention pour défaut de paiement d'une / des échéance(s)

En cas de manquement de {Opérateur Télécom} à son obligation de paiement aux échéances contractuelles ou à l'issue de la procédure de contestation de facture, Numericable peut suspendre, en l'absence de paiement sept (7) jours après réception d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, tout ou partie du Service concerné et ne plus accepter de nouvelles commandes dans l'attente du règlement de {Opérateur Télécom} de la (ou des) facture(s) non encore payée(s).

Dans l'hypothèse où il ne serait pas remédié au manquement dans un délai de quinze (15) jours à compter de la mise en demeure susvisée, Numericable pourra constater et notifier à {Opérateur Télécom} la résiliation de plein droit de tout ou partie de la Convention.

La mise en œuvre par Numericable de la faculté de résiliation entraînera de plein droit la déchéance de tous les termes des créances de Numericable sur {Opérateur Télécom} et leur exigibilité immédiate.

##### 3.2.2 Résiliation de la Convention pour manquement

En cas de manquement grave par l'une des parties de l'une quelconque de ses obligations au titre de la Convention, excepté le cas du défaut de paiement soumis à des règles propres édictées à l'article 3.2.1, l'autre partie est en droit de résilier la Convention, trente (30) jours après la réception par la première partie d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée infructueuse, sans que la responsabilité de la partie résiliant la Convention ne puisse être mise en cause.

La résiliation de la Convention emportera résiliation de toutes les commandes et de toutes les prestations en cours à la date d'effet de la résiliation.

### 3.2.3 Résiliation anticipée autorisée

En cas de hausse de prix et/ou de modification des Conditions Spécifiques, {Opérateur Télécom} peut résilier le Service objet de l'augmentation de prix et/ou de la modification des Conditions Spécifiques, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai de six (6) mois suivant la réception du courrier de notification de l'augmentation de prix et/ou de la modification des Conditions Spécifiques.

### 3.2.4 Résiliation en cas de changement de contrôle

Numericable se réserve le droit en cas de changement de contrôle de {Opérateur Télécom}, tel que défini dans la Convention, de résilier la Convention de plein droit dans un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec demande d'avis de réception informant du changement de contrôle par {Opérateur Télécom} ou à compter de la connaissance par Numericable dudit changement, et ce sans droit à indemnisation au profit de {Opérateur Télécom}.

### 3.2.5 Résiliation pour cas de force majeure

Dans le cas de la survenance d'un cas de force majeure, tel que défini dans la Convention, entraînant une suspension totale ou partielle de l'exécution des prestations de l'une ou de l'autre des parties d'une durée de plus d'un mois, l'une ou l'autre des parties peut résilier la Convention de plein droit et sans pénalité par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans le respect d'une période de préavis de 7 jours calendaires.

### 3.2.6 Réversibilité

Numericable assurera, à la demande écrite de l'Opérateur, et sous réserve d'une étude de faisabilité et de l'acceptation du devis par {Opérateur Télécom} établi à cet effet par Numericable et du paiement des sommes y afférentes, une période permettant d'assurer la migration sur un autre réseau de communications électroniques des Utilisateurs Finals en cas de fin de la Convention, sauf en cas de résiliation aux torts de l'Opérateur.

## **4. DOCUMENTS CONTRACTUELS**

La présente ODR d'Accès 2 est accompagnée des annexes suivantes :

- L'Annexe A – Conditions tarifaires
- L'Annexe B – Liste des communes de la Zone Câblée
- L'Annexe C – Indicateurs de qualité de service

## **5. DESCRIPTION DU SERVICE**

Le Service est offert dans sa totalité sur toute la Zone Câblée définie en annexe B « Zone Câblée », sous réserve de l'Eligibilité du logement de l'Utilisateur Final.

### **5.1. Collecte et transport Internet et téléphonie**

Numericable fournit à {Opérateur Télécom} un Service de collecte, lui permettant de proposer à ses Utilisateurs Finals des Offres utilisant les plateformes de service de {Opérateur Télécom}, pour Internet, l'interactivité et la téléphonie.

Numericable achemine les flux jusqu'à la porte de collecte VoIP et Internet. {Opérateur Télécom}, quant à lui, achemine sur son réseau, le trafic internet et téléphonie depuis et vers l'Utilisateur Final depuis la porte de collecte VoIP et Internet.

Les Utilisateurs Finals bénéficieront d'un accès Internet très haut débit, en fonction de l'Eligibilité de leur logement :

- descendant jusqu'à 30Mbit/s et montant jusqu'à 1 Mbit/s,
- descendant jusqu'à 100Mbit/s et montant jusqu'à 5 Mbit/s,
- descendant jusqu'à 200Mbit/s et montant jusqu'à 10 Mbit/s.

Pour tout autre débit, Numericable adressera un devis y afférent.

## **5.2. Services de Télévision**

### 5.2.1 Responsabilité de Numericable

Pour les Services de Télévision distribués par Numericable pour son compte, et ce en accord avec son plan de services en vigueur, Numericable assurera la prestation technique de distribution des Services de Télévision. A ce titre, Numericable fournira des prestations d'encodage, de cryptage, de gestion du système d'accès conditionnel, de gestion de la signalisation, de transport des flux TV, et ce depuis le centre de diffusion national de Numericable (CDN) jusqu'à l'Utilisateur Final.

Pour tout autre Service de Télévision non inclus dans le plan de services de Numericable et donc non distribué par Numericable, la prestation technique de distribution des Services de Télévision ne pourra se faire que dans la limite des possibilités et des capacités offertes par le réseau de Numericable, des possibilités techniques permises par le réseau de Numericable et des règles d'ingénierie de Numericable. Les modalités afférentes à cette hypothèse sont détaillées dans la Convention.

### 5.2.2 Responsabilité de {Opérateur Télécom}

L'Opérateur fera son affaire de la contractualisation d'un accord de distribution avec chaque éditeur de Service de Télévision, et notamment du paiement des redevances, des déclarations, du droit de diffusion d'un signal mutualisé et de toutes taxes y afférentes ainsi que de l'obtention de toutes garanties et tous droits auprès des ayants-droit de tout programme ou flux des Services de Télévision.

En tout état de cause, {Opérateur Télécom} :

- s'engage à ce que les Services de Télévision soient compatibles et interopérables avec le réseau de Numericable ;
- a la responsabilité de la captation, du transport et de la livraison du signal des Services de Télévision jusqu'au centre de diffusion national de Numericable (CDN) ;
- reconnaît et accepte expressément que le signal assurant la distribution des Services de Télévision soit mutualisé.

## **5.3. Service vidéo à la demande (VàD)**

Sous réserve des résultats de l'étude Voix, IP et interactivité telle que stipulée à la Convention, le service de VàD repose sur la mise en place d'une infrastructure Vault/streamer dédiée non linéaire envoyée vers les Equipements Terminaux des Utilisateurs Finaux en parallèle de l'infrastructure existante de {Opérateur Télécom}.

## **5.4. Support d'assistance**

Le support de niveau 2 est assuré par Numericable en relation avec le support de niveau 1 de {Opérateur Télécom} sans contact avec l'Utilisateur Final.

## **5.5. Le raccordement**

Le raccordement est assuré par les sous-traitants de Numericable sur la base d'un rendez-vous fixé entre l'Utilisateur Final et {Opérateur Télécom} (lors de la souscription de l'abonnement par l'Utilisateur Final et communiqué par {Opérateur Télécom} à Numericable).

## **5.6. Le SAV à domicile**

Cette intervention est assurée par les sous-traitants de Numericable sur la base d'un rendez-vous fixé entre l'Utilisateur Final et {Opérateur Télécom}.

## **5.7. Services accessoires**

Numericable pourra proposer à titre accessoire les outils informatiques suivants :

- Outil d'éligibilité à l'adresse,
- Outil de commande/modification/suspension/résiliation de liens
- Outil de prise de rendez-vous d'installation ou de dépannage
- Outil de diagnostic en ligne
- Outil de signalisation d'incident

## **6. INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE**

Numericable produit les indicateurs de qualité de service suivants:

1. délai de production des Services,
2. taux d'incident à l'installation et taux d'incident sur le parc,
3. taux de disponibilité sur les liens d'accès et des services téléphonie, Internet et télévision,
4. taux de disponibilité des outils informatiques,
5. mesure de débits,
6. délais de résolution des incidents collectifs,
7. délais de résolution des incidents unitaires clients et leur taux de réitération.

Les modalités afférentes auxdits indicateurs de qualité de services sont détaillées en annexe C des présentes.

## **7. DISPOSITIONS FINANCIERES**

### **7.1. Modalités de facturation des Services**

La facturation des redevances ou abonnements des Services intervient à terme à échoir. La facturation des consommations intervient à terme échu.

Les frais d'études et de mise à disposition de l'ensemble des Services sont facturés à {Opérateur Télécom} à la date de signature de la Convention.

Les Services, et plus généralement les prestations réalisées par Numericable, font l'objet d'une facturation spécifique et/ou récurrente selon la nature desdits Services et prestations.

Les redevances mensuelles des Services seront facturées *pro rata temporis* pour le mois de mise à disposition. En cas de résiliation d'un Service, le mois au cours duquel intervient la résiliation du Service donne lieu à une facturation entière du mois considéré. Concernant les Services faisant l'objet d'une souscription pour une durée minimale, en cas de résiliation anticipée du Service ou de l'option à l'initiative de {Opérateur Télécom}, {Opérateur Télécom} s'engage à payer à Numericable une indemnité et/ou les redevances mensuelles restant à courir jusqu'à la fin de la durée minimale

### **7.2. Modalités de paiement des Services**

{Opérateur Télécom} règlera les factures dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de facture.

## ANNEXE A : CONDITIONS TARIFAIRES

### 1. Frais (€ HT)

Frais d'étude : 50 000€ ;

Frais de mise à disposition des Services : 5 000 000€ ;

Frais annuels de maintenance et d'exploitation des plateformes de service : 250 000 € / an.

### 2. Tarification récurrente des prestations de collecte :

Liens d'accès	Redevance/mois (€ HT)
Liens 30Mbit/s ou 100Mbit/s	13,00
Liens 200Mbit/s	17,00

### 3. Tarification récurrente des prestations de transport :

Transport	Usage mensuel (€ HT)
Redevance de mise à disposition d'une porte de collecte nationale colocalisée 10Gbit/s	2.500,00
Débit consommé par les Utilisateurs Finals (au 95 <sup>ème</sup> percentile)*	9,00 (€ par Mb/s)

(\*) en ce compris tous les types de flux unicast transportés (notamment streaming, gaming, etc...)

### 4. Tarification unitaire

Frais spécifiques	Prix (€ HT)	Modalités de facturation
Frais de mise à disposition d'une porte de collecte nationale colocalisée 10Gbit/s	10.000,00	à l'acte
Frais de raccordement et d'accès au Service pour les raccordements de l'année civile (si volume annuel supérieur à 100 000)	75,00	à l'acte
Frais de raccordement et d'accès au Service pour les raccordements de l'année civile (si volume annuel inférieur à 100 000)	115, 00	à l'acte
Option clé en main (en plus des frais de raccordement et d'accès au Service)	35, 00	à l'acte
Supplément prise supplémentaire (max 10 ml)	35,00	par prise
Supplément fourniture et pose d'amplificateur d'appartement	55,00	par amplificateur
Supplément reprise de réseau téléphonique intérieur	55,00	par intervention

### 5. Autres tarifs

Description	Prix (€ HT)	Commentaires
Déplacement à tort d'un sous-traitant de Numericable dans le cadre d'un raccordement ou d'un SAV, sans intervention du sous-traitant au domicile de l'Utilisateur Final	47,50	A l'acte
Déplacement et intervention d'un sous-traitant de Numericable dans le cadre d'un SAV hors domaine de responsabilité de Numericable	75	A l'acte

## ANNEXE B : LISTE DES COMMUNES DE LA ZONE CÂBLEE

## ANNEXE C : INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE

### Indicateur N°1 : Délai de production des services

#### Temps dans lequel 50% et 95% des demandes d'accès au service sont livrées

##### Périmètre :

- Cas pris en compte :
  - Les raccordements
- Demandes clients prises en compte :
  - Demandes tous canaux (points de vente, WEB, télévente, Vente à domicile, etc.)
  - Toutes demandes de raccordement initiales réellement activées
- Dates prises en compte :
  - Date de l'arrivée de la commande initiale à produire dans le SI (T0).
  - Date de livraison des services (T1) : Livraison des services
  - Mesure de l'indicateur en jours calendaires complets : T0 et T1 sont considérés comme des jours calendaires entiers, sans tenir compte des heures.
- Délais spécifiques compris dans l'indicateur :
  - Délai de prise de rendez-vous et reports de rendez-vous, y compris les délais imputables au client.

##### Hors périmètre :

Les commandes de raccordement annulées ou non raccordées quelqu'en soit le motif

- Délai entre la mise en service et l'utilisation réelle par le client (dépendant du client)
- Délai de rétractation (Scrivener) dans le cas de vente à distance ou démarchage à domicile
- Délai de validation des pièces justificatives
- Délai de validation du contrat par le client

##### Indicateur :

L'indicateur doit être calculé pour chaque cas raccordement.

##### Formule de calcul :

Valeur du 50<sup>ième</sup> centile classé par ordre croissant de la série des durées {T1 (Livraison de services) – T0 Demande de livraison}

Valeur du 95<sup>ième</sup> centile classé par ordre croissant de la série des durées {T1 (Livraison de services) – T0 Demande de livraison}



## Indicateur N°2 : taux d'incident sur Parc

### Périmètre :

- Période d'observation au-delà de 30 jours après le dernier raccordement du client
- Services pris en compte : Il s'agit des services principaux livrés : le cas échéant Internet, TV et VoIP.
- Définition de panne :
  - Panne franche (interruption complète du service) sur un service principal
  - Dégradation de service (débit, pixellisation, qualité de la voix) sur un service principal
- Pannes comptabilisées:
  - SAV : envoi d'un technicien sur la ligne du client ou à son domicile.

### Hors périmètre :

- Pannes franches résolues en ligne (le client retrouve son service à la fin de l'appel).
- Pannes des services non principaux en fonction des Services souscrits par l'Opérateur (mail, VOD, messagerie)
- Les pannes de box et les échanges de matériels ne sont pas inclus
- Clients touchés par une panne générique
- Multi-signallements (Pannes déjà déclarées précédemment)
- Les tickets d'incident individuel et les tickets d'incident collectif (traitement impossible à comparer au traitement de Numericable)
- Les SAV transmis à tort
- Les SAV dont la responsabilité est liée au client

### Autres informations : Indicateur calculé en 3 temps :

- Calcul du taux de pannes signalées par ligne d'accès global = ci-dessous nommé « A » :
  - Indicateur ramené sur le parc moyen d'abonnés actifs de la période d'observation
  - Calcul du numérateur : nombre de pannes franches déclarées (ouvertes indépendamment de la fermeture) de la période d'observation ramenées au mois (divisé par 3)
  - Calcul du dénominateur : moyenne entre le volume du parc le premier jour d'observation et le volume du parc le dernier jour d'observation

$$\frac{\text{Parc au 1}^{\text{er}} \text{ jour d'observation} + \text{Parc au dernier jour d'observation}}{2}$$

- Répartition du parc par ancienneté (et calcul du mix de parc associé):
  - Indicateur ramené sur le parc moyen d'abonnés actifs de la période d'observation
  - Répartition des clients selon leur ancienneté vs 30j selon règle suivante :
    - Calcul du nb de clients dont l'ancienneté est comprise entre 0 et 30 j à la date d'observation vs la date de mise en service
    - La date de mise en service prise en compte correspond à la date d'activation des services par l'opérateur au moment du dernier raccordement réalisé.

- A noter : le 30ème jour suivant la mise en service est inclus dans le segment [0-30j]
- Cas du déménagement :
  - les pannes liées à cet événement de la vie du client sont incluses.
  - Le nombre de jours s'apprécie par rapport à la date de « raccordement » réalisée à l'occasion du déménagement.
  - Ex : un client ayant eu une première mise en service le 01/01/2010, ayant déménagé avec un nouveau raccordement le 01/06/2010 et une panne le 01/11/2010 => la panne sera considérée à 5 mois et non à 11 mois
- Calcul du mix par ancienneté :
  - Part des clients <=30j ci-dessous nommé « B » = (Parc moyen de la période d'observation des clients <=30j) / (Parc moyen de la période d'observation total)
  - Part des clients >30j ci-dessous nommé « C » = (Parc moyen de la période d'observation des clients >30j) / (Parc moyen de la période d'observation total)
- Calcul du taux de pannes signalées par ligne d'accès au-delà des 30 jours selon la formule ci-dessous en utilisant également l'indicateur de taux de pannes par ligne d'accès dans les 30 jours présenté comme l'indicateur 2 bis ci-dessous nommé « D »

**Formule de calcul :**

Taux au-delà de 30 j = (A - B \* D) / C soit :

(Taux global – Part des clients <= 30j \* taux de pannes dans les 30j)

Part des clients > 30j

## Indicateur N°2bis : taux d'incident à l'installation

### Périmètre :

- Période d'observation de 30 jours après la production des services.
- Services pris en compte : Il s'agit des services principaux livrés : le cas échéant Internet, TV et VoIP.
- Définition de panne :
  - Panne franche (interruption complète du service) sur un service principal
  - Dégradation de service (débit, pixellisation, qualité de la voix) sur un service principal
- Pannes comptabilisées :
  - SAV : envoi d'un technicien sur la ligne du client ou à son domicile.

### Autres informations : (exemple avec une période d'observation notée M à M3) :

- Date de la dernière livraison prise en compte : Date de la dernière livraison des services.
- 30ème jour suivant la dernière livraison des services inclus. A partir du 31ème jour, pannes hors indicateur.
- Calcul du dénominateur : Nombre de lignes raccordées lors de la période d'observation avancée d'un mois (soit de M-1 à M2).
- Calcul du numérateur : Sur les lignes comprises dans le dénominateur, nombre de SAV ouverts dans les 30 jours suivants la livraison des services (soit de M-1 à M3) *Exemple : Pour une période d'observation de janvier à mars, le dénominateur comprendra les livraisons effectuées de décembre à février et le numérateur comprendra les tickets ouverts sur ces lignes entre décembre et mars.*

### Hors périmètre :

- Pannes franches résolues en ligne (le client retrouve son service à la fin de l'appel).
- Pannes des services non principaux en fonction des Services souscrits par l'Opérateur (mail, VOD, messagerie)
- Les pannes de box et les échanges de matériels ne sont pas inclus
- Clients touchés par une panne générique
- Multi-signalements (Pannes déjà déclarées précédemment)
- Les tickets d'incident individuel et les tickets d'incident collectif (traitement impossible à comparer au traitement de Numericable)
- Les SAV transmis à tort
- Les SAV dont la responsabilité est liée au client

### Formule de calcul :

(Nb de pannes déclarées sur les lignes du dénominateur et dans les 30 jours suivant la mise en service) / (Nb de lignes mises en services lors de la période d'observation avancée d'un mois (Cf. « autres infos »))

## Indicateur N°3 : Taux de disponibilité sur les liens d'accès et sur les services téléphonie, Internet et télévision

### 2 indicateurs :

- **Indicateur 3a** : Lien d'accès (SAV pris en compte à l'indicateur n°2)

#### Périmètre :

- Définition de panne :
  - Panne franche avérée (coupure complète) de l'un, au moins, des 3 services principaux
  - Dégradation de service (débit, pixellisation, qualité de la voix) sur un service principal
    - Pannes comptabilisées :
      - SAV : envoi d'un technicien sur la ligne du client ou à son domicile.

#### Formules de calcul (exprimé en %) :

Somme des durées des SAV (date de RDV- date de création) / Durée de la période x Parc total moyen abonnés

- **Indicateurs 3b :**

#### Périmètre :

- Services pris en compte : services principaux (Télévision, Internet et Téléphonie)
- Définition de panne : PR (Perturbation Réseau) franche (coupure du service)
- Types de perturbations retenues : Absence EDF, Perturbation Boucle Locale et Perturbation Tête de Réseau (TDR)
- Fréquence du défaut : Permanent
- Période : Trimestre

#### Hors périmètre :

- Hors opérations programmées (GOP)

#### Formules de calcul (exprimé en %) :

1- 
$$\frac{(Durée\ PR1\ x\ nbre\ d'abo\ potentiellement\ impactés\ PR1)+(Durée\ PR2\ x\ nbre\ d'abo\ potentiellement\ impactés\ PR2)+\ etc....}{Durée\ de\ la\ période\ x\ Parc\ total\ moyen\ abonnés}$$

#### Indicateur N°4 : Taux de disponibilité des outils informatiques

a) Périmètre

Sont pris en compte tous les outils mis à disposition de l'Opérateur :

- Outil de commande/modification/suspension/résiliation de liens étant rappelé que le dépôt des fichiers sur le serveur FTP est à la charge de l'Opérateur.
- Outil d'éligibilité à l'adresse
- Outil de prise de rendez-vous d'installation ou de dépannage
- Outil de diagnostic en ligne
- Outil de signalisation d'incident

b) Définition

Taux de disponibilité =  $1 - (\text{Cumul de la durée des incidents SI} / \text{Durée de la période de mesure})$

## Indicateur N°5 : Mesure de débits

### Périmètre :

Le **débit sur le lien descendant** correspond à la mesure du débit quand des données sont transférées depuis un serveur (mire interne et/ou proche) proche des portes de collecte vers un serveur connecté à un équipement terminal installé dans une tête réseau.

Le **débit sur le lien montant** correspond à la mesure du débit quand des données sont transférées depuis un serveur connecté à un équipement terminal installé dans une tête réseau vers un serveur (mire interne et/ou proche) proche des portes de collecte.

Dans les deux cas, **le débit considéré est le débit utile** pour l'utilisateur final, ce qui correspond à un débit IP. Cet indicateur ne vise pas à mesurer la capacité de la ligne mais le débit dont peut disposer un utilisateur lors d'un usage de type téléchargement ou envoi de fichier.

L'unité de mesure est le mégabit par seconde, ou Mbit/s (1 Mbit = 1 000 000 bits) utilisée habituellement par les FAI (document de référence RFC2330).

### Méthodologie :

Les mesures de débit sont réalisées comme suit.

- Un **test de connectivité** est tout d'abord réalisé vers chaque mire interne et/ou proche testée afin de s'assurer que le serveur testé est joignable (documents de référence RFC2498 et RFC2678).
- **Débit descendant** : un téléchargement de fichier HTTP descendant (*download*) est réalisé depuis chaque mire (interne et/ou proche) vers le point de mesure considéré.
- **Débit montant** : un envoi de fichier HTTP montant (*upload*) est réalisé depuis le point de mesure considéré vers chaque mire (interne et/ou proche).

Il est entendu que les mesures de débit seront réalisées dans un environnement dédié – hébergé chez Numericable, conformément au référentiel ARCEP.

Pour un usage proche du client, une seule session TCP doit être utilisée. Les mesures de débit vers l'internet correspondent au **débit moyen** (division de la taille transférée par la durée) lors du téléchargement d'un fichier (par exemple, avec un outil comme wget). Pour permettre des tests fiables en très haut débit, l'utilisation d'un outil permettant d'éviter de générer des accès disque<sup>1</sup>, susceptible d'impacter négativement les résultats, sera utile. L'*overhead* introduit par le protocole HTTP sera considéré comme négligeable.

Le poids de l'objet à télécharger sera le suivant.

	<b>Descendant</b>	<b>Montant</b>
<b>Lignes &lt; 100 Mbit/s</b>	30 Mo	6 Mo
<b>Lignes ≥ 100 Mbit/s</b>	100 Mo	100 Mo

## **Indicateur N°6 : Délai de résolution des incidents collectifs (au 95<sup>ième</sup> centile)**

### **Périmètre :**

- Services pris en compte : Services principaux (Télévision, Internet, VoIP)
- Définition de panne : PR (Perturbation Réseau) coupure franche (coupure du service)
- Types de perturbations retenues : Absence EDF, Perturbation Boucle Locale et Perturbation Tête de Réseau (TDR)
- Fréquence du défaut : Permanent
- Période : Trimestre

### **Hors périmètre :**

- Hors opérations programmées (GOP)

### **Définition :**

### **Calcul du délai de rétablissement :**

Le délai de résolution est calculé entre la date/heure de création et la date/heure de rétablissement de la PR.

### **- Calcul du 95<sup>ième</sup> centile (exprimé en jours) :**

Délais de rétablissement du 95<sup>ième</sup> centile des PR dont la date de rétablissement est intervenue dans la période considérée.

## Indicateur N°7 : Délai de résolution des incidents unitaires

### Temps en jours calendaires dans lequel 95% des défaillances sont réparées

#### Périmètre :

- Services pris en compte :
  - Services principaux (Internet, TV et VoIP)
- Définition de panne :
  - Panne franche (interruption complète du service) sur un service principal
  - Dégradation de service (débit, pixellisation, qualité de la voix) sur un service principal
- Pannes comptabilisées :
  - Défaillances Techniques donnant lieu à un SAV.
- Délais de réparation comptabilisés :
  - Délais entre l'ouverture et la date de fermeture / résolution du SAV
  - Défaillances clôturées dans la période d'observation quelle que soit la date d'ouverture

#### Hors périmètre :

- Pannes franches résolues en ligne (le client retrouve son service à la fin de l'appel).
- Les pannes de box et les échanges de matériels ne sont pas inclus
- Clients touchés par une panne générique
- Multi-signalements (Pannes déjà déclarées précédemment)
- Les tickets d'incident individuel et les tickets d'incident collectif (traitement impossible à comparer au traitement de Numericable)
- Les SAV transmis à tort
- Les SAV dont la responsabilité est liée au client
- Services annexes en fonction des Services souscrits par l'Opérateur (mail, VOD, messagerie)

**Formule de calcul :** Valeur T1 (realisation du SAV) – T0 (creation du SAV) du 95<sup>ème</sup> centile



## Indicateur N°7bis : Réitération sur les incidents unitaires

**Pourcentage de SAV avec un second SAV dans une période de 7 jours inclus.**

### Périmètre :

- Services pris en compte :
  - Services principaux (Internet, TV et VoIP)
- Définition de défaillance :
  - Panne franche (interruption complète du service) sur un service principal
  - Dégradation de service (débit, pixellisation, qualité de la voix) sur un service principal
- Défaillances comptabilisées :
  - Défaillances Techniques donnant lieu à un SAV.
- Délais de réitérations comptabilisées :
  - SAV succédant un SAV terminé depuis moins de 7 jours.

### Hors Périmètre :

- Pannes franches résolues en ligne (le client retrouve son service à la fin de l'appel).
- Les pannes de box et les échanges de matériels ne sont pas inclus
- Clients touchés par une panne générique
- Multi-signalements (Pannes déjà déclarées précédemment)
- Les tickets d'incident individuel et les tickets d'incident collectif (traitement impossible à comparer au traitement de Numericable)
- Les SAV transmis à tort
- Les SAV dont la responsabilité est liée au client
- Services annexes en fonction des Services souscrits par l'Opérateur (mail, VOD, messagerie)

**Formule de calcul :** Nombre de SAV ayant eu une réitération / Nombre de SAV total