

## CONDITIONS SPECIFIQUES SERVICES ENGAGEMENT ACCES 2

---

### ENTRE LES SOUSSIGNEES

**XXX** société xxxxxxx au capital de XXX €, immatriculée au RCS de XXX sous le numéro XXX, dont le siège est situé au XXX représentée aux fins des présentes par XXX, en sa qualité de XXX, dûment habilité à cet effet,

Ci-après désignée « **l'Opérateur** »

**D'UNE PART**

**ET :**

**NC NUMERICABLE**, société par actions simplifiée au capital de 78 919 817,50 euros, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Meaux sous le numéro 400 461 950 et ayant son siège social 10 rue Albert Einstein, 77420 Champs sur Marne,

représentée par Monsieur Eric DENOYER, en qualité de Président,

Ci-après désignée « **NUMERICABLE** »,

**D'AUTRE PART**

# Table des matières

article 1 - Objet.....	4
article 2 - Description des Services .....	4
2.1 La collecte internet et téléphonie .....	4
2.2 Services de Télévision.....	5
2.3 Equipements Terminaux.....	6
2.4 Support d'assistance .....	7
2.5 Le raccordement et l'installation .....	7
2.6 Le SAV à domicile .....	7
2.7 Les outils informatiques.....	7
article 3 - Conditions Financières des Services .....	7
Annexe 2 description des Services .....	9
1. les Services.....	9
1.1 Le Service collecte internet et téléphonie .....	9
2. Télévision.....	10
2.1 Description de la prestation technique pour les Services de Télévision .....	10
2.2 Service Vidéo à la demande (VàD) .....	10
3. Les prestations accessoires .....	10
3.1 Les supports d'assistance .....	11
3.1.1 Le Service client de niveau 1 .....	11
3.1.2 Le Service client de niveau 2.....	11
3.2 Le raccordement.....	11
3.3 Le SAV à domicile.....	11
Annexe 3 Indicateurs de qualité de Service .....	12
Annexe 4 Description du Réseau Numericable et du système d'information ...	13
Annexe 4-2 Description du système d'information.....	14
1. Principes de base retenus .....	14
2. Architecture générale.....	14
3. Interfaces SI « machine to machine » .....	14
3.1 WS Eligibilité .....	14
3.2 Webservice de prise de rendez vous.....	15
3.3 FTP Commandes.....	15
3.4 CRM support métier (WS TT) .....	17
3.5 Webservice « pannes collective » et flux fichier « pannes collectives étendues » .....	17
3.6 FTP détail de consommation EDR/CDR.....	17
4. Interfaces SI « homme machine » .....	18

5. Interconnexion technique des SI des Parties .....	18
<b>Annexe 5 Prestations de raccordement et d'installation .....</b>	<b>19</b>
1. Préambule.....	19
2. Définitions .....	19
3. Prise de rendez vous .....	19
4. Intervention des STITS .....	20
4.1 La préparation de l'intervention .....	20
4.2 L'intervention.....	20
4.3 Clôture de l'intervention .....	20
4.4 Reporting à l'issue de l'intervention .....	21
5. Prestations assurées par les STITS .....	21
6. Evolutions possibles .....	22

## PREAMBULE

Il est rappelé que (i) les présentes Conditions Spécifiques afférentes aux Services Engagement d'accès 2 s'inscrivent dans un ensemble contractuel global et unique, notamment les Conditions Particulières le cas échéant, les Conditions Générales, (ii) la signature des présentes Conditions Spécifiques afférentes aux Services Engagement d'accès 2 vaut adhésion au Contrat.

En conséquence, les termes des présentes s'interprètent à la lumière des dispositions les Conditions Particulières, les Conditions Générales, et conformément à la hiérarchie contractuelle visée aux Conditions Générales.

## article 1 - Objet

Les Conditions Spécifiques afférentes aux Services Engagement d'accès 2 ont pour objet de détailler les modalités applicables à la prestation des Services.

## article 2 - Description des Services

Les Services Engagement d'accès 2 sont accessibles dans leur totalité sur la Zone Câblée sous réserve de l'Eligibilité du logement de l'Utilisateur Final, de la commande préalable par l'Opérateur des Services nécessaires à leur fourniture par Numericable et ce conformément aux dispositions visées aux Conditions Générales, de la réalisation des développements informatiques nécessaires par l'Opérateur, et du dimensionnement correct et anticipé par l'Opérateur des portes de collecte ainsi que de la compatibilité et de l'interopérabilité de l'Équipement Terminal avec le Réseau Numericable.

Les principaux Services sur lesquels porte l'engagement de réalisation de Numericable sont les suivants :

### 2.1 La collecte internet et téléphonie

Numericable fournit à l'Opérateur un Service de collecte, lui permettant de proposer à ses Utilisateurs Finaux des Offres utilisant les plateformes de Service de l'Opérateur, pour Internet, l'interactivité et la téléphonie, aux débits suivants :

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

De manière optionnelle, selon l'Eligibilité du logement de l'Utilisateur Final, l'Opérateur pourra commander les gammes de débits descendant suivants :

- descendant jusqu'à 200Mbit/s et montant jusqu'à 10 Mbit/s.
- descendant jusqu'à 400Mbit/s et montant jusqu'à 20 Mbit/s.
- descendant jusqu'à 800Mbit/s et montant jusqu'à 40 Mbit/s.

De manière optionnelle, selon l'Eligibilité du logement de l'Utilisateur Final, l'Opérateur pourra commander l'option de doublement du débit montant maximum qui permet d'obtenir les gammes de débits suivants :

- descendant jusqu'à 30Mbit/s et montant jusqu'à 2 Mbit/s,
- descendant jusqu'à 100Mbit/s et montant jusqu'à 10 Mbit/s,
- descendant jusqu'à 200Mbit/s et montant jusqu'à 20 Mbit/s,

Par défaut, le lien commandé aura, soit un débit descendant jusqu'à 30Mbit/s et montant jusqu'à 1 Mbit/s, soit un débit descendant jusqu'à 100Mbit/s et montant jusqu'à 5 Mbit/s en fonction de l'Eligibilité de du logement

Numericable s'engage à proposer à l'Opérateur toute nouvelle gamme de débit et/ou tout nouveau Service qu'il serait amené à utiliser pour la fourniture de ses propres offres de détail. A ce titre, Numericable s'engage à fournir le tarif associé trois (3) mois avant le lancement commercial de la ou des nouvelles offre(s) de détail concernée(s) auprès des abonnés de Numericable. Toutefois, ce délai est ramené à un (1) mois si la gamme de débit et/ou le nouveau Service vise à répliquer une offre de détail d'un opérateur concurrent.

## 2.2 Services de Télévision

### 2.3.1 Responsabilité de Numericable

Numericable diffusera, en mode DVBC (Digital Video Broadcast Cable) ou en mode SDV (Switched Digital Video), les Services de Télévision tels que définis à l'Annexe 2 « Description des Services ».

A ce titre, Numericable communiquera à l'Opérateur deux (2) fois par an le plan de services de Numericable en vigueur ainsi que les conditions techniques de diffusion associées. Il est précisé que le plan de services communiqué détaille les Services de Télévision de Numericable linéaires, non linéaires ainsi que le statut HD ou SD desdits Services de Télévision.

#### 2.3.1.1 Services de Télévision inclus dans le plan de service de Numericable

Dans cette hypothèse, il est rappelé que les Services de Télévision de l'Opérateur seront transportés par Numericable si et seulement si lesdits services de télévision sont distribués par Numericable pour son compte, et ce en accord avec son plan de services en vigueur.

L'Opérateur reconnaît et accepte expressément que le signal assurant la distribution des Services de Télévision soit mutualisé. A ce titre, Numericable distribuera une seule fois le Service de Télévision tant pour son compte que pour le compte de tous les opérateurs clients (en ce compris l'Opérateur).

En cas de retrait du Service de Télévision du plan de service de Numericable, ou de l'arrêt de la distribution du Service de Télévision, Numericable pourra suspendre ou arrêter la distribution des Services de Télévision. Numericable fera ses meilleurs efforts pour informer dans les meilleurs délais et par tous moyens l'Opérateur de l'occurrence d'une telle situation. Sous réserve que le Service de Télévision soit toujours proposé par les éditeurs de Services de Télévision et si l'Opérateur souhaite poursuivre la diffusion dudit Service de Télévision, l'Opérateur s'engage à commander la prestation de Service associée à Numericable. Dans ce cas, il est entendu que la distribution du Service de Télévision ne sera pas interrompue sous réserve du fait que l'Opérateur (i) ait obtenu les droits nécessaires auprès des ayant droits et (ii) achemine les flux conformément aux présentes.

#### 2.3.1.2 Services de Télévision non-inclus dans le plan de service de Numericable

Dans cette hypothèse, il est rappelé que la réalisation des prestations techniques est soumise aux capacités du Réseau Numericable. A réception d'une demande écrite de distribution d'un Service de Télévision non inclus dans le plan de service en vigueur de Numericable, Numericable effectuera une étude de faisabilité, et adressera un devis y afférent sous réserve des conclusions de l'étude de faisabilité.

L'étude de faisabilité sera réalisée par Numericable dans un délai de quinze (15) jours sur la base des principes énoncés ci-dessous :

Numericable affecte les capacités réseaux entre les services fixes (téléphonie, internet), les services linéaires et les services délinéaires, étant entendu que l'ajout d'une chaîne représente entre trois et douze Mbps. En conséquence, l'ajout d'une chaîne a un impact sur les capacités affectées aux autres services. Ainsi, l'ajout de chaînes ne peut-être automatique au risque de détériorer les engagements de qualité de services. Dans cette perspective, Numericable mènera l'étude de faisabilité sur la base de ces principes, et le cas échéant, facturera l'Opérateur des coûts d'upgrade réseau nécessaires à l'ajout d'une chaîne. Numericable allouera les capacités disponibles sur le Réseau Numericable de manière non discriminatoire entre ses besoins internes et ceux de l'Opérateur sur la base du critère du taux d'audience constaté du Service de Télévision.

Même quand l'ajout d'une chaîne n'entraîne pas un upgrade réseau, l'ajout d'une chaîne a un impact sur les capacités disponibles du réseau.

D'ores et déjà, l'Opérateur accepte que le signal d'un tel Service de Télévision puisse être mutualisé par la suite de plein droit par Numericable si ce dernier souhaitait l'inclure dans son propre plan de service. Une telle mutualisation donnera lieu au remboursement au profit de l'Opérateur de cinquante (50) pourcents des montants facturés par Numericable au titre de l'étude de faisabilité et des coûts d'upgrade réseau nécessaires à l'ajout de chaîne.

### 2.3.2 Responsabilité de l'Opérateur

L'Opérateur s'engage à ce que les Services de Télévision soient compatibles et interopérables avec le Réseau Numericable et les Equipements Terminaux. A défaut, Numericable pourra de plein droit et sans droit à indemnisation ni versement de pénalités au profit de l'Opérateur (i) suspendre la distribution des Services de Télévision jusqu'à complète correction par l'Opérateur des défaillances, (ii) refuser la distribution de nouveaux Services de Télévision jusqu'à complète correction par l'Opérateur des défaillances.

L'Opérateur fera son affaire notamment de la contractualisation, du paiement des redevances auprès des éditeurs et des sociétés de gestion collective, du droit de diffusion d'un signal mutualisé et toutes taxes y afférentes et de l'obtention de toutes garanties et tous droits auprès des éditeurs de tout programme ou flux des Services de Télévision, et ce conformément aux présentes.

L'Opérateur déclare et garantit à Numericable qu'il dispose de toutes les autorisations et a effectué toute formalité (déclarations etc.) requises par la législation et la réglementation applicables pour la mise à disposition, la diffusion et la commercialisation des Services de Télévision, telles que prévues au Contrat, et s'engage pendant toute la durée du Contrat à se conformer à toute obligation mise à sa charge dans ce cadre.

L'Opérateur déclare et garantit qu'il dispose valablement, sans restriction ni réserve, directement ou indirectement, pendant toute la durée du Contrat, de l'ensemble des droits et autorisations de distribution des Services de Télévision, et que ces derniers ainsi que les conditions de leur distribution telles que prévues au présent Contrat ne portent pas atteinte aux droits de tiers, y compris en matière de propriété intellectuelle, et ne présentent aucun caractère illicite de nature à engager la responsabilité de Numericable.

L'Opérateur garantit en conséquence Numericable contre tous recours, actions ou réclamations que pourraient intenter à son encontre, à un titre quelconque, toute personne physique ou morale, s'estimant titulaire de droits et/ou victime d'un dommage et/ou estimant pouvoir faire valoir des paiements à l'occasion de l'exploitation de tout ou partie des Services de Télévision dans le cadre des présentes. En conséquence, l'Opérateur tiendra Numericable quitte et indemne de tous frais et dépenses - y compris les honoraires d'avocats ou de conseils - engagés par Numericable du fait de tels recours, actions ou réclamations.

## 2.3 Equipements Terminaux

Les Equipements Terminaux relèvent de la responsabilité exclusive de l'Opérateur. 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 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 Numericable est évolutif, étant rappelé que Numericable est et demeure le seul maître de l'ingénierie du réseau de Numericable.

En conséquence, l'Opérateur 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. La procédure d'agrément ne portera que sur la vérification de la compatibilité et de l'interopérabilité des Equipements Terminaux avec le Réseau Numericable. Il est entendu que les frais d'études de la compatibilité et l'interopérabilité des Equipements Terminaux (en ce compris leurs futures évolutions, et versions de quelque nature que ce soit, notamment hardware ou software) réalisées par Numericable sont à la charge exclusive de l'Opérateur, à l'exception de l'étude d'interopérabilité et de compatibilité initiale de l'Equipement Terminal, qui sera réalisée dans le cadre de l'étude de faisabilité visée à l'article 3.1 des Conditions Générales.

Pour toutes les futures évolutions de l'Équipement Terminal, Numericable s'engage à réaliser cette même étude dans un délai maximum de deux (2) mois, cette étude ne portant que sur la vérification de la compatibilité et de l'interopérabilité des Équipements Terminaux avec le Réseau Numericable.

Pour tout nouvel Équipement Terminal (n'ayant fait l'objet d'aucune précédente étude), Numericable s'engage à réaliser cette même étude dans un délai maximum de trois (3) mois, sauf difficultés d'exécution justifiées par Numericable ou accord des Parties pour prolonger ce délai.

Il est expressément convenu que l'Opérateur ne pourra en aucun cas commercialiser ni mettre à disposition de ses Utilisateurs Finals des Équipements Terminaux non agréés par Numericable. De même, l'Opérateur se porte fort du respect des présentes dispositions par ses Utilisateurs Finals.

Numericable, sur demande de l'Opérateur, adressera les résultats de l'étude à l'Opérateur.

## 2.4 Support d'assistance

A titre accessoire, Numericable fournira des prestations de Service client de niveau 2 en relation avec le Service client de niveau 1 de l'Opérateur sans contact avec l'Utilisateur Final.

## 2.5 Le raccordement et l'installation

A titre accessoire, Numericable fournira des prestations de raccordement ou d'installation, lesquelles sont assurées par les sous-traitants de Numericable sur la base d'un rendez-vous fixé entre l'Utilisateur Final et Numericable (lors de la souscription de l'abonnement par l'Utilisateur Final et communiqué par l'Opérateur à Numericable) soit par l'Utilisateur Final lui-même.

La description des opérations effectuées au titre du raccordement figure à l'annexe 5 «Prestations de raccordement et d'installation ».

## 2.6 Le SAV à domicile

A titre accessoire, Numericable fournira des prestations de SAV à domicile, lesquelles sont assurées par les sous-traitants de Numericable sur la base d'un rendez-vous fixé entre l'Utilisateur Final et l'Opérateur.

## 2.7 Les outils informatiques

Numericable proposera 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

# article 3 - Conditions Financières des Services

Les principes généraux applicables en matière de conditions financières sont définis dans les Conditions Générales. Les prix sont détaillés en Annexe 1.

## article 4 - Durée de la période de réversibilité

La durée de migration des Utilisateurs Finals vers un autre réseau de communications électroniques sera de deux (2) ans à compter de la résiliation du Contrat ou du terme des Engagements, sauf accord contraire des Parties.

Fait à Paris, le ..... 2015 en deux exemplaires originaux, un exemplaire original étant remis à chacune des Parties.

**Pour NC NUMERICABLE**

**Pour xxxx**

M. Eric DENOYER  
Président

M. xxxxxxxx  
xxxxxxx

Signature

Signature



# Annexe 2 description des Services

## 1. les Services

### 1.1 Le Service collecte internet et téléphonie

Numericable fournit à l'Opérateur un Service de collecte, lui permettant de proposer à ses Utilisateurs Finaux des Offres utilisant les plateformes de service de l'Opérateur, pour Internet, l'interactivité et la téléphonie. Les Utilisateurs Finaux bénéficieront d'un accès Internet très haut débit, en fonction de l'Eligibilité de leur logement et ce comme mentionné à l'article 2.1 des Conditions Spécifiques.

Numericable achemine des paquets (flux internet, VoIP, interactivité portail TV et interactivité portail VOD) depuis l'Utilisateur Final jusqu'à la porte de collecte VoIP et Internet.

L'Opérateur, quant à lui, achemine sur son réseau, depuis et vers la porte de collecte VoIP et Internet le trafic internet et ce à destination de l'Utilisateur Final.

Numericable attire l'attention de l'Opérateur sur le fait que les éventuels services de streaming à destination de l'Équipement Terminal de ses Utilisateurs Finaux transitant par la porte de collecte VoIP et Internet, bénéficieront de la qualité de service du Service Internet.

Numericable propose à l'Opérateur deux niveaux de collecte pour le trafic IP (hors flux TV linéaire) la collecte nationale et la collecte régionale

#### a) Collecte nationale

La collecte nationale a les caractéristiques suivantes :

- Nécessité de mise en place de 2 portes : une nominale, et une pour le backup ;
- Les portes peuvent être de 10 Gbit/s ou de 40 Gbit/s;
- Les portes doivent être situées sur l'un des sites de Numericable situés à Aubervilliers, Courbevoie, Nanterre ou Marseille ;
- Deux portes ne peuvent pas être sur un même site de Numericable visé à la liste ci-dessus.

#### b) Collecte régionale

La collecte régionale a les caractéristiques suivantes :

- Nécessite de mise en place d'une porte sur le site desservant la zone arrière régionale, et d'une porte de backup nationale (parmi les sites proposés dans l'offre de collecte nationale visé au point a) ci-dessus) ;
- Les portes peuvent être de 10 Gbit/s ou de 40 Gbit/s;
- Il y a 10 zones arrière régionales ;
- Les sites Numericable desservant les zones arrières régionales sont : Lille, Rennes, Bordeaux, Toulouse, Marseille, Lyon, Strasbourg, Champs-sur-Marne, Nanterre, Aubervilliers.

Deux situations de collecte régionale sont possibles :

- l'Opérateur met en place une porte de collecte régionale dans chacune des 10 zones arrières régionales, ainsi qu'une porte de backup national, l'Opérateur bénéficie ainsi du tarif régional pour tout son trafic (hors trafic de backup),
- l'Opérateur met en place une porte dans n régions (n compris entre 4 et 9), plus une porte nationale nominale, plus une porte de backup national, et bénéficie alors du tarif régional pour le trafic collecté sur les portes régionales (correspondant aux n zones arrières régionales connectées), et du tarif national pour le trafic collecté sur les portes nationales, et sur les zones arrières régionales non connectées à une porte régionale, ainsi que le trafic de backup des 10 zones arrières).

Les adresses exactes des sites ne sont pas inscrites dans les Conditions Spécifiques, et ce pour des raisons de sécurité. Elles seront communiquées à l'Opérateur à leur demande, après signature d'un accord de confidentialité.

S'agissant de la téléphonie, après étude, seront précisées dans les Conditions Particulières :

- Les modalités d'acheminement, à partir ou depuis la porte de collecte VoIP et Internet créée entre le Réseau Numericable et le réseau de l'Opérateur jusqu'au Point de Terminaison, des communications entrantes et sortantes des Utilisateurs Finals et d'inscription du Modem sur le Réseau Numericable et permettant son inscription sur le commutateur de l'Opérateur hébergé sur son réseau,
- Les caractéristiques de l'interface entre le Réseau Numericable et le réseau de l'Opérateur,
- Le choix du standard de signalisation retenu par les Parties.

## 2. Télévision

### 2.1 Description de la prestation technique pour les Services de Télévision

La prestation technique de Numericable consiste en l'encodage, le cryptage, la gestion du système d'accès conditionnel, la gestion de la signalisation, le transport des Services de Télévision depuis le centre de diffusion national de Numericable (CDN) jusqu'à l'Utilisateur Final

Numericable diffusera, en mode broadcast ou en mode SDV (switched digital video), les Services de Télévision et ce comme elle le fait pour ses propres abonnés. Numericable arbitrera entre ces deux modes de distribution de manière non discriminatoire entre ses besoins internes et ceux de l'Opérateur.

Il est entendu que (i) l'Opérateur a la responsabilité du transport et de la livraison du signal des Services de Télévision jusqu'au centre de diffusion national de Numericable (CDN) selon les normes définies par Numericable, (ii) les Services de Télévision doivent être compatibles et interopérables avec le Réseau Numericable. .

Sous réserve des dispositions susvisées, Numericable fournit les prestations suivantes au niveau des têtes de réseau:

- L'encodage : pour la distribution des chaînes, Numericable utilise l'encodage H264 pour la HD et MPEG2 pour la SD, couplé à la technologie Câble DVB-C (Digital VideoBroadcasting - Cable). Numericable assure une restitution optimale de la Haute Définition.
- Le cryptage et contrôle d'accès : pour toutes les chaînes diffusées via le Réseau Numericable, le cryptage et contrôle d'accès est assuré par le système d'accès conditionnel de Numericable (Nagra Merlin) ;
- La distribution des chaînes : pour chaque chaîne, Numericable assure une seule distribution de la chaîne ;
- La gestion de la signalisation : Numericable a la responsabilité de la signalisation et principalement des NITs « Network Information Table » diffusées sur le Réseau Numericable. Les NITs permettent aux décodeurs de prendre en compte les plans de services, les fréquences et les mises à jour.

Il est rappelé que l'Opérateur fera son affaire de la contractualisation avec les éditeurs pour les Services de Télévision.

### 2.2 Service Vidéo à la demande (VàD)

Le service de VàD repose sur la mise en place par l'Opérateur d'une infrastructure Vault/streamer dédiée non linéaire envoyé en mode DVB-C vers les Equipements Terminaux des Utilisateurs Finals en parallèle de l'infrastructure existante de l'Opérateur, et ce comme Numericable le fait pour ses propres abonnés.

Il est entendu que ce service est soumis à la réalisation d'une étude Voix, IP et interactivité, laquelle est comprise dans l'étude de faisabilité initiale visée à l'article 3.1 des Conditions Générales.

Si l'Opérateur ne souhaite pas ce service lors de l'entrée en vigueur du Contrat, Numericable disposera d'un délai de trois (3) mois pour réaliser ladite étude.

## 3. Les prestations accessoires

L'Opérateur sera seul responsable de la définition et de la gestion des Offres ainsi que de la relation avec ses Utilisateurs Finals (distribution de l'offre, service client et gestion administrative, etc.).

## 3.1 Les supports d'assistance

### 3.1.1 Le Service client de niveau 1

L'Opérateur assure le Service client de niveau 1 aux Utilisateurs Finaux. Le Service client de niveau 1 est composée notamment :

- de l'aide à l'installation ;
- de toutes questions relatives à l'offre, à la facturation, à la souscription de nouveaux services, à des éléments administratifs ;
- des demandes d'ordre techniques à faible composante technique.

### 3.1.2 Le Service client de niveau 2

Le Service client de niveau 2 est assuré par Numericable en relation avec la Holtine de niveau 1 de l'Opérateur et sans contact avec l'Utilisateur Final.

## 3.2 Le raccordement

Cette intervention est assurée soit par les sous-traitants de Numericable sur la base d'un rendez-vous fixé entre l'Utilisateur Final et l'Opérateur (lors de la souscription de l'abonnement par l'Utilisateur Final et communiqué par l'Opérateur à Numericable) soit par l'Utilisateur Final lui-même.

## 3.3 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 l'Opérateur.

Au titre des prestations SAV, le périmètre applicable au SAV (dépannage individuel des Utilisateurs Finaux) est le suivant :

- Mesures au PB et aux prises ;
- Reboot voire reset de l'Equipement Terminal (sous réserve que l'Opérateur ait fourni la documentation adéquate)
- Vérification et réalisation des branchements chez le l'Utilisateur Final - inclus la smart card dans l'Equipement Technique;
- Réalisation du test croisé si l'Utilisateur Final est en possession de deux Equipements Terminaux ;
- Vérification de l'état des prises installées et des câbles (partie privée et publique) et remise aux normes inclus le cas échéant le retrait des filtres
- Vérification du service Internet et TV (vérification d'une page Internet sur l'ordinateur branché en filaire) et VoIP (sous réserve que l'Opérateur ait fourni la nomenclature et les manipulations attendues à faire par le technicien sur site) ;
- Appel d'un service dédié chez l'Opérateur pour le contrôle de la bonne exécution des actions ci-dessus et rédaction d'un compte rendu d'intervention.

En tout état de cause, la Prestation SAV ne comprendra en aucun cas les éléments suivants :

- l'accès et/ou l'utilisation par Numericable des données personnelles de l'Utilisateur Final ;
- le démarrage par Numericable des Equipements Terminaux, cette action étant à réaliser par l'Utilisateur Final ;
- l'encaissement de l'Utilisateur Final

## Annexe 3 Indicateurs de qualité de Service

Numericable pilote les indicateurs de qualité de Services Engagement d'accès 2 :

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 indicateurs de qualité de services sont détaillés en annexe 6 des présentes.

## Annexe 4 Description du Réseau Numericable et du système d'information

4.1 Le schéma fonctionnel ci-dessous décrit l'architecture générale du Réseau Numericable :

[CONFIDENTIEL]

## Annexe 4-2 Description du système d'information

La présente Annexe vise à définir la liste et une description succincte des interfaces d'échanges informatiques entre les Parties dans le cadre de la mise en œuvre du Contrat et des Services y afférents tels que définis dans le Contrat.

Tous les services SI mis à disposition par Numericable sont des services de type Interfaces M2M sauf mention contraire.

### 1. Principes de base retenus

Les systèmes d'informations respectifs doivent permettre entre autres :

- de connaître l'éligibilité d'un Utilisateur Final;
- la souscription d'une offre par un Utilisateur Final;
- l'approvisionnement en Equipements Terminaux;
- la prise de rendez-vous entre les sous-traitants de Numericable et un Utilisateur Final;
- l'installation et le raccordement chez un Utilisateur Final;
- la facturation de gros des services;
- le service après-vente.

Le Système d'Informations de l'Opérateur comprend principalement :

- le système de commandes ;
- le système de suivi des utilisateurs finals ;
- le système de facturation des utilisateurs finals ;
- le portail selfcare Web ;
- les services en lignes Internet (antivirus, email, ...).

Le Système d'Informations de Numericable comprend principalement :

- Le système d'éligibilité ;
- Le système de commandes ;
- Le système de Gestion des Rendez-vous installation et SAV ;
- Le système d'information sur les pannes collectives ;
- Le système de suivi des commandes incluant le provisionning techniques et l'administration des accès TV ;
- La fourniture des éléments permettant la facturation des consommations (EDR/CDR) ;
- Le système de gestion des incidents (WS TT) ;
- Le trouble shooting (rami).

### 2. Architecture générale

Le schéma d'architecture générale est une vue synthétique qui n'a pas vocation à reprendre l'exhaustivité des flux SI.

En fonction de la configuration de l'Opérateur, certains flux peuvent ne pas être disponibles.

### 3. Interfaces SI « machine to machine »

#### 3.1 WS Éligibilité

Le but du service éligibilité est de permettre à l'Opérateur de vérifier l'éligibilité d'un Utilisateur Final.

Numericable propose un Web Service de réponses en temps réel à une demande d'éligibilité au câble: le « Service Éligibilité ».

Cette fonctionnalité est assurée sur Internet par un « Serveur Éligibilité », une interface publique d'accès via Internet regroupant un ensemble de méthodes internet.

Chacune de ces méthodes fonctionne selon le mode suivant :

- Une « demande » est envoyée à la méthode du « Serveur Eligibilité »
- Le « Serveur Eligibilité » renvoie une « réponse ».

Liste des méthodes web délivrées
EligibiliteCodePostal
EligibiliteCommune
EligibiliteRue
EligibiliteNumeroRue
EligibiliteLogement
EligibilitePrise
InformationTechniquePrise2

Chaque méthode doit être appelée successivement en utilisant le résultat de la méthode précédente jusqu'à l'éligibilité prise qui renvoie les informations nécessaires à l'éligibilité de l'adresse. L'éligibilité de l'adresse étant liée à une matrice d'éligibilité échangée entre Numericable et l'Opérateur garantissant le fonctionnement des services internet, voix conformément aux Services fournis par Numericable à l'Opérateur.

L'InformationTechniquePrise2 peut être utilisée pour un complément technique d'éligibilité, principalement la topologie réseau rattachée à la prise.

### 3.2 Webservice de prise de rendez vous

Le but du service « Prise de rendez-vous » est de permettre à l'Opérateur de façon automatisée de vérifier la disponibilité des STITs, de réserver, modifier, suspendre ou annuler un rendez-vous avec l'Utilisateur Final.

Ce calendrier d'intervention des STITs est mis à disposition par Numericable via l'interface de prise de rendez-vous utilisée par Numericable.

Le service est basé sur un Web Service avec une interface SOAP.

### 3.3 FTP Commandes

Les commandes passées par l'Opérateur à Numericable passent en totalité via l'interface « frontal de commandes ».

Les différents types de commandes sont:

- **Création/Provisioning**

Le protocole de commande permet de passer différents types de commande en fonction du type de raccordement souhaité

En cas d'intervention d'un technicien, une commande de souscription est composée de 3 phases distinctes :

- Réserve : Numericable crée le dossier Utilisateur Final dans son SI et pré-réserve les ressources réseau nécessaire au provisioning.
- Activation : Numericable active les équipements terminaux sur le réseau et les Services associés.
- Installation : Numericable raccorde les Equipements Terminaux et termine la commande (raccordement par un technicien). La fin de l'installation est signifiée à l'Opérateur dans un CR (Compte Rendu) et déclenche la mise en facturation.

Ces trois phases sont successives et aucune commande ne peut être traitée sur un dossier client tant que ces trois phases ne sont pas terminées, sauf un abandon de commande.

En cas de remise en mains propres de l'Équipement Terminal, une commande de souscription est composée en deux phases :

- Réservation : Numericable crée le dossier Utilisateur Final dans son SI et pré-réserve les ressources réseau nécessaire au provisioning.
- Activation : Numericable active les Equipements Terminaux sur le réseau et les services associés.

Ces deux phases sont successives et aucune commande ne peut être traitée sur un dossier client tant que ces deux phases ne sont pas terminées, sauf un abandon de commande.

- **Swap**

Le protocole de commande propose plusieurs méthodes d'échange en fonction du type d'ordre voulu.

- Echange SAV d'Equipements Terminaux : commande d'échange d'Equipements Terminaux hors service.
- Echange commercial d'Equipements Terminaux: commande d'échange d'un ou plusieurs Equipements Terminaux associés ou non à un changement d'Offre. Ce type de commande est traité comme les autres commandes et permet d'upgrader/downgrader les Equipements Terminaux d'un Utilisateur Final.

- **Modification d'Offre**

Une commande de souscription est composée de 2 phases distinctes :

- Réservation : Numericable modifie le dossier Utilisateur Final dans son SI et pré-réserve les ressources réseau nécessaire au provisioning.
- Activation : Numericable active les Equipements Terminaux sur le réseau et les services associés.

La fin de l'installation est signifiée à l'Opérateur dans un CR (Compte Rendu) et déclenche la mise en facturation.

- **Suspension & réactivation**

Le protocole de commande permet de suspendre ou réactiver les Services, par domaine, pour un ensemble de domaine ou pour tous les domaines.

Par domaine : on entend le Service Internet (ou un de ses sous ensemble), le Service Téléphonie (ou un de ses sous ensemble).

Il est possible de suspendre/réactiver soit par un fichier de commande, soit en appelant directement un web service.

- **Résiliation / Deprovisioning**

Le protocole de commande permet de passer différents types de commande en fonction du type de résiliation souhaitée (totale ou partielle)

- La commande de résiliation totale permet à l'Opérateur de déprovisionner l'ensemble du dossier de l'Utilisateur Final incluant les Equipements Terminaux et les services associés et de déclencher l'arrêt de la facturation de l'Utilisateur Final.
- La commande de résiliation partielle permet à l'Opérateur de déprovisionner une partie des Services et/ou Equipements Terminaux du dossier de l'Utilisateur Final et de déclencher l'arrêt de la facturation sur ces Services et/ou Equipements Terminaux.

- **Déménagement**

Le protocole de commande permet de gérer les déménagements via



- une commande de résiliation avec motif déménagement
- suivi d'une commande de souscription à la nouvelle adresse.

L'id externe doit être conservé dans la commande de souscription à la nouvelle adresse. Une nouvelle référence client sera fournie par Numericable.

- **Portabilité**
- **Abandon de commande**
- **Le frontal de commandes FTP**

Les fonctions de cette interface sont les suivantes :

- Gestion des échanges via des fichiers de compte rendus / accusés de réception
- Interface avec les systèmes de commandes de liens d'accès
- Interface avec les systèmes d'installation
- Interface avec les systèmes de provisionning des services

Numericable dépose plusieurs fois par jour des fichiers de commande. Numericable prend en compte les commandes, et met à disposition de l'Opérateur des fichiers de réponse toutes les 15 min sur une interface FTP qui devra être sécurisée.

### 3.4 CRM support métier (WS TT)

Numericable met en place une interface automatisée de gestion de signalisation d'incidents.

Numericable complètera cette spécification avec les combinaisons motifs et types d'incidents susceptibles d'exister sur le Réseau Numericable. Numericable et l'Opérateur prendront en charge la réalisation de leurs parties respectives de l'interface informatique. Les grands principes retenus pour le fonctionnement de cette interface sont :

- L'ouverture d'une signalisation par Numericable se fait par un webservice TT
- L'interface de suivi des modifications de signalisation devra être un fichier plat transmis pour chaque ticket à chaque modification de celui-ci.
- L'Opérateur pourra invoquer une webméthode de relance exposée par Numericable pour ajouter un complément sur une signalisation ouverte, ré-ouvrir une signalisation fermée.

### 3.5 Webservice « pannes collective » et flux fichier « pannes collectives étendues »

Numericable mettra à disposition de l'Opérateur un webservice de signalisation de panne affectant plusieurs utilisateurs finals selon les règles appliquées sur le de l'Opérateur (ci-après « Panne Collective ») qui indique lorsqu'on l'interroge sur un Utilisateur Final donné si l'Utilisateur Final est en Panne Collective, ainsi qu'une synthèse du type de symptôme que l'Utilisateur Final doit rencontrer sur son service.

Numericable mettra à disposition de l'Opérateur un ensemble de flux informatisés « Panne collective étendue »:

- 1 fichier d'information toutes les 15 minutes, qui donne la topologie du réseau de Numericable et l'ensemble des pannes en cours et closes.
- 1 fichier quotidien permettant à l'Opérateur d'effectuer le rapprochement Utilisateur Final / topologie"

### 3.6 FTP détail de consommation EDR/CDR

Les éléments de consommations de l'Utilisateur Final sont communiqués via des fichiers déposés sur le FTP :

- CDR : pour les communications voix

NB : les traces des actions réalisées sur internet ne sont pas communiquées

#### 4. Interfaces SI « homme machine »

Pour le « Trouble Shooting » Numericable met à disposition de l'Opérateur un accès à l'outil de support (Rami) et le portail THD existant en restreignant au maximum 30 login/password génériques ayant les droits en lecture seule et uniquement sur le périmètre des Utilisateurs Finals. La charge est laissée à l'Opérateur de s'assurer de la traçabilité des opérations réalisées par les login générique et le mapping des opérations avec les collaborateurs partageant les login génériques.

#### 5. Interconnexion technique des SI des Parties

L'interconnexion SI est mise à disposition par Numericable sous la responsabilité de l'Opérateur sur, au moins, deux sites de l'Opérateur. Les modalités techniques et éventuellement financières seront déterminées dans les Conditions Particulières.

## Annexe 5 Prestations de raccordement et d'installation

L'objectif de la présente Annexe est de définir les prestations de raccordements et d'installation des Utilisateurs Finaux effectuées par les STITs de Numericable dans le cadre de la fourniture du Service, et ce sous réserve des processus de l'Opérateur et de la nature et des fonctionnalités de l'Équipement Terminal.

### 1. Préambule

Lors de la commande adressée par l'Opérateur à Numericable via les systèmes d'informations définies en Annexe 4-2, l'Opérateur souscrit au Service de raccordement et d'installation ;

Il est entendu entre les Parties que seules les commandes pour des adresses éligibles (Cf. outil d'éligibilité décrit dans l'Annexe 5 « Système d'information ») seront acceptées,

### 2. Définitions

STIT : Sous-traitant d'Interventions Techniques

OT : Ordre de travail

### 3. Prise de rendez vous

La mise en service de l'Offre de l'Opérateur nécessite une installation (« Raccordement ») et l'Opérateur assure la prise de rendez-vous avec l'Utilisateur Final. A cette fin, l'Opérateur a recours au service de gestion de rendez-vous mis à disposition via un webservice et exploité par Numericable.

Le service de gestion de rendez-vous permet de prendre, suspendre, modifier, annuler un rendez-vous sur (28) jours glissants, que l'Opérateur soit en relation avec un prospect ou un Utilisateur Final.

En fonction du prévisionnel de Commandes de Raccordement, les Parties s'entendront sur la disponibilité des quotas dans un délai de 48h et 27 jours ouvrés.

Au lancement commercial du projet, les rendez-vous sont fixés dans des plages horaires de 2 heures consécutives (heure d'arrivée du sous-traitant de Numericable).

- Lundi au Vendredi : entre 8h et 20h ; Pour le créneau 18-20h, Il est entendu que les prestations de raccordement sont possibles lorsque Numericable intervient pour ses propres abonnés sur ce même créneau horaire;
- Samedi : entre 8h et 18h. Il est entendu que les prestations de raccordement sont possibles le Samedi et sur ces créneaux uniquement dans les villes où et pour les créneaux pour lesquels Numericable intervient pour ses propres abonnés.

Les évolutions (modification, suspension, annulation) restent possibles 48 heures avant l'horaire programmé.

Un rendez-vous non confirmé par une commande à J-2 est considéré par Numericable comme annulé et le créneau perdu et dépendant des modalités de prises de rendez-vous ci-dessous.

Pour que la prestation de raccordement et d'installation de l'Utilisateur Final effectuée par les STITs puisse être réalisée dans les meilleures conditions, il est de la responsabilité de l'Opérateur de communiquer à Numericable lors de la commande les informations les plus précises possibles pour faciliter le travail du STIT.

Sans que cela ne soit exhaustif, les informations suivantes sont nécessaires :

- Nom, adresse et coordonnées de l'Utilisateur Final,

- Type d'habitat,
- Locataire/Propriétaire,
- Adresse conformément au retour de l'outil d'éligibilité (ville, code INSEE, code Rivoli, bâtiment, ...),
- Détails du bâtiment en complément des informations de l'outil d'éligibilité (étage, porte, code d'accès...),
- Adresse mail de l'Utilisateur Final et numéro de téléphone attribué.

## 4. Intervention des STITS

L'intervention des STITS Numericable s'effectue en 3 phases :

- La préparation de l'intervention,
- L'intervention elle-même,
- La clôture de l'intervention.

### 4.1 La préparation de l'intervention

Le STIT dispose de la documentation d'information marketing et de relation client de l'Opérateur (Guide d'installation, guide d'utilisation,...), Supports d'interventions (lesquels sont fournis par l'Opérateur, à savoir l'OT, Facturier), du matériel et de l'outillage nécessaire aux interventions programmées.

- Le STIT prend connaissance du détail des interventions.
- Le STIT vérifie les dispositions prises pour permettre de finaliser les interventions réalisées sous garantie (interventions multiples chez le même Utilisateur Final : échelle, nacelle, nombre de techniciens ...).
- Le STIT s'assure que l'arrivée chez le premier Utilisateur Final de la journée sera effective dans la première heure du premier créneau horaire défini et dans le créneau horaire convenu avec Numericable pour les autres interventions.

### 4.2 L'intervention

Lors de l'intervention, Numericable assure l'Opérateur du respect des règles suivantes par les STITS :

- Vérification avec l'Utilisateur Final de l'exactitude des prestations figurant sur le support d'intervention et au contrat : nature de l'intervention, services et prestations commandées,...et informations liées à la facturation de l'Utilisateur Final
- En cohérence avec les prescriptions techniques, validation par l'Utilisateur Final du parcours du câble proposé
- Demande auprès de l'Utilisateur Final de la vérification par l'Utilisateur Final du fonctionnement de ses appareils audiovisuels ou informatiques ;
- Si l'Utilisateur Final demande la réalisation de prestations techniques supplémentaires (prise supplémentaire, mise en service, ...) non notifiées sur le support d'intervention, le STIT lui indique les conditions techniques et tarifaires de ces prestations.
- La prestation supplémentaire demandée et son prix seront reportés sur le document relatant les prestations réalisées à la demande de l'Utilisateur Final, ainsi que sur le facturier. Le STIT s'interdit tout encaissement d'un Utilisateur Final
- En cas de réserves de la part de l'Utilisateur Final sur les conditions contractuelles, l'intervention n'est pas réalisée.

### 4.3 Clôture de l'intervention

Lors de la clôture de l'intervention, Numericable assure à l'Opérateur du respect des règles suivantes par les STITS:

Dans tous les cas

- Remise en état des lieux après intervention.

- Remise à l'Utilisateur Final des documents d'information et des notices techniques des appareils installés.
- Bonne fin de l'intervention :

Elle est concrétisée par la délivrance des Services ou leur suppression dans le cadre d'une déconnexion, par les signatures du support d'intervention par le technicien et par l'Utilisateur Final

Toutes les prestations facturées à l'Utilisateur Final seront reportées sur le facturier qui devra être signé par le technicien et l'Utilisateur Final. Tous les champs d'identification de l'abonné devront être renseignés. L'Utilisateur Final doit cocher la case de bon fonctionnement des services.

#### 4.4 Reporting à l'issue de l'intervention

Numericable communiquera à l'Opérateur de manière automatique, dans le cadre du processus de commande, le statut des installations et, en cas d'échec, les motifs associés. Par ailleurs, l'information pertinente sera consolidée par Numericable sous forme de reporting hebdomadaire et mensuel.

### 5. Prestations assurées par les STITS

5.1 Les STITS sont en charge des prestations suivantes :

- Préparation de l'intervention
- Début de l'intervention
- Intervention au Point de Branchement (PB)
- Réalisation d'un raccordement neuf
- Raccordement sur installation existante
- Réfection d'un raccordement existant
- Pose d'une prise supplémentaire
- Intervention sur la prise murale
- Filtrage ou dé filtrage au PB
- Fin de l'intervention
- Reporting à l'issue de l'intervention
- Traitement des instances, des échecs et des obstacles de nature technique, les instances de nature commerciale étant à la charge de l'Opérateur ;
- Gestion Administrative des interventions
- Vérification de la tonalité du téléphone sans appel émis ;
- Branchement électrique et mise en service des Equipements Terminaux dans la mesure où l'installation électrique de l'Utilisateur Final est conforme aux normes électriques en vigueur et qu'une prise de courant est disponible à distance permettant le raccordement électrique

5.2 Description de l'option clef en main

Le raccordement inclut également les prestations suivantes :

- Test d'un appel entrant
- Vérification que l'utilisateur final dispose d'un accès Internet
- Vérification d'accès aux chaînes et de la qualité des images
- Appel sortant émis vers Numericable pour clôturer l'intervention et/ou le service clients de l'Opérateur selon le parcours client.
- Sélection/Paramétrage du meilleur canal WIFI de réception
- Mise en service de l'accès Internet pour un ordinateur (y compris en connexion wifi si demande de l'Utilisateur Final) et mise en service d'un navigateur internet (non fourni par Numericable).
- Démonstration des fonctionnalités de la télécommande
- Démonstration d'accès aux chaînes, aux différents univers, au guide des programmes, etc...
- Démonstration VOD : lecture d'une bande-annonce

5.3 L'installation pourra également être réalisée par l'Utilisateur final lui-même après remise en mains propres de l'Equipement Terminal par l'Opérateur à l'Utilisateur Final.

A cet effet, le webservice d'éligibilité mis à disposition comporte une fonctionnalité permettant d'identifier le statut de « raccordabilité » du logement de l'Utilisateur Final (ie remise en mains propres ou avec intervention d'un STIT »). Toutefois, il est précisé que le statut de raccordabilité tel que susvisé ne peut être garanti, ce que l'Opérateur reconnaît et accepte expressément.

En conséquence, si l'Opérateur notifie - dans les systèmes d'information mis à disposition - le non fonctionnement du Service dans les quinze jours suivants la mise en facturation du Service par Numericable, alors Numericable procédera à ses frais au raccordement ou à la réfection du raccordement de l'Utilisateur Final, et ce conformément aux procédures visées à l'article 5.1 ci-dessus.

Si l'Opérateur notifie - dans les systèmes d'information mis à disposition - le non fonctionnement du Service au-delà du quinzième jour suivant la mise en facturation du Service par Numericable, alors Numericable procédera au raccordement de l'Utilisateur Final, et ce conformément aux procédures et aux prix visés à l'annexe 1 et à l'article 5.1 de l'Annexe 5 ci-dessus.

Il est entendu que l'Opérateur fait son affaire seul, sous sa responsabilité et à ses frais des modalités d'expédition de l'Equipement Terminal à l'Utilisateur Final,

## 6. Evolutions possibles

Lors des Comités de Suivi, les Parties définiront les évolutions possibles.