

## Annexe 7- SLA et Pénalités

### 1. Pénalités à la charge du Déléataire

#### 1.1. Pénalités de retard sur les commandes d'accès

Prestation	Niveau	Unité	Prix unitaire H.T/ Jour Ouvré de retard jusqu'à 20 Jours	Montant forfaitaire H.T au-delà de 20 Jours Ouvrés de retard
Délai de fourniture du CR de commande de Ligne FTTH (par rapport à la commande)	95% en 1 jour Ouvré	Jour Ouvré de retard	1,00 €	20,00 €
Délai de fourniture du CR de mise à disposition (CRMAD) d'une Ligne FTTH existante	95% en 1 jour Ouvré	Jour Ouvré de retard	1,00 €	20,00 €

#### 1.2. Pénalités relatives à l'accès aux lignes FTTH

Prestation	Niveau	Unité	Prix H.T / Unité	Plafond H.T
Délais de reprovisioning à froid	95% en 5 jours ouvrés	Jour Ouvré de retard	10,00 €	50,00 €
Délai de traitement des signalisations unitaires sur la Ligne FTTH	95% en 5 jours Ouvrés	Jour Ouvré de retard	10,00 €	50,00 €

#### 1.3. Pénalités relatives aux Raccordements distants

##### *Pénalités pour retard de livraison d'une fibre de Raccordement distant*

Prestation	Niveau	Unité	Prix H.T / Unité	Plafond H.T / Commande
Délai de mise à disposition du Raccordement distant (par rapport à la commande)	20 Jours ouvrés	Jour Ouvré de retard	15,00 €	300 €

***Pénalités pour non rétablissement d'une Fibre de Raccordement distant***

<b>Prestation</b>	<b>Niveau</b>	<b>Unité</b>	<b>Prix H.T / Unité</b>	<b>Plafond H.T / An / Raccordement distant</b>
<b>Délai de rétablissement des coupures sur un Raccordement distant</b>	100% en 8h	Heures de retard	10,00 €	300 €

**2. Pénalités à la charge de l'Usager**

<b>Prestation</b>	<b>Niveau</b>	<b>Unité</b>	<b>Tarif (en € HT / unité)</b>
<b>Qualification des Equipements de l'utilisateur avant déclenchement du NOC du Délégué</b>	95% des tickets du mois	Par notification à tort	15 €
<b>Commandes d'infrastructures de réseau FTTH</b>	95% des commandes du mois	Par commande incomplète ou erronée	15 €
<b>Non-respect des engagements de commercialisation</b>	Pas d'ouverture commerciale au PM	PM	950 €