

Qualité de service

Numéris

La présente annexe spécifie les engagements de qualité de service applicables au service Numéris (ci-après désigné le « Service »).

1. Engagements liés à la Mise en Service

1.1 Définition

Si pour des raisons propres au Prestataire, il s'avère que la Date de Mise en Service du Service (avec ou sans services optionnels) ne peut avoir lieu à la Date Contractuelle de Mise en Service, le Prestataire en informe sans délai le Client.

1.2 Conditions d'application

Aucune pénalité ne sera versée si le retard résulte de la non mise à disposition par le Client des locaux à la date requise par le Prestataire ou si la mise en service du Service n'a pas été demandée par le Client un mois après la Date Contractuelle de Mise en Service.

1.3 pénalités/plafond

1.3.1 Service

Le Prestataire verse au Client, sans autre formalité et sur demande, une pénalité forfaitaire égale à 2 mois d'abonnement des Accès Numéris concernés et à chacun des services optionnels associés audits Accès.

Lorsque les services optionnels sont mis à disposition ultérieurement au Service, la pénalité forfaitaire due par le Prestataire est égale à 2 mois d'abonnement à chacun des services optionnels concernés.

1.3.2 Abonnement temporaire au Service – standard ou express

Le Prestataire verse au Client, sans autre formalité et sur demande, une pénalité forfaitaire d'un montant maximum égal :

- au tiers du montant du Forfait (équivalent aux frais de mise en service et à l'abonnement mensuel de la période considérée), dans le cas d'un abonnement temporaire d'une durée inférieure ou égale à 1 mois.
- ou au tiers des frais de mise en service, dans le cas d'un abonnement temporaire d'une durée supérieure à 1 mois et inférieure ou égale à 6 mois,

1.3.3 service optionnels « Numéris grand Site » et « Numéris Optimum »

Le Prestataire verse au Client, sans autre formalité et sur demande, par jour de retard une pénalité forfaitaire égale à 5 % de l'abonnement mensuel de l'accès concerné, dans la limite d'une mensualité d'abonnement.

1.3.4 service optionnel « Pack Numéris Accueil »

Le Prestataire verse au Client, sans autre formalité et sur demande, une pénalité forfaitaire égale à 2 mois d'abonnement des accès concernés.

2. Engagements de qualité de service liés à la réactivité du prestataire

2.1 Service à Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) 4 heures ouvrables.

2.1.1 Définition

Le Prestataire fournit un service après-vente à délai de rétablissement garanti, dénommé "Service à Garantie du Temps de Rétablissement 4 heures ouvrables "

2.1.2 Conditions d'application

Le service GTR 4h ouvrables est inclus pour l'ensemble des Accès Numéris desservant un même équipement terminal.

Toute adjonction ou suppression d'un Accès Numéris sur l'équipement terminal du Client entraîne automatiquement la modification correspondante du service GTR 4H ouvrables. Elle prend effet à la Date de Mise en Service ou de suppression de l'Accès Numéris.

2.1.3 Valeur

Pour toute interruption, le Prestataire s'engage à rétablir le Service pendant les jours et heures ouvrables, dans les 4 heures ouvrables qui suivent l'enregistrement de la signalisation, effectué pendant les jours et heures ouvrables. Les jours et heures ouvrables s'entendent du lundi au samedi de 8 heures à 18 heures, sauf en Guadeloupe (y compris Saint Barthélémy et Saint Martin), en Martinique et en Guyane où ils s'entendent du lundi au vendredi, de 7 h à 17 h

Le service GTR 4H ouvrables s'applique à l'ensemble des Accès Numéris d'une même installation.

2.1.4 Pénalités/Plafond

En cas de dépassement du délai de rétablissement, le Prestataire est redevable, sur demande du Client, d'une pénalité forfaitaire égale à 2 mois d'abonnement à l'Accès Numéris interrompu et à 2 mois d'abonnement au(x) service(s) optionnel(s) souscrit(s) en dérangement.

Dans le cas d'un Groupement d'Accès Primaires/ d'Accès Primaires à prix unique ou de Base, les pénalités s'appliquent à chaque accès en dérangement, au sein dudit groupement.

Le montant des pénalités accordées au titre de la Garantie de Temps de Rétablissement au cours d'une année calendaire est plafonné à l'équivalent de 12 mois d'abonnement à l'Accès Numéris souscrit et à 12 mois d'abonnement au(x) service(s) optionnel(s) souscrit(s).

2.2 Service à Garantie du Temps de Rétablissement 4 heures option S1 ou S2

2.2.1 Définition

Le Prestataire fournit un service après-vente à délai de rétablissement garanti, dénommé "Service à Garantie du Temps de Rétablissement 4 heures option S1 ou S2" (ou service GTR4h).

2.2.2 Valeur

Le service GTR 4h comprend deux options :

- **Option S1** : rétablissement en moins de 4 heures, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, quels que soient le jour et l'heure de la signalisation.

- **Option S2** : rétablissement en moins de 4 heures, pour toute signalisation déposée pendant les jours et heures ouvrables, de 8 à 18 heures, du lundi au samedi inclus. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvrable suivant avant 12 heures.

2.2.3 Conditions d'application

L'option choisie est précisée dans le bon de commande. Le service GTR 4h est souscrit pour l'ensemble des Accès Numéris desservant un même équipement terminal.

Toute adjonction ou suppression d'un accès sur l'équipement terminal du Client entraîne automatiquement la modification correspondante du service GTR. Elle prend effet à la Date de Mise en Service ou de suppression de l'accès.

Le Client peut demander le remplacement d'une option GTR par une autre. Le changement prend effet quinze jours après la signature du Bon de Commande.

2.2.4 Pénalités

En cas de non-respect par le Prestataire du délai de rétablissement, le Client a droit, sans autre formalité et sur demande, à une pénalité forfaitaire de retard égale au montant mensuel de l'abonnement à l'Accès Numéris interrompu et à un mois d'abonnement au service GTR 4h, si le retard ne dépasse pas deux heures; la pénalité est doublée si le retard dépasse deux heures (soit deux mois d'abonnement au Service interrompu et deux mois d'abonnement au service GTR 4H).

Dans le cas d'un Groupement d'Accès de Base, Primaire ou Primaires à prix unique, les pénalités s'appliquent à chaque accès en dérangement au sein dudit groupement.

Au cours d'une année calendaire, le montant des pénalités accordées au titre de du service GTR 4h est plafonné à l'équivalent de 12 mois d'abonnement à l'Accès Numéris et à 12 mois d'abonnement au service GTR4h.

2.3 Service à Garantie du Temps de Rétablissement 4 heures option S1 ou S2 du service optionnel « Pack Numéris Accueil ».

2.3.1 Définition

Le Prestataire fournit un service après-vente à délai de rétablissement garanti, dénommé "Service à Garantie du Temps de Rétablissement 4 heures option S1 ou S2" (ou service GTR4h). L'option S2 est fournie en service inclus sur demande du client.

Le Prestataire fournit un service après-vente à délai de rétablissement garanti, dénommé "Service à Garantie du Temps de Rétablissement 4 heures option S1 ou S2" (ou service GTR4h).

2.3.2 Valeur

Le service GTR 4h comprend deux options :

- **Option S1** : rétablissement en moins de 4 heures, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, quels que soient le jour et l'heure de la signalisation.
- **Option S2** : rétablissement en moins de 4 heures, pour toute signalisation déposée pendant les jours et heures ouvrables, de 8 à 18 heures, du lundi au samedi inclus. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvrable suivant avant 12 heures.

2.3.3 Conditions d'application

L'option choisie est précisée dans le bon de commande. Le service GTR 4h est souscrit pour l'ensemble des Accès Numéris desservant un même équipement terminal.

Toute adjonction ou suppression d'un accès sur l'équipement terminal du Client entraîne automatiquement la modification correspondante du service GTR. Elle prend effet à la Date de Mise en Service ou de suppression de l'accès.

Le Client peut demander le remplacement d'une option GTR par une autre. Le changement prend effet quinze jours après la signature du Bon de Commande.

2.3.4 Pénalités

Option S2

En cas de non-respect par le Prestataire du délai de rétablissement, le Client a droit, sans autre formalité et sur demande, à une pénalité forfaitaire de retard égale au montant mensuel de l'abonnement à l'Accès Numéris interrompu et à un mois d'abonnement au service optionnel « Pack Numéris Accueil », si le retard ne dépasse pas deux heures; la pénalité est doublée si le retard dépasse deux heures.

Au cours d'une année calendaire, le montant des pénalités accordées au titre de du service GTR 4h est plafonné à l'équivalent de 12 mois d'abonnement à l'Accès Numéris et à 12 mois d'abonnement au service optionnel « Pack Numéris Accueil ».

Option S1

En cas de non-respect par le Prestataire du délai de rétablissement, le Client a droit, sans autre formalité et sur demande, à une pénalité forfaitaire de retard égale au montant mensuel de l'abonnement à l'Accès Numéris interrompu et à un mois d'abonnement au service GTR 4h, si le retard ne dépasse pas deux heures; la pénalité est doublée si le retard dépasse deux heures (soit deux mois d'abonnement au Service interrompu et deux mois d'abonnement au service GTR 4H).

Dans le cas d'un Groupement d'Accès Primaires ou Primaires à prix unique, les pénalités s'appliquent à chaque accès en dérangement au sein dudit groupement.

Au cours d'une année calendaire, le montant des pénalités accordées au titre de du service GTR 4h est plafonné à l'équivalent de 12 mois d'abonnement à l'Accès Numéris et à 12 mois d'abonnement au service GTR4h.

2.4 Service à Garantie de Temps de Rétablissement en moins de 2 heures « chrono » du service optionnel « Numéris optimum »

2.4.1 Définition

Le Prestataire fournit en option du service optionnel « Numéris optimum » un service après-vente à délai de rétablissement garanti, dénommé « Service à Garantie du Temps de Rétablissement 2 heures chrono » (ou service « GTR 2H »).

2.4.2 Valeur

Le Prestataire s'engage à rétablir le service optionnel « Numéris optimum » en moins de 2 heures, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, quels que soient le jour et l'heure de la signalisation.

Le service « GTR 2H » est souscrit pour l'ensemble des accès Numéris composant le service optionnel « Numéris Optimum » desservant un même équipement terminal.

2.4.3 Conditions d'application

La garantie couvre toute interruption totale ou partielle des transmissions ou tout défaut permanent constaté et mesuré par Le Prestataire pendant une période d'observation de quinze minutes à condition toutefois que l'interruption ou le défaut provienne d'un élément quelconque du raccordement installée et exploitée sous la responsabilité du Prestataire.

En cas de problèmes de fonctionnement différents de ceux précisés ci-dessus, une observation d'une durée de 24 heures est effectuée. Cette période d'observation est exclue du champ d'application du service GTR 2H.

Quand le service GTR 2H s'applique aux accès primaires du service optionnel « Numéris optimum », il inclut le point de Terminaison Numérique, tel que TNR, TNRG et TNL. Il est souscrit pour l'ensemble des accès primaire du service optionnel « Numéris optimum » desservant un même équipement terminal.

L'équipement terminal du Client et le câblage destiné à sa desserte interne sont exclus du champ d'application du service GTR 2H.

Le service GTR 2H requiert la présence sur site d'une offre « Accès Fiabilisé » de niveau 2 ou 3. L'offre « Accès Fiabilisé » permet de sécuriser physiquement le site du Client par une redondance des infrastructures sur le service optionnel « Numéris optimum ». L'offre « Accès Fiabilisé » fait l'objet d'un contrat distinct à souscrire par le Client auprès de du Prestataire.

2.4.3.1 Pénalités

En cas de non-respect par le Prestataire du service « GTR 2H », le Client a droit, sans autre formalité et sur demande, à une pénalité forfaitaire de retard égale au montant mensuel de l'abonnement du service optionnel « Numéris optimum » interrompu et à un mois d'abonnement au service « GTR 2H » si le retard ne dépasse pas deux heures. La pénalité est doublée si le retard dépasse deux heures (soit deux mois d'abonnement du service optionnel « Numéris optimum » interrompu et deux mois d'abonnement au service « GTR 2H »).

Dans le cas d'un groupement d'accès primaires, les pénalités s'appliquent à chaque accès primaires du service optionnel « Numéris Optimum » en dérangement au sein dudit groupement.

Au cours d'une année calendaire, le montant des pénalités accordées au titre du service « GTR 2H » est plafonné à l'équivalent de 12 mois d'abonnement du service optionnel « Numéris optimum » et à 12 mois d'abonnement du service « GTR 2H ».

3. Engagements de qualité de service liés à la disponibilité du service optionnel « Numeris optimum »

3.1 Définition

Le Prestataire mesure la disponibilité annuelle du service optionnel « Numéris optimum » grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de service (IMS).

3.2 Conditions d'application

L'IMS correspond au cumul des interruptions de service survenues au cours de la période de référence qui débute le premier janvier et se termine le 31 décembre.

Dans le cas d'un groupement d'Accès primaires du service optionnel « Numeris optimum », l'IMS s'applique à chaque accès primaires du service optionnel « Numeris optimum ».

Les jours et heures ouvrables s'entendent du lundi au samedi inclus (hors jours fériés) et de 8h à 18h (heure France métropolitaine)

3.3 Valeur

Service optionnel « Numéris optimum » avec GTR 4H.

Le Prestataire s'engage à maintenir l'IMS inférieure ou égale à 20 heures. Les durées d'interruption sont comptabilisées durant les jours et heures ouvrables. Lors d'une interruption constatée en heures non ouvrables, la durée d'interruption est comptabilisée à partir de la première heure ouvrable qui suit le constat.

Service optionnel « Numéris optimum » avec GTR en moins de 4H chrono option S2

Le Prestataire s'engage à maintenir l'IMS inférieure ou égale à 13 heures. Les durées d'interruption sont comptabilisées durant les jours et heures ouvrables.

Service optionnel « Numéris optimum » avec GTR en moins de 4H chrono option S1

Le Prestataire s'engage à maintenir l'IMS inférieure ou égale à 13 heures. Les durées d'interruption sont comptabilisées quels que soient l'heure et le jour de l'interruption.

Service optionnel « Numéris optimum » avec GTR en moins de 2H chrono

Le Prestataire s'engage à maintenir l'IMS inférieure ou égale à 1 heure. Les durées d'interruption sont comptabilisées quels que soient l'heure et le jour de l'interruption.

3.4 Pénalités

En cas de non-respect de l'engagement relatif à l'Interruption Maximale de Service, le Client a droit, une fois par an et sur demande, au versement de pénalités forfaitaires définies comme suit :

Service optionnel « Numéris optimum » avec GTR 4H :

20 h <= IMS < 22 h : 25 % de l'abonnement mensuel du service optionnel « Numéris optimum ».

22 h <= IMS < 24 h : 50 % de l'abonnement mensuel du service optionnel « Numéris optimum ».

24 h <= IMS < 26 h : 75 % de l'abonnement mensuel du service optionnel « Numéris optimum ».

26 h <= IMS : 100 % de l'abonnement mensuel du service optionnel « Numéris optimum ».

Service optionnel « Numéris optimum » avec GTR en moins de 4H chrono option S1 ou S2

13 h <= IMS < 15 h : 25 % de l'abonnement mensuel du service optionnel « Numéris optimum ».

15 h <= IMS < 17 h : 50 % de l'abonnement mensuel du service optionnel « Numéris optimum ».

17 h <= IMS < 19 h : 75 % de l'abonnement mensuel du service optionnel « Numéris optimum ».

19 h <= IMS : 100 % de l'abonnement mensuel du service optionnel « Numéris optimum ».

Service optionnel « Numéris optimum » avec GTR en moins de 2H chrono

1 h <= IMS < 3 h : 25 % de l'abonnement mensuel du service optionnel « Numéris optimum ».

3 h <= IMS < 5 h : 50 % de l'abonnement mensuel du service optionnel « Numéris optimum ».

5 h <= IMS < 7 h : 75 % de l'abonnement mensuel du service optionnel « Numéris optimum ».

7 h <= IMS : 100 % de l'abonnement mensuel du service optionnel « Numéris optimum ».

4. Généralités

Le non-respect d'un engagement de qualité de service garanti par le Prestataire ne dispense pas le Client de son obligation de s'acquitter du prix du Service souscrit auprès du Prestataire.

Toute indemnité ne pourra être réclamée par le Client que dans un délai d'un an à compter de la notification par le Prestataire au Client du résultat de la prestation d'audit ou de l'incident ouvrant droit à réclamation d'indemnité.

Les pénalités sont imputées sur la facture du bimestre qui suit leur acceptation par le Prestataire.

Par convention expresse, le paiement de ces pénalités constitue pour le Client une indemnité forfaitaire et définitive couvrant le préjudice subi et exclut toute autre réclamation en dommages-intérêts à ce titre.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable du non-respect des engagements de qualité de service garantis, dans les cas suivants :

- Cas de force majeure;
- Fait de tiers ;
- Fait du Client ;
- Inaccessibilité du Client en cas d'incident :

si pour quelque raison que ce soit, le Client ne peut être joint, la durée d'Indisponibilité sera gelée jusqu'à ce que le Prestataire (ou son représentant) puisse établir un contact avec le Client afin de résoudre l'incident identifié. Cette mesure s'applique également aux cas dans lesquels le Client refuse au Prestataire (ou à son représentant) l'accès au Site pour rétablir la disponibilité du Service.

- Maintenance préventive ;

les interruptions de Service dues à des travaux qui ont été programmés par le Prestataire ne sont pas considérées comme incidents. A ce titre, elles ne sont pas prises en compte dans les engagements garantis de disponibilité ou de rétablissement.

- d'une demande de modification du Service par le Client

Dans ces différents cas d'exclusion, les pénalités ne seront pas dues.