



# **Offre de Référence de VOO S.A. pour le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et la Revente de l'Offre d'Accès de gros à un débit binaire**

---

## **3\_Niveaux de Service Level Agreement (SLA)**

## Statut du document

Version	Notre Réf.	Commentaire	Date
3.3	OR_VOO S.A. 3.3_3_Niveaux de SLA	Mise à jour suite à la Décision de la CRC du 25 mars 2021	Septembre 2021
3.4	OR_VOO S.A. 3.4_3_Niveaux de SLA	Mise à jour	Juillet 2024

### *Table des matières*

1.	SLA .....	3
1.1.	SLA - Modalités et conditions des SLA.....	4
1.2.	Modalités de compensations .....	5
2.	SLA pour les services de support.....	5
2.1.	SLA IT Performance et disponibilité .....	5
2.2.	SLA disponibilité réseau.....	6
2.3.	SLA Interconnexion.....	7
2.4.	SLA Extension du Réseau .....	7
2.5.	Intervention réseau – Intervention urgente .....	8
3.	SLA pour l'utilisateur final .....	9
3.1.	Câble de raccordement – cas des devis et déploiement associé .....	9
3.2.	SLA « validation de commande » ou « Pre-Order » .....	10
3.3.	SLA « Installation » .....	10
3.3.1.	Niveaux de SLA « installation sur place ».....	11
3.3.2.	Niveaux de SLA « installation à distance » .....	12
3.4.	SLA Provisioning du modem .....	12
3.5.	SLA d'intervention sur le FILTRE .....	13
3.6.	SLA « Install Executed » .....	13
3.7.	SLA « Repair Executed » .....	13
3.8.	SLA « Install First Time Right – intervention».....	14
3.9.	SLA « Repair First Time Right – Intervention » .....	14
3.10.	SLA « Repair » / Dépannage.....	15
3.11.	SLA « qualité de la connectivité(Ingress/leakage) » .....	16

3.12.	SLA paramètres additionnels pour la qualité de service de bout-en-bout.....	16
3.13.	SLA « Pro » .....	17
3.13.1.	Objet .....	17
3.13.2.	Champ d'application.....	17
3.13.3.	Conditions d'application.....	17
3.13.4.	Niveau de SLA Pro.....	18
3.14.	Diagnostic et résolution des incidents.....	19
4.	Garanties de la qualité du service de support opérationnel .....	20
4.1.1.	Disponibilité Data .....	20
	108. Si des modifications doivent être incluses dans la base de données d'adresses, pour des adresses connectables, les délais suivants s'appliquent : .....	20
4.1.2.	Notification de change management.....	20
5.	Pénalités .....	21
5.1.	Compensations .....	21
5.1.1.	Dépassement du Niveau de Service « installation sur place ».....	21
5.1.2.	Dépassement du Niveau de Service « installation à distance ».....	21
5.1.3.	Dépassement du Niveau de Service « modem provisioning ».....	21
5.1.4.	Dépassement du Niveau de Service « intervention sur le filtre » .....	21
5.1.5.	Dépassement du Niveau de Service « Install Executed » .....	21
5.1.6.	Dépassement du Niveau de Service « First Time Right ».....	21
5.1.7.	Dépassement du Niveau de Service « Repair ».....	21
5.1.8.	Dépassement du Niveau de Service « SLA Pro ».....	22
5.1.9.	Dépassement du Niveau de Service « incident réseau » .....	22
5.1.10.	Dépassement du Niveau de Service « incident IT » .....	22
5.1.11.	Dépassement du Niveau de Service « incident réseau » - dégradation de service 22	
5.1.12.	Dépassement du Niveau de Service pour les paramètres additionnels relatifs à la qualité de bout-en-bout.....	22
5.2.	Divers .....	23
5.3.	Exception Process .....	23
6.	Points d'«escalation» .....	23

## 1. SLA

1. Le présent chapitre définit les modalités et les conditions auxquelles VOO S.A. assurera des niveaux de service couverts dans le cadre de l'Offre de Référence de VOO S.A. pour le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et la Revente de l'Offre d'Accès de gros à un débit binaire.
2. Les Niveaux de Service présentés ci-dessous sont applicables après une période de 6 mois (période dite de 'learning curve') au-delà du seuil de prévisions de volume du Bénéficiaire de 150 lignes d'activation par mois.
3. Par ailleurs, les valeurs mentionnées doivent être réévaluées sur une base régulière.
4. Point supprimé

### **1.1. SLA - Modalités et conditions des SLA**

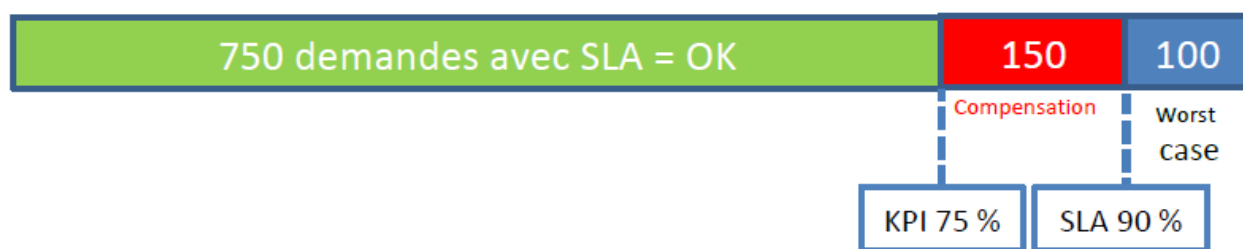
5. Dans le cadre de l'Offre de Référence, VOO S.A. prévoit des Niveaux de SLA qui seront déterminés sur la base des prévisions mensuelles de volume fournies par le Bénéficiaire conformément aux conditions décrites dans l'Annexe 2 de l'Offre de Référence. Dans le cas d'un « overrun » des volumes réels c'est-à-dire lorsque le volume réel commandé dépasse le maximum défini lors de la prévision, les prestations de VOO S.A. seront considérées comme étant « best effort » sur les connexions en « overrun » pour le mois concerné et les Niveaux de Service ne s'appliqueront pas pour ces connexions en question.
6. Les niveaux de SLA sont exprimés en Jours Ouvrables.
- 6bis. Si l'opérateur bénéficiaire soumet une demande en dehors des heures d'ouverture du helpdesk de VOO S.A., le SLA timer débutera à partir du moment où le helpdesk réouvre. Pour un SLA timer en minutes, la différence de temps en minutes est simplement calculée entre l'ouverture et la clôture de la demande. La période, jours fériés et week-ends inclus, de fermeture du helpdesk n'est pas prise en compte. Pour un SLA timer en jours ouvrables, la différence de temps est déterminée via le nombre de jours ouvrables entre l'ouverture et la clôture de la demande. La période, jours fériés et week-ends inclus, de fermeture du helpdesk n'est pas prise en compte. Le jour d'ouverture du ticket est donc défini comme le jour 1.

Principe Stop-the-clock : Le principe du "stop-the-clock" est une procédure permettant de suspendre temporairement certains aspects du Service Level Agreement (SLA) dans des situations exceptionnelles, tout en maintenant la validité du SLA dans son ensemble. Cette procédure intervient dans divers cas, tels que le report de la visite par le client, son absence, son refus de procéder à l'installation, ou des situations où des activités doivent être effectuées par VOO S.A. mais que le Bénéficiaire n'a pas fourni toutes les informations nécessaires à l'exécution de ces activités. En utilisant le "stop-the-clock", VOO S.A. peut prendre en compte ces circonstances sans annuler complètement le SLA mais en le recalculant en excluant la période pendant laquelle les activités de VOO S.A. auront dû être suspendues. Les principes de base du "stop-clock" comprennent la nécessité d'une liste détaillée des motifs d'utilisation, la documentation précise dans les systèmes de VOO S.A.. Tous ces « stop-the-clock » seront documentés lors de leurs calculs, en y

mentionnant les motifs et de la période pendant laquelle le "stop-the-clock" est appliqué, pour assurer une transparence et une clarté.

## 1.2. Modalités de compensations

7. Les compensations sont soumises au respect des conditions suivantes non exhaustives :
8. - La compensation sera versée sous forme d'une réduction sur la facture du Bénéficiaire pour des services identiques prochainement facturés.
9. - Le bénéficiaire devra soumettre une demande détaillée de compensation à VOO S.A., comprenant au minimum pour chaque activation et/ou réparation demandée, la date et l'heure de notification de l'activation et/ou de résolution, l'identifiant de l'Utilisateur Final et le Service Utilisateur Final concerné. La validité de chaque demande de compensation sera examinée par VOO S.A. et motivée en cas de rejet de cette demande de compensation.
10. Les règles suivantes permettent de déterminer quels tickets/demandes doivent être pris en considération pour une compensation :
11. - Les tickets/demandes de la période pour laquelle le SLA est défini sont classés selon un ordre croissant de durée pour le traitement de la demande.
12. - Les (100 % - % SLA) demandes affichant la durée la plus longue (worst case) sont retirées de la liste.
13. - Les demandes restantes (%SLA - %KPI) sont reprises dans le calcul de la compensation, si le KPI est inférieur au SLA.
14. La figure suivante donne un exemple de calcul du nombre de demandes qui sont sujettes à compensation. À cet effet, nous partons d'un niveau de SLA de 90 %, d'un KPI atteint à 75 % et d'un total de 1 000 demandes. Les tickets sont classés selon un ordre décroissant de conformité au SLA, à savoir de l'exécution la plus rapide à la plus lente. Les 100 cas « worst case » sont supprimés. Les 150 demandes restantes qui ne satisfont pas au SLA sont sujettes à compensation.



## 2. SLA pour les services de support

### 2.1. SLA IT Performance et disponibilité

15. Ce SLA concerne la disponibilité et les performances des systèmes d'information.
16. Afin d'assurer une disponibilité des services d'information, un SLA IT Performance est introduit. VOO S.A. s'engage à mettre tout en œuvre pour atteindre une disponibilité de 99,9% de ses systèmes informatiques.

SLA	Timer
Disponibilité des applications	99,9%

Le SLA ci-dessus sera révisé après une période d'apprentissage d'un (1) an, qui débute le 04 Mars 2024, pour se rapprocher le plus possible du SLA cible mentionné ci-dessus et ce SLA révisé deviendra exécutoire à partir de la fin de cette période, c'est-à-dire le 03 Mars 2025.

16a. La disponibilité des systèmes informatiques et le temps de réponse des appels sont mesurés sur les API. La disponibilité s'applique tous les jours entre 8h00 et 22h00, hors dimanche et jours fériés. Le SLA ne s'applique pas en cas d'indisponibilité planifiée, qui a été annoncée à l'avance aux opérateurs Bénéficiaires selon le processus de notification opérationnelle prévu.

17. Le SLA IT Performance est le suivant :

Timer	Valeur indicative
95 % de tous les API calls	Réponse dans un délai de 5 secondes
99% de tous les API calls	Réponse dans un délai de 30 secondes

- 17a. Ce SLA n'est pas sujet à des compensations.

## 2.2. SLA disponibilité réseau

VOO S.A. garantit également la disponibilité de son réseau selon le SLA suivant, sur une base annuelle (tout jour calendrier inclus) :

SLA	Timer
Disponibilité réseau	99.9%

Le SLA ci-dessus sera révisé après une période d'apprentissage d'un (1) an, qui débute le 04 Mars 2024, pour se rapprocher le plus possible du SLA cible mentionné ci-dessus et ce SLA

révisé deviendra exécutoire à partir de la fin de cette période, c'est-à-dire le 03 Mars 2025.

### 2.3. SLA Interconnexion

19. Ce SLA concerne l'indisponibilité de l'Interconnexion engendrant une coupure totale des services des utilisateurs finaux du Bénéficiaire.
20. Ce SLA est uniquement applicable aux composantes relevant de la responsabilité de VOO S.A.. VOO S.A. ne peut pas être tenue responsable des interruptions qu'elle n'a pas causées (informations erronées du Bénéficiaire, force majeure, notification erronée...).
21. Le SLA n'est pas applicable aux interruptions prévues annoncées conformément au processus de notification prévu et où la redondance doit être fournie pour éviter une interruption de service.

Timer	Compensation
Réparation > 5 heures	5 % du prix de location mensuel
Réparation > 10 heures	10% du prix de location mensuel
Réparation > 24 heures	25% du prix de location mensuel

22. Etant donné que l'interconnexion est établie de manière redondante (avec deux liens redondants), un tel SLA ne s'applique que s'il y a indisponibilité simultanée des deux liens redondants d'interconnexion. Par conséquent, les compensations sont applicables uniquement si le lien backup est également hors service.

### 2.4. SLA Extension du Réseau

23. Ce SLA concerne les cas où lors d'une installation par un certified technicien de l'opérateur Bénéficiaire, le TAP est complet (« plein ») et il n'y a plus de place pour connecter un nouvel Utilisateur Final. Dans ce cas, le technicien de l'opérateur Bénéficiaire doit faire une demande réparation réseau afin que le TAP soit remplacé ou étendu par BRUTELE, octroyant ainsi une place sur le TAP pour connecter la ligne de l'Utilisateur Final en question.

Le SLA prévu pour les extensions Réseau est le suivant :

24.

Timer	Valeur indicative
50 % des demandes d'extension du réseau	Dans les 10 jours ouvrables
80% des demandes d'extension du réseau	Dans les 15 jours ouvrables
90% des demandes d'extension du réseau	Dans les 20 jours ouvrables
95% des demandes d'extension du réseau	Dans les 25 jours ouvrables
99% des demandes d'extension du réseau	Dans les 30 jours ouvrables

25. Ce SLA n'est pas sujet à compensations.

SLA	Timer
New TAP/ TAP upgrade	90% in 10 jours ouvrables
	95% in 15 jours ouvrables
	99% in 20 jours ouvrables

\*Les SLA ci-dessus seront révisés après une courbe d'apprentissage d'un (1) an, qui débute le 04 Mars 2024, pour se rapprocher le plus possible du SLA cible mentionné ci-dessous et ce SLA révisé deviendra exécutoire à partir de la fin de cette période, c'est-à-dire le 03 Mars 2025.

## 2.5. Intervention réseau – Intervention urgente

25b. VOO S.A. offre la possibilité de demander une intervention urgente sur le réseau dont la nature et les modalités sont encore à définir.

SLA	Timer
intervention urgente(non-complexe)	80% endéans le même jour ouvrable
	99% le jour ouvrable suivant



intervention urgente(complexe)	Le timer de resolution en 1 jour ouvrable sera étudié
--------------------------------	---

\*Le contenu et les SLAs liés à l'intervention urgente seront définis après une période d'apprentissage d'un (1) an, commençant le 04 Mars 2024 et se clôturant le 03 Mars 2025.

### 3. SLA pour l'utilisateur final

#### 3.1. Câble de raccordement – cas des devis et déploiement associé

26. Au cours du processus de commande, le Bénéficiaire peut avoir besoin de lancer une demande auprès de VOO S.A. pour obtenir une solution design pour le cable de raccordement de son utilisateur final. Selon si une visite préalable sur site est nécessaire pour pouvoir définir le design pour l'utilisateur final, des délais spécifiques sont applicables pour fournir le devis de la solution. Le SLA est calculé sur toutes les demandes initiées par le Bénéficiaire.

SLA	Timer
Fournir le design de la solution sans pré-visite utilisateur final	5 jours ouvrables suivant la demande
Fournir le design de la solution avec pré-visite utilisateur final	20 jours ouvrables suivant la demande

26a. Une fois la solution confirmée par le Bénéficiaire, VOO S.A. a l'obligation de construire la solution proposée dans les délais de livraison définis ci-dessous après l'acceptation de la solution pour l'utilisateur final. Les délais de livraison dépendent des éléments nécessaires à la construction de la solution (permis requis oui/non).

SLA	Timer
Déployer la solution utilisateur final sans permis	95% sera fourni dans les 60 jours ouvrables suivant l'acceptation
Déployer la solution utilisateur final après obtention d'un permis	95% sera fourni dans les 100 jours ouvrables suivant la l'acceptation*

\* Si, après tous les efforts de VOO S.A., le permis n'est pas obtenu dans les délais prévus dans le

SLA, alors ce SLA ne sera plus d'application.

### 3.2. SLA « validation de commande » ou « Pre-Order »

27. Le calcul de la durée pour le Niveau de SLA « validation de commande » ou « Pre-Order » commence au moment de la réception de la commande pendant un Jour Ouvrable et se termine au moment de la création du message de validation. Si la commande est reçue en dehors d'un Jour Ouvrable, le calcul débute le Jour Ouvrable suivant.
- 27a. Afin d'assurer une charge de travail opérationnelle raisonnable, le Bénéficiaire doit assurer une répartition raisonnable de ses commandes. Dans le contexte du présent Niveau de SLA « validation de commande », le volume maximal de commandes par Jour Ouvrable est de 3% de la prévision de volume trimestrielle (arrondi à l'unité supérieure). Les commandes qui dépassent ce maximum sur une base quotidienne sont exemptées des conditions de ce SLA.
28. En ce qui concerne les commandes sujettes aux conditions du SLA, VOO S.A. s'engage à valider les commandes dans les délais définis ci-après :
29. Niveaux de Service « validation de commande » ou « Pre-Order »

Niveau de SLA « validation de commande – Pre-Order »	
<b>50 % des cas</b>	Dans les 30 minutes
<b>90% des cas</b>	Dans les 1 jour Ouvrable
<b>95 % des cas</b>	Dans les 2 Jours Ouvrables
<b>99% des cas</b>	Dans les 5 Jours Ouvrables

### 3.3. SLA « Installation »

30. Le SLA installation concerne uniquement les installations qui sont effectuées selon le processus « Single Visit »/ « Dual Visit ».
31. Ce SLA prend également en compte les raccordements câble « complexes » (par ex. travaux nécessitant l'obtention d'une autorisation, forages sous voirie, travaux d'excavation ou réseaux de façade complexes).
32. Le calcul de la durée pour le Niveau de SLA « Installation » commence au moment de la validation de la commande pendant un Jour Ouvrable et se termine au moment de la création du message d'Installation complétée.
33. Afin d'assurer une charge de travail opérationnelle raisonnable, le Bénéficiaire doit assurer une répartition raisonnable de ses commandes au cours du trimestre. Dans le contexte

des présents Niveaux de SLA « Installation », le volume maximal de commandes par Jour Ouvrable est de 3% de la prévision de volume trimestrielle (arrondi à l'unité supérieure). Les commandes qui dépassent ce maximum sur une base quotidienne sont exemptées des conditions de ce SLA.

34. En ce qui concerne le Niveaux de SLA « Installation », VOO S.A. fait la distinction entre « installation sur place » et « installation à distance ».
35. D'une part, « l'installation sur place », comprend toutes les installations qui nécessitent un déplacement des techniciens de VOO S.A. pour une intervention au niveau du TAP ou dans les locaux de l'Utilisateur Final (Single Visit / Dual Visit). D'autre part, une « installation à distance » comprend les installations qui ne nécessitent pas le déplacement d'un technicien de BRUTELE mais bien d'une activation dans les systèmes (correspondant à la prestation d'activation facturée au Bénéficiaire). Cette prestation d'activation est évidemment aussi présente quel que soit les types d'installation.

### **3.3.1. Niveaux de SLA « installation sur place »**

36. En ce qui concerne le Niveau de SLA « activation sur place », le délai d'installation est suspendu dans les cas suivants :
37. - VOO S.A. ne parvient pas à joindre le Bénéficiaire ou le Bénéficiaire ne parvient pas à joindre l'Utilisateur Final;
38. - Le Bénéficiaire ou l'Utilisateur Final n'accepte pas la date proposée pour le rendez-vous chez l'Utilisateur Final ;
39. - La date du rendez-vous est reportée à la demande du Bénéficiaire ou de l'Utilisateur Final ;
40. - A la date du rendez-vous, l'Utilisateur Final n'est pas présent ou VOO S.A. n'a pas accès à la partie du Réseau qui se trouve chez l'Utilisateur Final, ou VOO S.A. ne peut pas terminer l'installation pour des raisons indépendantes de VOO S.A..
41. - Le délai d'installation est réenclenché à partir de la nouvelle date convenue entre VOO S.A., le Bénéficiaire et l'Utilisateur Final.
42. - Aucun délai d'installation n'est applicable dans les cas suivants :
43. - L'installation demandée par le Bénéficiaire est erronée ;
44. - Point supprimé
45. - Toute situation de Force Majeure.
46. - L'installation nécessite des travaux préalables dans le domaine privé de l'Utilisateur final.
47. Point supprimé
48. Niveaux de SLA « installation sur place » :

Connexion simple :

Niveaux de SLA « installation sur place »	
<b>90% des cas</b>	Dans les 7 Jours Ouvrables
<b>95% des cas</b>	Dans les 10 Jours Ouvrables
<b>99% des cas</b>	Dans les 15 Jours Ouvrables

Connexion complexe :

Niveaux de SLA « installation sur place »
90% in 10 jours ouvrables
95% in 15 jours ouvrables
99% in 20 jours ouvrables

Pour la connexion du drop câble, il convient de faire une distinction entre les connexions simples et complexes. Les distinctions sont décrites dans l'annexe 2 au point 4.4.

### 3.3.2. Niveaux de SLA « installation à distance »

49. Aucun délai d'installation n'est applicable dans le cas suivant :
50. - Toute situation de Force Majeure.
51. En ce qui concerne les installations qui ne nécessitent pas le déplacement d'un technicien de VOO S.A., les niveaux de service sont les suivants.
52. Niveaux de Service « installation à distance »

Niveau de SLA « installation à distance »	
<b>80% des cas</b>	-
<b>95 % des cas</b>	-
<b>99 % des cas</b>	1 Jour Ouvrable

### 3.4. SLA Provisioning du modem

52 bis. Une fois connecté, le modem du client sera activé, selon la procédure définie par VOO S.A. avec le SLA suivant.

Niveau de SLA "provisioning"
95% auto-complété
99% (en cas d'échec) en 15 minutes pendant les heures

ouvrables
99.9% (en cas d'échec) en 2 Jours Ouvrables

### 3.5. SLA d'intervention sur le FILTRE

52ter. Le SLA de traitement d'une commande avec visite client pour placer ou retirer un filtre démarre le jour de la création du ticket de demande de rendez-vous d'installation et s'arrête à la fin de l'Installation par le technicien VOO S.A. Ce SLA n'est applicable qu'en cas d'utilisation du process « Single Visit/Dual Visit ».

SLA	Timer
intervention filtre	95% en 7 Jours Ouvrables
	96% en 12 Jours Ouvrables
	99% en 15 Jours Ouvrables

### 3.6. SLA « Install Executed »

53. Le SLA « Install Executed » concerne uniquement les installations qui sont effectuées selon le processus « Single Visit »/ « Dual Visit ».
54. Le SLA « Install Executed » permet de vérifier si le rendez-vous d'installation prévu avec le technicien de l'opérateur PSM a pu effectivement avoir lieu dans le créneau convenu.
55. Le SLA « Install Executed », prévoit que au moins 95 % de toutes les commandes avec visite du technicien de VOO S.A. chez l'Utilisateur Final doivent avoir lieu dans le créneau convenu.
56. Si le technicien a besoin de plusieurs rendez-vous pour réaliser une installation, le dernier rendez-vous est pris en considération pour la définition de ce SLA.
57. Aucun délai n'est applicable dans les cas suivants :
58. - L'installation demandée par le Bénéficiaire est erronée ;
59. - Point supprimé
60. - Toute situation de Force Majeure.
61. - L'installation nécessite des travaux préalables dans le domaine privé de l'Utilisateur Final.
62. - L'Utilisateur Final est absent, ne décroche ou n'ouvre pas la porte ou refuse l'installation du technicien de VOO S.A..

### 3.7. SLA « Repair Executed »

63. Le SLA « Repair Executed » concerne uniquement les dépannages qui sont effectuées selon

le processus « Single Visit »/ « Dual Visit ».

- 63a. Le SLA « Repair Executed » permet de vérifier si le rendez-vous de dépannage prévu avec le technicien de VOO S.A. a pu effectivement avoir lieu dans le créneau convenu.
- 63b. Le SLA « Repair Executed », prévoit que au moins 95 % de toutes les commandes avec visite du technicien de VOO S.A. chez l'Utilisateur Final doivent avoir lieu dans le créneau convenu.

### **3.8. SLA « Install First Time Right – intervention»**

- 64. Le SLA « Install First Time Right » concerne uniquement les installations qui sont effectuées selon le processus « Dual Visit » ou « Single Visit ».
- 64a. Le SLA « Install First Time Right » permet de vérifier la qualité des installations effectuées par les techniciens VOO S.A..
- 65. Le SLA « Install First Time Right - intervention» exige que pour au moins 95 % de toutes les installations effectuées par VOO S.A., aucune demande de réparation ne soit effectuée dans les 14 jours calendrier suivant la réception de l'installation par VOO S.A.. Le SLA démarre au moment de la fin de l'installation jusqu'à ce que le ticket de de réparation soit reçu par VOO S.A..
- 66. Seules les demandes de réparation dont la responsabilité est attribuable à VOO S.A. seront acceptées comme des demandes valables pour considérer une installation comme étant « Non-First Time Right ».
- 67. Le SLA « Install First Time Right – intervention» n'est pas applicable dans les cas suivants :
- 68. - Pour des réparations alors qu'une panne générale ou qualitative est identifiée et toujours en cours de résolution.
- 69. - Une mauvaise déclaration de demande de dépannage de la part du Bénéficiaire.
- 70. - Si le problème provenait ou provient de l'installation intérieure de l'Utilisateur Final
- 71. - Pour des réparations qui seraient demandées suite à une installation « à distance ».
- 72. - Le champs d'application de ce SLA pour le processus « Dual Visit » s'étend du TAP jusqu'au NIU. Pour ce qui concerne le processus « Single Visit », le champ d'application se limite aux éléments extérieurs au niveau du TAP, car dans ce type de procédure, il n'y a pas de visite chez le client final.

### **3.9. SLA « Repair First Time Right – Intervention »**

- 73. Le SLA « Repair First Time Right Intervention » exige que pour au moins 95 % de toutes les commandes demandes de dépannage/réparation exécutées par VOO S.A., aucune second dépannage/réparation supplémentaire, dont la cause serait attribuée à VOO S.A., ne soit

initiale dont effectuée par VOO S.A. est responsable dans les quatorze (14) jours calendriers suivant l'achèvement la clôture du ticket de dépannage/réparation initial. Le délai SLA commence au moment de l'achèvement du dépannage la clôture de la réparation initiale jusqu'à la réception d'un second ticket de réparation/dépannage par VOO S.A. pour le même client final et le même problème d'origine.

### **3.10. SLA « Repair » / Dépannage**

75. Le SLA « Repair » concerne uniquement les demandes de dépannages qui sont effectuées selon le processus d'installation « Single Visit »/ « Dual Visit ».
- 75a. Ce SLA ne fait pas de distinction du type de problème rencontré (panne totale ou qualitative)
76. Le calcul de la durée pour le Niveau de « SLA » « Repair » commence au moment de la réception du « Trouble Ticket » pendant un Jour Ouvrable et se termine au moment de la création du message de résolution de la panne. Si le « Trouble Ticket » est reçu en dehors d'un Jour Ouvrable, le calcul débute le Jour Ouvrable suivant.
77. Le délai de résolution de pannes est suspendu dans les cas suivants :
  - 77a. La réparation nécessite un rendez-vous avec l'Utilisateur Final mais le Bénéficiaire ou l'Utilisateur Final n'accepte pas la date proposée par VOO S.A. pour le rendez-vous ou le Bénéficiaire ne parvient pas à joindre l'Utilisateur Final ;
  - 77b. La réparation nécessite un rendez-vous avec l'Utilisateur Final mais la date du rendez-vous est reportée à la demande du Bénéficiaire ou de l'Utilisateur Final ;
78. A la date du rendez-vous, l'Utilisateur Final n'est pas présent ou VOO S.A. n'a pas accès à la partie du Réseau qui se trouve chez l'Utilisateur Final, ou VOO S.A. ne peut pas terminer la réparation pour des raisons indépendantes de VOO S.A..
79. Le délai de résolution des pannes est réenclenché à partir de la nouvelle date convenue entre VOO S.A., le Bénéficiaire et l'Utilisateur Final.
80. Aucun délai de résolution de pannes n'est applicable dans les cas suivants :
  81. - L'information fournie par le Bénéficiaire est erronée ;
  82. - Il s'agit d'un signalement erroné de panne ou d'un dommage au Réseau de VOO S.A. non dépendant de VOO S.A. ;
  83. - La panne nécessite un équipement spécial (ex : camion nacelle).
  84. - La panne nécessite des travaux de génie civil ou des travaux préalables dans le domaine privé de l'Utilisateur final.
  85. - La panne nécessite des autorisations communales ou de propriétaire/ copropriété.

- 86. - Panne lié à un problème Réseau identifiée (Network Repair).
- 87. - L'Utilisateur Final est absent, ne décroche ou n'ouvre pas la porte ou refuse le dépannage du technicien de VOO S.A..
- 88. - Toute situation de Force Majeure.
- 89. Niveaux de Service « Repair »

Timer	Valeur indicative pour la résolution de perturbations
80 %	2 jours ouvrables
95 %	3 jours ouvrables
99 %	5 jours ouvrables

En cas d'interruption totale du service, un SLA de réparation de 80% en un (1) Jour Ouvrable est étudié pendant une période d'apprentissage d'un (1) an, qui débute le 04 Mars 2024 et ce SLA révisé deviendra exécutoire à partir de la fin de cette période, c'est-à-dire le 03 Mars 2025.

### 3.11. SLA « qualité de la connectivité(Ingress/leakage) »

- 90. Un SLA spécifique est prévu pour la résolution des problèmes liés à l' « Ingress ». L'Ingress est défini comme une fuite de signal où un signal extérieur perturbateur passe dans le câble coaxial et génère du « bruit » dans le réseau depuis le câble de l'utilisateur final. Le SLA démarre au moment de la création du ticket lié à l'Ingress jusqu'à la résolution du ticket, impliquant un technicien de VOO S.A. Le SLA s'applique à la fois à VOO S.A. et au Bénéficiaire en fonction de la responsabilité sous-jacente. Par souci de clarté, si aucun technicien de VOO S.A. n'est impliqué dans la résolution du problème d'Ingress, ce SLA ne s'applique pas.

SLA	Timer
Résolution de ticket lié à l'Ingress	99% endéans les 5 Jours Ouvrables

### 3.12. SLA paramètres additionnels pour la qualité de service de bout-en-bout

- 91. En fonction des besoins et à condition que cela soit techniquement réalisable tant pour le Bénéficiaire que pour VOO S.A., il est également possible de convenir de SLA supplémentaires mesurant la qualité de service de bout en bout envers les utilisateurs finaux. De tels SLA peuvent



être définis et devenir contraignants suite à un accord mutuel entre le Bénéficiaire et VOO S.A. La faisabilité et la pertinence des SLA suivants liés à la qualité de service du réseau de bout en bout seront discutées lors des réunions de service mensuelles : “Downstream Docsis errored data impact”, “Upstream Docsis errored data impact”, “Downstream event impact”, “Upstream event impact”.

### **3.13. SLA « Pro »**

#### **3.13.1. Objet**

91. Le présent chapitre définit les modalités et les conditions auxquelles VOO S.A. assurera en cas de panne, un niveau d'intervention spécifique SLA Pro, sur une ligne large bande d'un Utilisateur Final professionnel sur laquelle le service SLA Pro a été activé par le Bénéficiaire.
- 91a. VOO S.A. et le Bénéficiaire conviennent que l'objectif de ce chapitre est d'optimiser la collaboration opérationnelle garantissant le respect dudit niveau de service et que tout doit être mis en œuvre pour garantir ce niveau de service.

#### **3.13.2. Champ d'application**

92. Point supprimé
93. Le SLA Pro s'inscrit dans le cadre des dépannages de connexions individuelles dont l'intervention au niveau du coupleur et du NIU est sous la responsabilité de VOO S.A. c'est-à-dire dans le cadre de la procédure « *Single Visit / Dual Visit* ». Ce n'est pas le cas dans le cadre de la procédure « *Single installer* » vu que les interventions de dépannages sont effectuées par le Bénéficiaire depuis la sortie « client » du coupleur jusqu'à l'équipement de l'Utilisateur Final.
94. Le contrat de niveau de service SLA Pro ne s'applique pas dans les cas repris ci-dessous au point 3.6.4.
95. Ce SLA Pro prévoit une réparation pendant les heures d'ouverture, 6 jours sur 7, sans intervention de nuit.
96. Le SLA PRO s'applique uniquement aux réparations au TAP et au câble de dérivation (câble de raccordement). Les demandes de réparation injustifiées ne doivent pas être reprises dans le calcul de ce SLA.

#### **3.13.3. Conditions d'application**

97. L'application du SLA Pro doit être demandée par le Bénéficiaire lors de la commande de nouvel abonnement pour une ligne particulière d'un Service Utilisateur Final et l'application du SLA Pro suit le cycle de vie de la demande, en cas de modifications de produit, d'annulation de la demande, jusqu'à la résiliation par le Bénéficiaire du Service Utilisateur Final. Les systèmes informatiques permettent d'identifier les lignes Service Utilisateur Final couvertes par un SLA Pro

98. Le SLA Pro, commandé par le Bénéficiaire au moment de la commande du nouvel abonnement Service Utilisateur Final pour une ligne particulière sera donc applicable pour toutes les demandes de dépannages introduites par le Bénéficiaire pour le Service Utilisateur Final de la ligne en question.

#### **3.13.4. Niveau de SLA Pro**

99. En cas d'identification d'une panne se situant dans la partie du réseau, dont la prise en charge est sous la responsabilité de VOO S.A., le Bénéficiaire introduit dans les meilleurs délais une demande de dépannage via les API dans lequel il spécifie tous les aspects et conditions liés au problème. Une notification automatique est envoyée au Bénéficiaire suivant la réception de la demande de dépannage dans les systèmes de VOO S.A..
100. Point supprimé
101. VOO S.A. appliquera le principe de « stop-clock » pour garantir que les demandes reçues en dehors des heures d'ouverture du Support technique « Pro » soient calculées correctement dans le cadre de ce SLA..

La détermination des caractéristiques opérationnelles détaillées du service SLA PRO est en cours, et VOO fera une nouvelle proposition à l'IBPT. Cet élément de l'offre de référence n'est pas encore mis à jour, et VOO retire sa proposition pour l'instant

102. Aucun délai de prise en charge de panne n'est applicable dans les cas suivants :
- L'information fournie par le Bénéficiaire est erronée,
  - Il s'agit d'un signalement erroné de panne,
  - Toute situation de Force Majeure.
103. Dans le cas où un rendez-vous est nécessaire avec l'Utilisateur Final pour l'intervention de dépannage au coupleur, il incombe au Bénéficiaire de s'assurer qu'un rendez-vous est pris avec l'Utilisateur Final pour la visite du technicien de VOO S.A.. Dans le cas où l'Utilisateur Final n'est pas disponible, le délai d'intervention SLA Pro n'est pas applicable.

Niveaux de Service « SLA Pro » :

104.

Timer	Valeur indicative pour la résolution de perturbations
80 %	12 heures ouvrables
95 %	20 heures ouvrables

### 3.14. Diagnostic et résolution des incidents

105. Point supprimé

106. Pour les incidents liés au réseau, les délais suivants s'appliquent pour la résolution de l'incident en fonction de la priorité de l'incident. Les délais de résolution démarrent lorsque VOO S.A. crée un ticket d'incident réseau et s'arrêtent dès que l'incident réseau a été clôturé par VOO S.A.. Dans le cas où plusieurs tickets d'incident réseau sont ouverts consécutivement en relation avec le même incident réseau, le temps total de réparation de tous les tickets doit être pris en compte dans le but de déterminer les SLA.

Priorité	Période	Timer
P1	Heures Calendrier	85% dans les 4 heures calendrier
P2	Heures Calendrier	85% dans les 4 heures calendrier
P2 (alternative)	14x7 (Heures ouvrables étendues incluant également le dimanche)	85% dans les 4 Heures ouvrables étendues incluant également le dimanche
P3	Heures Ouvrables	85% en 2 jours ouvrables (à condition qu'aucune intervention sur le terrain ne soit nécessaire)
P4	Heures Ouvrables	85% in 5 jours ouvrables

107. Pour les incidents liés à l'informatique, les délais suivants s'appliquent pour la résolution de l'incident en fonction de la priorité de l'incident. Les délais de résolution démarrent lorsque VOO S.A. reçoit un ticket d'incident informatique et s'arrêtent dès que l'incident informatique a été clôturé par VOO S.A.

SLA	Période	Timer
P1	Heures Calendrier	90% dans les 4 heures calendrier
P2	Heures 16x5	90% dans les 24 heures
P3	Heures Ouvrables	90% dans les 7 jours ouvrables
P4	Heures Ouvrables	90% dans les 15 jours ouvrables

La catégorisation/priorisation des incidents réseau et IT et les SLA associés seront étudiés pendant une période d'apprentissage d'un (1) an, débutant le 04 Mars 2024, et les conclusions deviendront exécutoires à partir de la fin de cette période, c'est-à-dire le 03 Mars 2024.

## 4. Garanties de la qualité du service de support opérationnel

### 4.1.1. Disponibilité Data

108. Si des modifications doivent être incluses dans la base de données d'adresses, pour des adresses connectables, les délais suivants s'appliquent :

Changement dans les bases de données d'adresses	Timer
90% des changements	3 Jours Ouvrables
99% des changements	5 Jours Ouvrables

### 4.1.2. Notification de change management

109. Pour la mise en œuvre d'une demande de changement, un processus de gestion du changement est prévu, comprenant des délais spécifiques pour la notification de la demande avant la mise en œuvre du changement. Le SLA définit la période qui doit être respectée avant que la demande de changement puisse être initiée et commence à fonctionner à partir de l'approbation de la demande de changement. Les délais de notification du changement demandé dépendent de l'impact du changement et du type d'utilisateur final du Bénéficiaire concerné. Les SLA sont convenues comme suit :

Impact du changement demandé	Timer entre l'approbation et l'exécution
Impact (potentiel) significatif sur un utilisateur final B2B	12 Jours Ouvrables
Impact (potentiel) significatif sur un utilisateur final B2C	5 Jours Ouvrables
Impact réseau d'accès (en cas d'interruption < 30 min par connexion)	Notification juste avant l'implémentation
Intervention (interne ou externe) urgente et non	Dès que possible

## 5. Pénalités

### 5.1. Compensations

#### 5.1.1. Dépassement du Niveau de Service « installation sur place »

111. En cas de dépassement du Niveau de SLA « installation sur place », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 1,10 € par jour ouvrable supplémentaire de report à chaque niveau de SLA.

#### 5.1.2. Dépassement du Niveau de Service « installation à distance »

112. En cas de dépassement du Niveau de SLA « installation à distance », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 1,10 € par jour ouvrable supplémentaire de report à chaque niveau de SLA.

#### 5.1.3. Dépassement du Niveau de Service « modem provisioning »

113. En cas de dépassement du Niveau de SLA « modem provisioning », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 1,10 € par jour ouvrable supplémentaire de report à chaque niveau de SLA.

#### 5.1.4. Dépassement du Niveau de Service « intervention sur le filtre »

114. En cas de dépassement du Niveau de SLA « intervention sur le filtre », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 1,10 € par jour ouvrable supplémentaire de report à chaque niveau de SLA.

#### 5.1.5. Dépassement du Niveau de Service « Install Executed »

115. En cas de dépassement du Niveau de SLA « Install Executed », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 40 EUR par commande qui relève du niveau de SLA au cours de la période en question.

#### 5.1.6. Dépassement du Niveau de Service « First Time Right »

116. En cas de dépassement du Niveau de SLA « First Time Right », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera équivalente à la totalité du tarif d'installation (au tarif « Single Visit ») pour les installations qui relèvent du niveau SLA au cours de la période en question.

#### 5.1.7. Dépassement du Niveau de Service « Repair »

117. En cas de dépassement du Niveau de SLA « Repair », le Bénéficiaire pourra prétendre à

une compensation. Cette compensation sera de 2,20 € par jour ouvrable supplémentaire de report. Les tickets qui sont soumis à une compensation à plusieurs niveaux, une seule compensation doit être payée, à savoir la plus élevée.

#### **5.1.8. Dépassement du Niveau de Service « SLA Pro »**

118. En cas de dépassement du Niveau de SLA « Pro », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de :

#### **5.1.9. Dépassement du Niveau de Service « incident réseau »**

119. En cas de dépassement du premier Niveau de SLA « incident réseau » (P1), le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation, n'excédant pas, pour chaque client final impacté, les frais récurrents mensuel correspondant. Cette compensation sera de : pourcentage des heures de résolution excédentaires considérées (sur base mensuelle) x nombre de clients finaux impactés x frais récurrent mensuel.

#### **5.1.10. Dépassement du Niveau de Service « incident IT »**

120. En cas de dépassement du premier Niveau de SLA « incident IT » (P1), le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation, n'excédant pas, pour chaque client final impacté, les frais récurrents mensuel correspondant. Cette compensation sera de : nombre de commande d'activation échouée à cause de l'incident x frais non-récurrent de « déplacement inutile ».

#### **5.1.11. Dépassement du Niveau de Service « incident réseau » - dégradation de service**

121. En cas de dépassement du Niveau de SLA « incident réseau » pour une dégradation de service (P4), lorsque le ticket de réparation correspondant reste ouvert plus de quinze (15) jours, le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de : 50% x pourcentage des jours de résolution considérées (sur base mensuelle) x frais récurrent mensuel.

#### **5.1.12. Dépassement du Niveau de Service pour les paramètres additionnels relatifs à la qualité de bout-en-bout**

122. En cas de dépassement du Niveau de SLA « paramètres additionnels pour qualité de service de bout-en-bout » pour une période de trois (3) mois consécutifs le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de maximum 50% du frais mensuel récurrent par utilisateur final impacté.

## 5.2. Divers

123. VOO S.A. conserve le droit de corriger toute panne identifiée dans le cadre de ses tâches normales de surveillance du réseau sans attendre que le Bénéficiaire l'ait détecté.

## 5.3. Exception Process

124. Toutes demandes ouvertes pour laquelle le SLA n'est plus d'application sera traitée au même titre et sans aucune distinction que toutes les autres demandes dont le SLA est d'application.

Par conséquent, VOO S.A. traitera chaque demande dans un délai raisonnable, y compris les demandes qui ne relèvent pas du SLA.

## 6. Points d'«escalation»

125. La procédure d'«escalation» décrite au point 4.8. du Main Body de l'Offre de Référence de VOO S.A. sera applicable.