

## Annexe 7- SLA et Pénalités

### 1. Pénalités à la charge de l'Usager

Typologie	Prestations	Tarif par acte en € H.T.
Commande CCF	Pénalité CCF pour commande d'accès non conforme	41,00
Commande CCF	Pénalité CCF pour échec de construction (déplacement à tort)	120,00
Commande CCF	Pénalité CCF pour annulation par l'OC de commande postérieure à l'envoi du CR de commande	41,00
Commande CCF	Pénalité CCF pour non confirmation RDV à la suite d'une réservation	41,00
Commande ligne FTTH	Pénalité forfaitaire pour commande lien NRO-PM non conforme	41,00
Commande ligne FTTH	Pénalité forfaitaire pour commande PM non conforme	41,00
Commande ligne FTTH	Pénalité pour absence de Compte rendu de mise en service dans un délai de 60 jours à compter de la date de commande	41,00
Signalisation SAV	Pénalité signalisation à tort SAV sans déplacement à tort	41,00
Signalisation SAV	Pénalité signalisation à tort SAV avec déplacement à tort	120,00
Résiliation	Pénalité pour non retrait des jarretières en cas de churn client	50,00
Résiliation	Pénalité par NRO pour la non libération des locaux après résiliation par jour calendaire hors préavis	50,00

CCF : Câblage Client Final

## 2. Pénalités à la charge du Déléataire

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

Prestation	Niveau	Unité	Prix unitaire H.T/ Jour Ouvré de retard jusqu'à 20 Jours
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 €
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 €

Plafond global et forfaitaire au-delà de 20 jours ouvrés : 20,00 €HT

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

### 1.2. 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 €	300,00 €

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

Prestation	Niveau	Unité	Prix H.T / Unité	Plafond H.T / An / Raccordement distant
Délai de rétablissement des coupures sur un Raccordement distant	90% en 8h	Heures de retard	10,00 €	300,00 €

### 1.3. Pénalités relatives à l'option de qualité de service renforcée

#### ***Pénalités forfaitaires et libératoires en cas de non-respect de la garantie de niveau de service (Ci-après la Garantie de Temps de Rétablissement ou GTR)***

##### **GTR 10 HEURES OUVREES (8H-18H, DU LUNDI AU VENDREDI)**

En cas de dépassement de la GTR optionnelle 10 Heures Ouvrées (8H – 18H, Lundi-Vendredi), telle qu'elle est définie ci-dessous, l'Usager est en droit de demander au Délégataire une pénalité forfaitaire et libératoire égale à un montant, par heure ouvrée de retard, de 5% du montant de la redevance mensuelle du service souscrit, si ce dépassement est de la responsabilité établie, du Délégataire.

Ces pénalités sont plafonnées à la valeur du montant de la dernière redevance mensuelle du service souscrit.

Cette pénalité fera l'objet de l'émission d'un avoir à la demande de l'Usager et sera imputée par le Délégataire sur la première facture émise postérieurement à la date à laquelle la pénalité est due.

Le temps de rétablissement effectif du service est calculé selon la formule suivante :

$$T = Fh - Dh - Gh$$

Où :

- T = Temps de rétablissement effectif, ou durée de l'Incident
- Dh = Début horodatage Incident, c'est-à-dire l'heure d'ouverture du ticket d'Incident au travers de l'Extranet du Délégataire mis à disposition de l'Usager
- Fh = Fin Horodatage Incident, c'est-à-dire l'heure de fin de l'Incident indiqué dans le ticket d'Incident
- Gh = Gel horodatage, c'est-à-dire le cumul du temps d'attente de réponse du client lors de la procédure de gestion d'Incident.