

# NATHD - CONTRAT FTTH PASSIF ANNEXE 1.A

## PENALITES – V20.02



## Sommaire

<b>1 Conditions d'application des Pénalités .....</b>	<b>4</b>
1.1. Conditions au versement des pénalités .....	4
1.2 Formalisme de la demande .....	5
<b>2 Pénalités à la charge de l'Usager .....</b>	<b>7</b>
2.1 Pénalités sur les commandes de mise en service de Ligne FTTH Passive .....	7
2.1.1 Pénalités générales .....	7
2.1.2 Pénalités applicables uniquement en cas « réalisation des raccordements par le Fournisseur ». .....	7
2.2 Pénalités sur l'accès aux PM.....	8
2.2.1 Pénalités liées à des malfaçons au PM dans les cas de travaux de Pénétrante PM par le Client 8	
2.2.1 Pénalités sur les Extensions au PM.....	8
2.2 Pénalités SAV .....	9
<b>3 Pénalités à la charge du Fournisseur .....</b>	<b>10</b>
3.1 Pénalités sur les commandes de mise en service de Ligne FTTH Passive ou d'un raccordement du Local FTTH.....	10
3.2 Pénalités sur les interventions SAV chez le Client Final .....	10
3.3 Pénalités sur les commandes d'accès.....	11
3.3.1 Pénalités de retard sur le compte-rendu de commande .....	11
3.4 Pénalités relatives aux reprovisionnement à froid.....	11
3.5 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement.....	12
3.5.1 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement sur le segment PM - PBO .....	12
3.5.2 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d'une Ligne FTTH sans Option de GTR 10H .....	13
3.5.3 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d'une Ligne FTTH avec Option GTR 10H HO .....	13
3.5.4 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement des liens PM-NRO .....	14
3.5.5 Interruption maximum de services .....	15
3.6 Pénalités relatives aux signalisations sur un accès de moins de 30 jours.....	16
3.7 Disponibilité de la hotline.....	17
3.8 Pénalités relatives aux NRO.....	17
3.8.1 Pénalités relatives à la température des NRO.....	17
3.8.2 Pénalités relatives à l'Energie.....	18
3.9 Délais de livraison .....	18
3.9.1 Production des liens NRO-PM .....	18
3.9.2 Livraison de l'hébergement.....	19
3.9.3 Livraison de PBO pour les RAD.....	20



# 1 Conditions d'application des Pénalités

## 1.1. Conditions au versement des pénalités

Les engagements de qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH s'apprécient mensuellement. Les engagements pour le mois M se vérifient de manière indépendante sur les 3 ensembles suivants :

- l'ensemble des comptes-rendus de commande de Ligne FTTH à construire reçus pendant le mois M, au titre du contrat « Offre FTTH passive » en vigueur entre les Parties,
- l'ensemble des comptes-rendus de commande de Ligne FTTH existante reçus pendant le mois M, au titre du contrat « Offre FTTH passive » en vigueur entre les Parties,
- l'ensemble des comptes-rendus de mise à disposition de Ligne FTTH existante reçus pendant le mois M, au titre du contrat « Offre FTTH passive » en vigueur entre les Parties,

Pour toute demande de pénalité l'Usager doit faire une demande globale auprès du Fournisseur en respectant le formalisme indiqué à l'article 1.2.

De manière générale, tout délai pendant lequel le Fournisseur est en attente d'une action à effectuer par le Client sera décompté des calculs des pénalités.

De même, tout gel sera décompté des calculs des pénalités, notamment les gels pour :

- Absence du Client Final lors d'un RDV
- Refus d'intervention de la part du Client Final
- Problématique sur infrastructure tierce
- Le Fournisseur est dans l'attente d'obtention d'autorisation pour intervenir

Le Fournisseur vérifie le respect de son engagement de délai sur au moins 95% des comptes-rendus pour chacun des ensembles concernés pour le mois M, au regard des informations présentes dans son système d'information.

Si pour un ensemble de comptes-rendus, au moins 95% des comptes-rendus fournis à l'Usager respectent l'engagement de délai associé, le Fournisseur n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble.

Si pour un ensemble de comptes-rendus, moins de 95% des comptes-rendus fournis à l'Usager respectent l'engagement de délai associé, le Fournisseur est redevable d'une pénalité pour chaque compte-rendu de cet ensemble qui ne respecte pas ce délai.

La pénalité pour chaque compte-rendu est fonction du nombre de Jours Ouvrables de retard :

- pénalité de base par Jour Ouvrables de retard, jusqu'à 24 Jours Ouvrables de retard (plafond atteint au bout de 24 Jours Ouvrables de retard),
- pénalité additionnelle forfaitaire équivalente à 24 Jours Ouvrables de retard pour un compte-rendu livré avec plus de 24 Jours Ouvrables de retard.

Les pénalités ne sont pas dues :

- en cas de modification de la prestation demandée par l'Usager et acceptée par le Fournisseur,
- lorsque le manquement de l'une des Parties résulte :
  - du fait de l'autre Partie et en particulier du non-respect de ses obligations précisées dans le présent Contrat,
  - du fait d'un tiers,
  - d'un cas de force majeure tel que mentionné au présent Contrat.

Si pour un ensemble de comptes-rendus, au moins 95% des comptes-rendus fournis à l'Usager respectent l'engagement de délai associé, le Fournisseur n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble.

Si pour un ensemble de comptes-rendus, moins de 95% des comptes-rendus fournis à l'Usager respectent l'engagement de délai associé, le Fournisseur est redevable d'une pénalité pour chaque compte-rendu de cet ensemble qui ne respecte pas ce délai.

La pénalité pour chaque compte-rendu est fonction du nombre de Jours Ouvrables de retard :

- pénalité de base par Jour Ouvrables de retard, jusqu'à 24 Jours Ouvrables de retard (plafond atteint au bout de 24 Jours Ouvrables de retard),
- pénalité additionnelle forfaitaire équivalente à 24 Jours Ouvrables de retard pour un compte-rendu livré avec plus de 24 Jours Ouvrables de retard.

Les pénalités ne sont pas dues :

- en cas de modification de la prestation demandée par l'Usager et acceptée par le Fournisseur,
- lorsque le manquement de l'une des Parties résulte :
  - du fait de l'autre Partie et en particulier du non-respect de ses obligations précisées dans le présent Contrat,
  - du fait d'un tiers,
  - d'un cas de force majeure tel que mentionné au présent Contrat.

## 1.2 Formalisme de la demande

L'Usager transmet sa demande de versement de pénalités relative aux comptes-rendus du mois M au plus tard le dernier jour du mois M + 2, par courrier électronique à l'adresse de « facturation » indiqué à l'annexe 8 des Conditions Particulières.

L'Usager utilise alors le « formulaire de demande de pénalités sur les commandes de Lignes FTTH » prévu à cet effet et communiqué par le Fournisseur, complété des informations ne concernant que les commandes pour lesquelles il estime que le Fournisseur est redevable d'une pénalité.

Toute demande incomplète ou non conforme au format défini est rejetée par le Fournisseur.

Si après vérification des pénalités ne sont pas dues, le Fournisseur en informe l'Usager en envoyant un compte-rendu conformément à ce même formulaire, en précisant le motif.

Le Fournisseur effectue le versement des pénalités dues dans un délai de 2 mois après la demande de l'Usager.

## 2 Pénalités à la charge de l'Usager

Les pénalités à la charge de l'Usager ne sont applicables que pour un taux de non-conformité supérieur à 5% des cas considérés sauf cas de déplacement par le Fournisseur.

Le Fournisseur s'engage à notifier l'Usager de la survenance de non-conformités supérieures à ce taux préalablement à toute facturation de pénalités.

Toute notification du Fournisseur n'ayant pas donné suite de la part de l'Usager à une remise en conformité (soit un retour en dessous du taux de 5%) des commandes dans un délai de un (1) mois suivant la notification rendra automatiquement exigibles les pénalités.

### 2.1 Pénalités sur les commandes de mise en service de Ligne FTTH Passive

En application des articles 13 et 24 des Conditions Particulières.

#### 2.1.1 Pénalités générales

On entend par commande non conforme des commandes de mise en service de Ligne FTTH ou de raccordement du Local FTTH, toute commande émise par l'Usager ne respectant pas le format syntaxique défini en Annexes 3.D.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité forfaitaire pour commande non conforme de mise en service ou de raccordement du Local	Ligne FTTH	41€
Pénalité annulation de commande après avis d'affectation de fibre	Ligne FTTH	41€
Pénalité pour absence de compte rendu de mise en service (CR MES) dans un délai de 60 jours à compter de la commande	Ligne FTTH	41€

#### 2.1.2 Pénalités applicables uniquement en cas « réalisation des raccordements par le Fournisseur ».

Le Fournisseur s'engage préalablement à toute intervention à confirmer à l'Abonné le rendez-vous et l'informer des interventions qui seront réalisées chez ce dernier.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité de déplacement à tort – Abonné absent malgré confirmation du rendez-vous	Ligne FTTH	120€

Pénalité d’annulation de rendez-vous suite à une réservation à moins de 5 jours ouvrés de l’intervention	Ligne FTTH	41€
Pénalité échec de construction dû à l’Abonné de l’Usager	Ligne FTTH	120€
Pénalité pour refus d’intervention de l’Abonné de l’Usager	Ligne FTTH	120€

## 2.2 Pénalités sur l’accès aux PM

### 2.2.1 Pénalités liées à des malfaçons au PM dans les cas de travaux de Pénétrante PM par le Client

En cas de malfaçon signalée par le Fournisseur et sans notification de reprise de la part de l’Usager dans un délai de 15 jours Ouvrés le Fournisseur interviendra et refacturera l’Usager :

- Une pénalité de déplacement à tort lorsque la reprise a été effectuée par l’Usager mais que ce dernier n’en a pas averti le Fournisseur et sous réserve que le Fournisseur ait informé préalablement l’Usager de son intention de procéder aux travaux de reprise ;
- Une pénalité de reprise de malfaçon – reprise simple : lorsque celle-ci a été effectuée par le Fournisseur sur une reprise jugée « simple » par le Fournisseur ;
- Une pénalité de reprise de malfaçon – reprise complexe : lorsque celle-ci a été effectuée par le Fournisseur sur une reprise jugée « complexe » par le Fournisseur ;

Une pénalité de déplacement à tort ou une pénalité de reprise de malfaçon peut-être, par la suite, dans les cas précités, ajoutée à la pénalité pour malfaçon constatée lors d’un Audit effectué au PM par le Fournisseur.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité de déplacement à tort – L’Usager n’a pas notifié le Fournisseur de la reprise de malfaçon dans le délai imparti	Déplacement	120 €
Pénalité - Reprise de malfaçon – reprise simple	Déplacement	250 €
Pénalité - Reprise de malfaçon – reprise complexe	Déplacement	825 €

### 2.2.1 Pénalités sur les Extensions au PM

Comme indiqué à l’article 5.1.2 des Conditions Particulières, le Client peut demander une extension de capacité d’hébergement au PM dans le respect des conditions de l’article 7.4 de l’Annexe 5.

Si le Fournisseur constate que des équipements ont été installés par le Client dans des emplacements qui ne lui sont pas alloués, soit :

- Parce que ce dernier n’a pas passé de commande d’étude d’extension ;
- Que l’étude est au statut KO



- Que le Client a dépassé le délai de validité de l'étude pour installer ses équipements.

Alors ce dernier devra désinstaller à ses frais lesdits équipements dans un délai maximum de 15 Jours Ouvrés et sera facturé des pénalités suivantes :

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité pour installation d'équipements dans des emplacements non alloués	U utilisé	850 €
Pénalité journalière pour équipements non désinstallés dans le délai imparti.	Jour de retard	6,8 €

Au-delà de 30 Jours calendaires suivant la notification du Fournisseur, si le Client n'a toujours pas désinstallé les équipements, alors le Fournisseur pourra désinstaller les équipements.

## 2.2 Pénalités SAV

En application de l'article 24 des Conditions Particulières.

On entend par signalisation transmise à tort, une signalisation pour laquelle aucun dysfonctionnement n'est constaté ou pour laquelle la source du dysfonctionnement est en dehors du domaine de responsabilité du Fournisseur.

Le Fournisseur s'engage préalablement à l'intervention chez l'Abonné, à l'informer du créneau prévu d'intervention.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité de signalisation transmise à tort	signalisation transmise à tort	125,77€
Pénalité d'absence de l'Abonné lors du rendez-vous	Déplacement à tort	120€

## 3 Pénalités à la charge du Fournisseur

### 3.1 Pénalités sur les commandes de mise en service de Ligne FTTH Passive ou d'un raccordement du Local FTTH

Les pénalités relatives aux commandes de mise en service de Ligne FTTH Passive ou d'un raccordement du Local FTTH ne s'appliquent pas au cas des Prises FTTH « Raccordables à la demande ».

**Dans le cas du modèle « réalisation des raccordements par le Fournisseur ».**

En application des articles 13 et 24 des Conditions Particulières.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité pour absence du Fournisseur lors du rendez-vous de mise en service de Ligne FTTH ou de raccordement du Local FTTH	Absence du Fournisseur	60€

Le respect des délais ci-dessous s'apprécie uniquement dans le cadre d'un raccordement de Client Final par le Fournisseur,

Le Fournisseur indique que pour 95% des Commandes passées par le Client durant un mois donné, la mise à disposition du Service aura lieu dans un délai de vingt-quatre (24) Jours Ouvrables à compter de l'acceptation de la Commande par le Fournisseur.

En cas de non-respect, le Fournisseur s'engage à verser à la demande du Client, les pénalités ci-dessous :

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité de retard sur le raccordement Client Final par le Fournisseur	Ligne FTTH	X*1€	10€

avec X = nombre de Jours Ouvrables de retard.

### 3.2 Pénalités sur les interventions SAV chez le Client Final

En application de l'article 24 des Conditions Particulières.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité d'absence du technicien du Fournisseur lors du rendez-vous.	Absence du Fournisseur	60€

### 3.3 Pénalités sur les commandes d'accès

En application des articles 13 et 24 des Conditions Particulières.

#### 3.3.1 Pénalités de retard sur le compte-rendu de commande

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité de retard sur le compte-rendu de commande de Ligne FTTH	Ligne FTTH	X*1€	24€
Pénalité de retard sur le compte-rendu de mise à disposition – Ligne FTTH existante	Ligne FTTH	X*1€	24€

avec X = nombre de Jours Ouvrables de retard.

Pénalités de retard additionnelles pour les comptes-rendus livrés avec plus de 24 Jours Ouvrables de retard :

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité forfaitaire de retard sur le compte-rendu de commande de Ligne FTTH – retard de plus de 24 Jours Ouvrables	Ligne FTTH	20€
Pénalité forfaitaire de retard sur le compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH existante – retard de plus de 24 Jours Ouvrables	Ligne FTTH	20€

### 3.4 Pénalités relatives aux reprovisionnement à froid

En application de l'article 24 des Conditions Particulières.

Pour au moins 80% des commandes de Lignes FTTH Passives, et sous réserve que les Commandes reçues soient conformes et complètes, le Fournisseur s'engage à communiquer une nouvelle route optique en cas de reprovisionnement à froid en moins de 12 Jours Ouvrables (sauf impossibilité d'accès chez le Client Final, de travaux de GC nécessaires, d'intervention sur les infrastructures d'un tiers ou si le Fournisseur attend un retour du Client pour traiter le reprovisionnement).

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité relative aux reprovisionnement à froid	Ligne FTTH	X*5€	100€

avec X = nombre de Jours Ouvrables de retard.

## 3.5 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement

### 3.5.1 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement sur le segment PM - PBO

En application de l'article 24 des Conditions Particulières.

Dans l'hypothèse où le nombre de déclarations SAV serait supérieur à 400 Tickets par mois, Le Fournisseur devra s'engager à rétablir le service en moins de douze (12) jours Ouvrables pour a minima 95% de ces déclarations.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité relative aux signalisations sur le segment PM-PBO	Signalisation	X*5€	100€

avec X = nombre de Jours Ouvrables de retard. Le montant cumulé annuel des pénalités pour dépassement de délai de rétablissement sur le segment PM - PBO est plafonné à 200,00 € par segment PM - PBO.

De plus, le Fournisseur s'engage pour au moins 80% des cas, à ce que qu'aucune nouvelle interruption de service sur le même segment PM-PBO n'ait lieu dans les 12 Jours Ouvrables suivant la clôture d'un ticket de signalisation ouvert à la suite d'une interruption de service.

En cas de réitération d'interruptions sur le même segment PM-PBO, le Fournisseur sera redevable des pénalités suivantes :

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité pour réitération d'interruptions de services sur le même segment PM-PBO dans les 12 Jours Ouvrables	Abonné sur le segment PM - PBO	1 €

Un même lien PM-PBO ne pourra pas faire l'objet de cette pénalité s'il fait déjà l'objet de la pénalité relative aux signalisations indiquée à l'article 3.6.

Le montant cumulé annuel des pénalités pour réitération d'interruptions de services sur le même segment PM-PBO dans les 12 Jours Ouvrables est plafonné à 3 € par abonné sur le segment PM-PBO.

Les pénalités ne seront pas dues par le Fournisseur si la 2<sup>ième</sup> interruption est causée par :

- Des causes exceptionnelles
- Des tiers
- Du vandalisme

- Le Client
- Des travaux programmés
- Des cas des force majeure
- Des dégradations et/ou Malfaçons au titre du Contrat STOC

### 3.5.2 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d'une Ligne FTTH sans Option de GTR 10H

Pour au moins 95% des cas où le Fournisseur assure le rétablissement du segment PBO- PTO, il s'engage à ce que le délai de rétablissement maximal du service sur ce segment soit de 12 Jours Ouvrables à compter du dépôt de signalisation d'une panne et jusqu'à la clôture du ticket correspondant.

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité forfaitaire relative au dépassement de délai de rétablissement sur le lien PBO – PTO sans option de GTR 10 H	par abonné et par Jour Ouvrable de retard	$X * 1 \text{ €}$	20 €

avec X = nombre de Jours Ouvrables de retard.

Le montant cumulé annuel des pénalités pour dépassement de délai de rétablissement de sur le lien PBO-PTO sans option de GTR 10H est plafonné à 40,00 € par Ligne FTTH.

Les pénalités ne seront pas dues si :

- le Client ne permet pas aux agents du Fournisseur d'accéder à ses équipements au niveau du PM, et au niveau du Local FTTH
- des actions de la part du Client ou du Client Final sont nécessaires avant l'intervention du technicien (ex : élagage)
- le ticket SAV ouvert par le Client ne respecte pas les flux Interop
- les informations du ticket SAV sont erronées
- l'interruption de service est due à des travaux programmés, à des dégradations causées par le Client ou par un tiers, ou à des cas de Force Majeure

### 3.5.3 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d'une Ligne FTTH avec Option GTR 10H HO

En cas de souscription de cette option, le Fournisseur s'engage, en cas d'interruption totale du service sur cette Ligne FTTH, à rétablir le service dans un délai de dix (10) Heures Ouvrables en Jours Ouvrables. Le Temps de rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'à l'heure de fermeture du ticket d'incident. Les pénalités ne seront pas dues dans les cas indiqués à l'article 24.5.2 des Conditions Particulières.

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité forfaitaire relative au dépassement de délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 10h et inférieur ou égal à 24h	Ligne FTTH	36,00 €
Pénalité forfaitaire relative au dépassement de délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 24h et inférieur ou égale à 72h	Ligne FTTH	72,00 €
Pénalité forfaitaire relative au dépassement de délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 72h	Ligne FTTH	108,00 €

Le montant cumulé annuel des pénalités pour dépassement de délai de rétablissement de la GTR 10H est plafonné à 216,00 € par Ligne FTTH.

Les pénalités ne seront pas dues si :

- Le Client ne permet pas aux agents du Fournisseur d'accéder à ses équipements au niveau du PM, et au niveau du Local FTTH
- Des actions de la part du Client ou du Client Final sont nécessaires avant l'intervention du technicien (ex : élagage)
- Le ticket SAV ouvert par le Client n'est pas conforme au protocole Interop
- Les informations du ticket SAV sont erronées
- L'interruption de service est due à des travaux programmés, à des dégradations causées par le Client ou par un tiers, ou à des cas de Force Majeure
- Le Client a émis le souhait de réaliser lui-même le rétablissement de la Ligne FTTH

### 3.5.4 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement des liens PM-NRO

Une GTR 10H est incluse sur le lien PM-NRO.

Le Fournisseur s'engage, en cas d'interruption totale du service sur le lien PM-NRO, à rétablir le service dans un délai de dix (10) Heures Ouvrables en Jours Ouvrables. Le Temps de rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'à l'heure de fermeture du ticket d'incident. Les pénalités ne seront pas dues dans les cas indiqués à l'article 24.4 des Conditions Particulières.

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité forfaitaire relative au dépassement de délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 10h et inférieur ou égal à 24h	par abonné	0,5 €

Pénalité forfaitaire relative au dépassement de délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 24h et inférieur ou égale à 72h	par abonné	1 €
Pénalité forfaitaire relative au dépassement de délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 72h	par abonné	1,50 €

Le montant cumulé annuel par abonné des pénalités pour dépassement de délai de rétablissement de la GTR 10H est plafonné à 3 €.

### 3.5.5 Interruption maximum de services

Les engagements du Fournisseur vis-à-vis du Client en matière de disponibilité ainsi que les pénalités en cas de non-respect de ces engagements sont définies ci-après.

Engagement de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Service sur le Parc*	99,75%
Temps de Rétablissement du Service	Heures Ouvrables pendant les Jours Ouvrables

\*Pour les lignes bénéficiant de l'option de GTR 10h, cette disponibilité est calculée à la ligne.

La disponibilité de 99,75% est approximativement équivalente à 7 heures et 33 min d'indisponibilité en moyenne par an sur l'ensemble du Parc pendant les Heures Ouvrables pendant les Jours Ouvrables.

La disponibilité du Service est calculée sur l'ensemble du Parc de lignes souscrites par le Client et sur les Heures Ouvrables pendant les Jours Ouvrables sur une base annuelle en utilisant la formule suivante :

$$\text{Disponibilité du Service} = \frac{1 - \text{Indispo\_total}}{\text{période\_de\_ref}} \times 100$$

Avec :

Disponibilité	Pourcentage de disponibilité du Service
Indispo_total	Somme sur l'ensemble du Parc de lignes souscrites par le Client du nombre total en minutes pendant lequel le Service n'a pas été disponible pendant la période de référence (mesuré à partir des informations de résolution des tickets d'incidents).

Periode_de_ref	Somme sur l'ensemble du Parc de lignes souscrites par le Client du nombre total de minutes dans une année calendaire
----------------	--

Au cas où, pour des raisons imputables au Fournisseur, la disponibilité du service de Ligne FTTH Passive serait inférieure à celle définie dans l'objectif, le Client pourra réclamer au Fournisseur une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client et calculée chaque fin d'année calendaire comme suit :

Niveau de Disponibilité Parc	Pénalité
Disponibilité strictement inférieure à 99,25%	$P = 0,75 \% \times A$
Disponibilité comprise entre 99,25 % et 99,50%	$P = 0,50 \% \times A$
Disponibilité comprise entre 99,50% et 99,75%	$P = 0,25 \% \times A$
Disponibilité est supérieure ou égale à 99,75%	$P = 0$

Où :

P est la pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité.

A est le montant de la redevance annuelle pour la composante abonnement du Service.

Le service ne sera pas réputé indisponible en cas :

- D'incident sur un équipement sous la responsabilité du Client ou du Client Final,
- De force majeure,
- De maintenance programmée.

### 3.6 Pénalités relatives aux signalisations sur un accès de moins de 30 jours

Pour au moins 95% des accès livrés depuis moins d'un mois, le Fournisseur s'engage à ce que ces accès ne fassent pas l'objet, dans les 30 jours calendaires suivant leur date de mise en service commerciale, de la création d'un ticket à la suite d'un dépôt de signalisation d'un défaut en raison d'une faute exclusive du Fournisseur sur le segment PM-PBO (si l'accès a été livré en mode STOC) ou sur le segment PM-PTO (si l'accès a été livré en mode OI).

Ainsi si l'interruption de service est avérée et est imputable au Fournisseur, le rétablissement de l'accès se traduit opérationnellement, conformément au protocole Interop, par la clôture desdites signalisations, en :

- RET01 (Défaut confirmé et corrigé par l'OI)
- RET02 (Preloc erronée, défaut corrigé par l'OI)

De ce fait, toute signalisation, dans les 30 jours calendaires suivant la date de mise en service commerciale de l'accès, clôturée sous d'autres motifs ne pourraient prétendre à des pénalités.

Un taux de signalisation sera calculé chaque mois sur l'ensemble des accès FTTH livrés le mois M-1 et si ce taux de signalisation dépasse les 5% alors le Fournisseur sera redevable des pénalités suivantes :



Libellé prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité forfaitaire relative au dépassement du taux de signalisation sur le parc livré depuis moins d'un mois – cause OI	par abonné	1 €

### 3.7 Disponibilité de la hotline

Pour au moins 80% des appels du mois sur les cas de réapprovisionnement à chaud, le Fournisseur s'engage à ce que ces appels soient pris en charge par son service d'assistance téléphonique dans un délai inférieur à 3 minutes.

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire	Plafond
Non-respect de la disponibilité de la hotline	Minute	$P = T \times 70 \text{ €}$	700 €

Où : P = pénalité due pour non-respect de la disponibilité de la hotline

T = Nombre moyen de minutes au-delà du délai sur le mois M-1

## 3.8 Pénalités relatives aux NRO

### 3.8.1 Pénalités relatives à la température des NRO

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité pour non-respect de l'engagement de retour à une température NRO inférieure à 40°C dans un délai de 8H 24/7	Heure/NRO	X*100€	Non plafonné
Pénalités forfaitaires pour non-respect de l'engagement de maintien de la température ambiante inférieure à 40°C calculée mensuellement sur le parc complet des NRO à 99,95%			
<input type="checkbox"/> Disponibilité $\geq 99,95\%$	Parc NRO/mois	P = 0	
<input type="checkbox"/> Disponibilité $< 99,95\%$		P = 1,5% x M par 0,01% d'indisponibilité	

Où : P = pénalité due pour l'année au titre de l'engagement de maintien de la température sur les NRO du Fournisseur ;

M = Somme des redevances mensuelles emplacements et baies du parc complet de NRO du Fournisseur.

Un parc NRO s'entend à l'échelle de l'ensemble des Mandantes du Fournisseur.

### 3.8.2 Pénalités relatives à l'Energie

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité pour non-respect de l'engagement de rétablissement de l'énergie dans un délai de 4H 24/7	Heure/NRO	X*100€	Non plafonné
Pénalités forfaitaires pour non-respect du taux de disponibilité de l'énergie calculée mensuellement sur le parc complet des NRO à 99,95%			
<input type="checkbox"/> Disponibilité $\geq 99,95\%$	Parc NRO/mois	P = 0	
<input type="checkbox"/> Disponibilité $< 99,95\%$		P = 1,5% x M par 0,01% d'indisponibilité	

Où : P = pénalité due pour l'année au titre de l'engagement de disponibilité de l'énergie sur les NRO du Fournisseur ;

M = Somme des redevances mensuelles d'énergie du parc complet de NRO du Fournisseur.

Un parc NRO s'entend à l'échelle de l'ensemble des Mandantes du Fournisseur.

## 3.9 Délais de livraison

### 3.9.1 Production des liens NRO-PM

Pour au moins 80% des commandes de lien NRO-PM sur les PM déjà ouverts à la commercialisation, sous réserve de disponibilité de l'hébergement du Client et dans la limite de 25 commandes par semaine, le Fournisseur s'engage à livrer ces liens NRO-PM dans un délai maximum 4 semaines à partir de la date d'envoi d'accusé de réception de la commande.

Au-delà de 25 commandes par semaine, et pour au moins 80% des commandes de lien NRO-PM sur les PM déjà ouverts à la commercialisation, sous réserve de disponibilité de l'hébergement du Client, le Fournisseur s'engage à livrer ces liens NRO-PM dans un délai maximum 12 semaines à partir de la date d'envoi d'accusé de réception de la commande.

En cas de dépassement de ce délai, le Fournisseur sera redevable des pénalités suivantes :

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire	Plafond
Non-respect du délai de livraison des liens NRO-PM	Jour Ouvrable de retard	2,13 €	42 €

Les pénalités ne seront pas dues par le Fournisseur :

- en cas de désaturation à prévoir pour la livraison du lien
- si la commande reçue est non-conforme et/ou incomplète
- en cas d'AR CMD KO, CR\_VALID\_LIV\_Lien KO, ou de CR MAD Lien KO
- si le CR\_VALID\_LIV\_Lien est transmis par le Client au-delà de 30 Jours calendaires suivant la transmission du CR\_LIV\_Lien
- en cas de force majeure

### 3.9.2 Livraison de l'hébergement

Pour à minima 95% des demandes, le Fournisseur s'engage à traiter l'étude de faisabilité de la prestation d'hébergement dans les 12 Jours Ouvrables suivant l'accusé réception de la demande et dans la limite de 10 études par semaine.

En cas de dépassement de ce délai, le Fournisseur sera redevable des pénalités suivantes :

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire
Non-respect du délai d'étude d'hébergement	Etude	20 €

De plus, le Fournisseur s'engage à ce que le délai de livraison de la prestation d'hébergement, y compris le délai d'étude de faisabilité, ne dépasse pas les 35 Jours Ouvrables à compter de la date de livraisons de l'étude OK et sous réserve que les Commandes reçues soient conformes et dès lors que le site d'hébergement est ouvert à l'exploitation.

En cas de dépassement de ce délai, le Fournisseur sera redevable des pénalités suivantes :

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire	Plafond
Non-respect du délai de livraison de l'hébergement	Jour Ouvrables de retard	2% de l'abonnement mensuel HT	50 % de l'abonnement mensuel

Les pénalités ne seront pas dues en cas de :

- Force majeure
- Difficultés exceptionnelles (renvoie à l'annexe 4 des Conditions particulières)
- Travaux de désaturation à prévoir
- AR CMD KO

### 3.9.3 Livraison de PBO pour les RAD

Le Fournisseur, pour un maximum de 10 Commandes de PBO par Zone de Cofinancement et par mois, s'engage à ce que le délai d'envoi du CR CMD PB ne dépasse pas 6 mois à compter de la date de l'accusé réception de la commande de PB (AR CMD PB) portant sur un local « Raccordable à la Demande ».

En cas de dépassement de ce délai, le Fournisseur sera redevable des pénalités suivantes :

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire	Plafond
Non-respect du délai de livraison de PBO pour les cas de Raccordables à la demande	Jour Ouvrable de retard	2 €	60 € par PBO

Les pénalités ne seront pas dues :

- Pour les demandes au-delà des 10 Commandes de PBO pour une Zone de Cofinancement
- Si le Client n'accompagne pas sa demande d'un mandat du Client Final
- En cas de Force Majeur
- En cas de travaux exceptionnels de construction
- AR CMD PB KO