

**Offre de Référence de Nethys pour le Service d'Accès à la  
Plateforme de Télévision Numérique et la Revente de l'Offre  
d'Accès Haut Débit**

---

## **11\_Niveau de SLA Pro**

## Statut du document

Version	Notre Réf.	Commentaire	Date
3.0	OR_NETHYS_3.0_11_Niveau de SLA Pro		29.12.2018

## Table des matières

1	Objet.....	3
2	Champ d'application .....	3
3	Conditions d'application .....	3
4	Niveau de SLA Pro .....	4
5	Prix.....	4
6	Divers.....	4

## 1 Objet

1. Le présent document définit les modalités et les conditions auxquelles Nethys assurera en cas de panne, un niveau d'intervention spécifique SLA Pro, sur une ligne à large bande d'un Client Final professionnel sur laquelle le service SLA Pro a été activé par le Bénéficiaire.
2. Nethys et le Bénéficiaire conviennent que l'objectif de ce document 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. Ce document est un document évolutif qui peut être adapté. Les valeurs mentionnées doivent être réévaluées sur une base régulière.
4. Le présent document est une partie intégrante de l'Offre de Référence de Nethys. En cas de conflit entre les conditions décrites dans cette Offre de Référence et le présent document, le présent document prévaudra.

## 2 Champ d'application

5. Nethys prévoit un Niveau de SLA Pro qui sera déterminé sur la base des prévisions mensuelles de volume de SLA Pro fournies par le Bénéficiaire. Dans le cas où les volumes réels de SLA Pro diffèrent des prévisions fournies par le Bénéficiaire, les niveaux de « SLA Pro » ne s'appliquent pas.
6. 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 Nethys dans le cadre de la procédure « *Single visit* ». Ce n'est pas le cas dans le cadre de la procédure « *Single installer* » vu que les interventions de dépannages sont effectuées par l'OLO depuis la sortie « abonné » du coupleur jusqu'à l'équipement du client.
7. Le contrat de niveau de service SLA Pro ne s'applique pas dans les cas repris ci-dessous au chapitre 4.

## 3 Conditions d'application

8. L'application du SLA Pro doit être demandée par le Bénéficiaire lors de la demande de nouvel abonnement de la ligne et suit le cycle de vie de la demande, en cas de modifications de produit, d'annulation de la demande, jusqu'à la résiliation éventuelle du client par l'OLO. Les systèmes informatiques permettent d'identifier les clients Finaux pour lesquels un SLA Pro est applicable.
9. Le SLA Pro demandé par le Bénéficiaire au moment de la commande du nouvel abonnement pour une ligne particulière sera donc applicable pour toutes les demandes de dépannages introduites par le Bénéficiaire pour la ligne en question.

## 4 Niveau de SLA Pro

10. En cas d'identification d'une panne se situant dans la partie du réseau, dont la prise en charge est sous la responsabilité de Nethys, 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 Nethys.
11. Le SLA Pro offre une intervention par Nethys dans les 5 heures suivant la réception de la demande de dépannage, pour les demandes de dépannage introduites chez Nethys entre 8h30 et 15h du lundi au vendredi et entre 8h30 à 12h le samedi, à l'exception des jours fériés. Le SLA Pro est un service d'intervention plus rapide en cas de panne d'une ligne, d'un client Final professionnel, activée par le service SLA Pro, sans engagement de résultats de réparation. Le SLA Pro ne peut en aucun cas être considéré comme un délai de résolution de la panne mais représente un délai d'intervention.
12. Si la demande de dépannage est reçue après 15h du lundi au vendredi, la prise en charge aura lieu le lendemain à partir de 8h30. Si la demande de dépannage est reçue après 12h le samedi, la prise en charge aura lieu le lundi à partir de 8h30.
13. Aucun délai de prise en charge de pannes 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.
14. 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 prendre rendez-vous avec son client pour la visite du technicien. Dans ce cas, le délai d'intervention SLA Pro n'est pas applicable.

## 5 Prix

15. A définir plus tard avec les Régulateurs.

## 6 Divers

16. Nethys 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.