

PREAMBULE :

Le présent contrat de Niveau de Service s'applique aux Conditions Spécifiques et Générales d'Abonnement au Service des Liaisons Louées de l'OPT-NC.

Le présent contrat définit l'engagement de niveau de service pris par l'OPT-NC dans le cadre de ses offres d'abonnement Céléris Ethernet « Point à Point/Multipoints » et « Multipoint Principale ». Ce Service optionnel, est fourni dans le respect de la législation en vigueur en Nouvelle-Calédonie.

Article 1 – TERMINOLOGIE ET DEFINITION

Aux fins du présent contrat, les termes suivants seront définis ainsi :

Client : personne, morale ou physique, domiciliée en Nouvelle Calédonie et titulaire d'un abonnement aux Services de l'OPT-NC.

Disponibilité du Service : capacité du réseau OPT-NC à assurer une continuité opérationnelle du Service sur une période donnée, hors cas de force majeure.

EAS (Equipements d'Accès au Service) : ensemble des équipements, propriété de l'OPT-NC, installé par l'OPT-NC à l'extrémité Client et qui constitue le point de terminaison du Service.

FMS (Frais de Mise en Service) : ils constituent les frais d'accès au Service de l'OPT-NC.

GTR : Garantie de Temps de Rétablissement.

Incident : désigne une interruption du Service de la Liaison de référence à laquelle est rattaché le présent contrat.

JONC : Journal Officiel de la Nouvelle-Calédonie.

Liaison de référence : liaison Céléris Ethernet définie à l'article 1er ci-dessus constituant le support de l'option SAV Etendu du présent contrat.

Niveau de Service : désigne les engagements et garanties définis aux articles 5 et 6 du présent contrat consentis par l'OPT-NC.

SAV : Service Après-Vente.

Service : ensemble des services fournis au Client dans le cadre d'un abonnement aux liaisons louées Céléris Ethernet de l'OPT-NC, décrites à l'article 1^{er}.

STAS : désigne les Spécifications Techniques d'Accès au Service des Liaisons Louées de l'OPT-NC.

Taux de Disponibilité : rapport en valeur (%) du temps de bon fonctionnement sur le temps total.

Article 2 – CHAMPS D'APPLICATION

L'engagement du Niveau de Service du contrat est conditionné par la livraison effective au Client du Service auquel il est rattaché, remplissant les conditions d'éligibilité précisées à l'article 4 ci-dessous. Les conditions techniques dans lesquelles le Service est fourni au Client sont décrites dans les STAS. Ce document est remis en même temps que les contrats d'abonnement à la liaison de référence au Client, qui reconnaît en avoir pris connaissance

Article 3 – CONDITIONS D'ELIGIBILITE

Eligibilité géographique : Pour bénéficier des termes du présent contrat, le Client doit être titulaire de l'une des liaisons louées de type Céléris Ethernet mentionnées à l'article 1er, et dont les deux extrémités se situent dans la zone du Grand Nouméa (Nouméa, Païta, Dumbéa et Mont-Dore), sous réserve des résultats de l'étude de faisabilité.

Article 4 – ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE

Article 4.1 – Rétablissement du Service

La Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) garantit le rétablissement de la liaison de référence dans les délais prévus à l'article 5.1.1 ci-dessous à compter de l'enregistrement de l'incident par le centre support Client. Lorsqu'en vertu de Conditions Spécifiques d'abonnement à l'une des liaisons louées mentionnées à l'article 1er, le Client bénéficie d'une GTR et des modalités de traitement des incidents, les dispositions prévues au présent contrat priment sur l'ensemble des dispositions prévues aux Conditions Spécifiques.

Article 4.1.1 – Garantie de Temps de Rétablissement

Dans le cadre du présent contrat, L'OPT-NC s'engage à rétablir la liaison de référence en moins de quatre (4) heures, du lundi au vendredi de 6h00 à 18h00 et le samedi de 6h00 à 12h00 hors jours fériés ou chômés, et ce à compter de l'enregistrement de l'incident par le Client, dans les conditions prévues à l'article 6.1. L'incident est considéré comme résolu lorsque les équipes de l'OPT-NC ont rétabli la liaison de référence à son niveau nominal. La durée de l'incident est diminuée des temps de retard imputables au Client (Client non joignable, délai d'accès aux équipements support de la prestation OPT-NC).

Article 4.1.1.1 – Cas d'une Multipoints Principale associée à une Multipoints Secours

Lorsque le Client a souscrit une Multipoints Secours en complément de sa Multipoints Principale, la GTR s'applique sur l'association des deux liaisons comme si elles ne faisaient qu'une. A savoir, lorsque le Service est basculé et effectif sur la Multipoints Secours il est considéré comme rétabli par l'OPT-NC ; le temps de rétablissement pris en compte pour le calcul de la GTR est alors la durée entre la coupure du Service sur la Multipoints Principale et son rétablissement sur la Multipoints Secours. Le retour nominal du Service sur la Multipoints Principale interviendra au plus tôt durant les premières heures ouvrées qui suivent le dérangement, sauf accord entre les deux parties.

Article 4.1.2 – Pénalités pour non-respect de la GTR

En cas de non-respect de l'engagement de GTR, l'OPT-NC sera redevable d'une indemnité mensuelle libératoire telle que définie ci-après :

GTR	Montant des pénalités
4h < Temps de rétablissement < 6h	25% de l'abonnement mensuelle de la liaison de référence, hors service optionnels
6h < Temps de rétablissement < 8h	50% de l'abonnement mensuelle de la liaison de référence, hors service optionnels
8h < Temps de rétablissement	100% de l'abonnement mensuelle de la liaison de référence, hors service optionnels

Cet engagement couvre l'interruption totale de la liaison de référence, constatée et mesurée par l'OPT-NC.

Article 4.2 – Disponibilité du Service

Article 4.2.1 – Taux de Disponibilité

L'OPT-NC mesure le Taux de Disponibilité mensuel de la liaison de référence, du lundi au vendredi, de 6h00 à 18h00 et le samedi de 6h00 à 12h00 hors jours fériés ou chômés. Ce Taux tient compte du cumul des interruptions du Service signalées par le Client et survenues au cours du mois considéré. L'OPT-NC s'engage à garantir au Client un Taux de Disponibilité de 98.4% sur le mois calendaire écoulé, calculé pendant les horaires cités à l'alinéa 1.

Article 4.2.1.1 – Cas d'une Multipoints Principale associée à une Multipoints Secours

Lorsque le Client a souscrit une Multipoints Secours en complément de sa Multipoints Principale, la garantie du Taux de Disponibilité considéré s'applique sur l'association des deux liaisons comme si elles ne faisaient qu'une. A savoir, lorsque le Service nominal est basculé sur la Multipoints Secours il est considéré comme rétabli par l'OPT-NC ; le Taux de Disponibilité sera alors impacté par la durée entre l'interruption du Service sur la Multipoints Principale et son rétablissement sur la Multipoints Secours.

Article 4.2.2 – Pénalités pour non-respect du Taux de Disponibilité

En cas de non-respect de l'engagement de Taux de Disponibilité, l'OPT-NC sera redevable d'une indemnité mensuelle libératoire maximum telle que

définie ci-après :

Dépassement du Taux de Disponibilité D	Montant des pénalités
$0 < D \leq 2\%$	10% de l'abonnement mensuelle de la liaison de référence, hors service optionnels
$2\% < D \leq 4\%$	30% de l'abonnement mensuelle de la liaison de référence, hors service optionnels
$4\% < D$	50% de l'abonnement mensuelle de la liaison de référence, hors service optionnels

Cet engagement couvre l'interruption totale du Service, constatée et mesurée par l'OPT-NC. Les pénalités ne s'appliquent que si le non-respect des engagements résulte du fait exclusif de l'OPT-NC. Le montant de l'abonnement mensuel considéré est celui dû, par le Client, au titre de paiement de l'abonnement au Service Céléris Ethernet lié au présent contrat.

Article 4.3 – Limitation de responsabilité

L'OPT-NC n'est pas responsable des causes d'interruption du Service ou de non-respect de la GTR dans les cas :

- D'une modification d'une prestation demandée par le Client affectant le Service,
- Où l'OPT-NC n'a pas accès au site où une réparation doit être effectuée et où le Client n'est ni présent ni représenté sur le site,
- Où le Client ou son représentant demande à l'OPT-NC de suspendre le traitement de l'incident (notamment lorsque le Client préfère que le traitement de l'incident soit entrepris ou poursuivi à un moment ou à une date ultérieure),
- D'un cas de force majeure tel que défini à l'article 15 des Conditions Générales d'Abonnement au Service des Liaisons Louées de l'OPT-NC,
- Du fait d'un tiers,
- Du fait du Client et en particulier du non-respect des STAS, notamment d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne du site du Client, d'un mauvais fonctionnement d'un équipement du Client ou d'un problème d'alimentation électrique sur le site du Client.

Article 4.4 – Plafonnement des pénalités

Le plafonnement mensuel des pénalités dues par l'OPT-NC, telles que définies aux articles 5.1.2 et 5.2.2, dans le cadre du non-respect de la GTR et du Taux de Disponibilité, ne peut dépasser le montant d'un (1) mois d'abonnement à la liaison de référence, hors services optionnels. Le plafonnement annuel des pénalités dues par l'OPT-NC telles que définies aux articles 5.1.2 et 5.2.2, dans le cadre du non-respect de la GTR et du Taux de Disponibilité, ne peut dépasser le montant de trois (3) mois d'abonnement à la liaison de référence, hors services optionnels. Ce plafond est dégressif pour les mois de novembre et de décembre, à savoir, deux (2) mois si mis en service en novembre et un (1) mois si mis en service en décembre. De convention expresse, les pénalités pour non-respect de l'engagement de niveau de service (GTR et Taux de Disponibilité) constituent pour le Client une indemnité forfaitaire et définitive couvrant la totalité du préjudice subi et excluent toutes réclamations en dommages et intérêts pour ce motif.

Article 4.5 – Modalités de paiement des pénalités

Une fois l'année civile écoulée, l'OPT-NC s'engage, après le résultat d'un audit interne, à verser au Client le montant des pénalités dûment constatées. Ce versement interviendra en déduction des sommes dues par le Client sur la facture de la liaison de référence du premier bimestre de l'année suivante. Le Client dispose jusqu'à la fin du deuxième bimestre de l'année en cours pour contester le montant des pénalités, par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à l'OPT-NC.

Article 5 – SERVICE APRES VENTE

Article 5.1 – Signalement des incidents

Avant de notifier un incident, le Client doit au préalable s'assurer que le dysfonctionnement n'est pas de son fait. Le Client notifie ensuite le centre de SAV de tout incident affectant le fonctionnement du Service. Le Client précise, lors de la notification, le numéro du contrat, la nature du défaut constaté, le numéro téléphonique de la personne à contacter en charge du suivi de l'incident. Dès réception de l'appel du Client, l'OPT-NC qualifiera l'appel comme suit :

- Identification de l'appelant, et vérification de son habilitation,
- Identification du contrat et du niveau de service souscrit,
- Identification des sites impactés (pré localisation de l'incident).

Une fois l'appel qualifié, l'OPT-NC ouvrira un ticket enregistré dans son système de gestion, référencé par un identifiant unique, et qui constitue le point de départ du calcul de la durée de l'interruption. Ce numéro sera transmis au Client, et utilisé pour toute communication ultérieure concernant l'incident.

Article 5.2 – Traitement des incidents

Pendant toute la durée de l'incident, le Client, ou son représentant, se rend disponible pour le personnel de l'OPT-NC et coopère avec celui-ci en vue de faciliter le traitement de l'incident. Dans un premier temps, le support technique de l'OPT-NC recherchera l'origine ou la cause de l'incident avec le Client. Dans la mesure du possible, l'OPT-NC précise au Client le diagnostic et la durée prévisible de l'interruption. L'OPT-NC informe régulièrement le Client du traitement de l'incident. A l'issue du traitement, le SAV transmet au Client par mail un avis de clôture d'incident qui comporte les dates et heures d'ouverture du ticket, les dates et heures de rétablissement du Service, la nature, la cause et la durée du dysfonctionnement.

Article 5.3 – Travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son réseau, l'OPT-NC peut être amené à réaliser sur ce dernier des travaux susceptibles d'affecter temporairement le bon fonctionnement du Service. L'OPT-NC s'efforce, dans la mesure du possible, de réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour le Client. Avant une intervention pour travaux programmés, l'OPT-NC transmet au Client un préavis par mail en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles de ces travaux. Ces interventions ont lieu en heures ouvrables. L'OPT-NC informe le Client dans un délai minimum de huit jours avant les travaux. Les interruptions de Service réalisées dues à des travaux programmés, soit avec le préavis défini ci-dessus, soit en accord avec le Client, ne sont pas prises en compte dans les engagements de niveau de service définis aux articles 5 et suivants.

Article 6 – RAPPORT

L'OPT-NC s'engage à produire pour le compte du Client, à la fin de chaque mois, un rapport mensuel d'état de l'engagement tenu par l'OPT-NC et des éventuels incidents tracés au cours du mois écoulé. Ce rapport est transmis au Client dans les meilleurs délais, gratuitement, à titre d'information.

Article 7 – DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat est souscrit pour une durée d'engagement minimum d'un (1) an. Il peut être renouvelé annuellement par tacite reconduction et résilié à tout moment par le Client conformément à l'article 12.

Article 8 – MODIFICATION DU CONTRAT

Article 8.1 – Demande de modification du Client

Toute demande de modification émanant du Client, qui aurait pour effet de rendre temporairement impossible l'exécution normale des engagements de niveau de service consentis par l'OPT-NC, entraîne la suspension des obligations de ce dernier. Conformément à l'article 5.3 du présent contrat, la responsabilité de l'OPT-NC ne peut être mise en cause pendant toute la durée des modifications. Si la modification émanant du Client a pour effet de rendre définitivement impossible l'exécution normale des engagements

de niveau de service consentis par l'OPT-NC, le présent contrat est résilié de fait, sans les pénalités prévues à l'article 12.1.

Article 8.2 – Cession de contrat

En cas de cession du contrat d'abonnement à la liaison de référence, tel qu'il est prévu à l'article 12.3 des Conditions Générales d'Abonnement au Service des Liaisons Louées de l'OPT-NC, le nouveau titulaire de la liaison de référence reprend à son compte les droits et obligations résultant du présent contrat, sauf demande expresse contraire. Dans le cas prévu à l'alinéa ci-dessus, le solde des pénalités dues par l'OPT-NC est automatiquement transféré au nouveau Client.

Article 9 – RETRAIT D'UNE OFFRE DE LIAISON LOUEE

Lorsque la liaison de référence du Client est supprimée en application de l'article 14 des Conditions Générales d'Abonnement au Service des Liaisons Louées de l'OPTNC, et que la solution de remplacement proposée par l'OPT-NC ne remplit pas les conditions d'éligibilité prévues à l'article 4 du présent contrat, ce dernier est résilié. Lorsque la solution de remplacement proposée par l'OPT-NC remplit les conditions d'éligibilité prévues à l'article 4 du présent contrat, le niveau de service s'applique à la solution de remplacement.

Article 10 – TARIFS

Les tarifs appliqués au présent contrat, sont ceux approuvés par le Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie et publiés au JONC. Les modifications de tarifs sont applicables aux contrats en cours d'exécution. En cas de hausse des tarifs, le Client peut résilier le contrat, sans pénalité, y compris pendant la période minimale d'engagement prévue à l'article 8. Le Client transmet à l'OPT-NC sa demande de résiliation précisant le motif et la date à laquelle le Service sera supprimé, par lettre recommandée avec avis de réception.

Article 11 – RESILIATION DU CONTRAT**Article 11.1 – Résiliation à la demande du Client**

Le présent contrat peut être résilié à tout moment par le Client. Si la résiliation intervient avant la fin de la période minimale d'engagement, le Client est redevable à l'OPTNC de la totalité de l'abonnement au présent contrat jusqu'à la fin de cette période. Si la résiliation intervient après la période minimale d'engagement, le contrat peut être résilié à tout moment par le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'OPT-NC, sous réserve d'un préavis minimal d'un mois à compter de la réception de la demande écrite du Client. Dans l'intervalle, les parties au contrat restent redevables de leurs obligations réciproques jusqu'à résiliation définitive du présent contrat.

Article 11.2 – Résiliation de la liaison de référence

La résiliation de la liaison de référence, dans les conditions prévues aux articles 13 et suivants des Conditions Générales d'Abonnement au Service des Liaisons Louées de l'OPT-NC, entraîne la résiliation de plein droit du présent contrat. Dans ce cas, le remboursement des éventuelles pénalités liées au présent contrat peut être anticipé à la demande du Client, par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à l'OPT-NC.

Article 12 – DÉFAUT DE PAIEMENT DES FACTURES

En cas de paiement partiel ou de non-paiement à la date limite figurant sur la facture, les pénalités prévues par la réglementation tarifaire en vigueur sont appliquées. Après rappel par lettre ordinaire restée sans effet pendant le nouveau délai imparti, l'OPT-NC dispose de la faculté de suspendre ses prestations. Si le non-paiement persiste, la résiliation du contrat intervient dans le délai indiqué par la lettre de rappel visée ci-dessus. Le client est informé, par lettre recommandée, de cette résiliation. Lorsque le client défaillant est titulaire d'un ou plusieurs contrats avec l'OPT-NC, l'intégralité des sommes dues au titre du présent contrat est reportée sur la ou les

factures des contrats à jour. En cas de non-paiement, l'OPT-NC est en droit de suspendre et éventuellement de résilier les contrats correspondants dans les conditions prévues à l'article 13 des Conditions Générales d'Abonnement aux Liaisons Louées de l'OPT-NC.

Article 13 – ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE EN CAS DE LITIGE

Les litiges relatifs au présent contrat seront soumis aux tribunaux de Nouméa.

Article 14 – DROIT D'ACCÈS, D'OPPOSITION ET DE RECTIFICATION AUX FICHIERS INFORMATISES

Les informations nominatives recueillies dans le cadre du présent contrat feront l'objet de traitements automatisés. L'OPT-NC s'engage à assurer leur conservation conformément aux règles prescrites par la loi modifiée n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Les informations contenues dans les fichiers de l'OPT-NC pourront faire l'objet de communication extérieure en vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires ou afin de satisfaire aux besoins de la gestion du présent contrat. De plus, sauf volonté contraire exprimée par le client, certaines données le concernant, pourront être communiquées à des tiers, notamment à des sociétés dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non, ou encore à des cabinets d'étude de marché et instituts de sondage, exclusivement à des fins d'étude et d'analyse. Les informations recueillies peuvent donner lieu à exercice du droit individuel d'accès et de rectification auprès de l'agence commerciale de l'OPTNC. J'autorise l'OPT-NC à transmettre mes données personnelles à ses partenaires commerciaux pour des offres adaptées. A défaut de consentement, aucune donnée ne sera transmise aux partenaires de l'OPT-NC.