

ANNEXE 2 à la convention

CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION

SERVICES DE TELEPHONIE FIXE

SOMMAIRE

ARTICLE 1. OBJET	5
ARTICLE 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS	5
ARTICLE 3. DUREE DES PRESTATIONS	6
ARTICLE 4. PRIX DES PRESTATIONS	6
4.1. Détermination des prix	6
4.2. Contenu des prix	6
4.2.1. Modalités de tarification des communications sortantes hors numéros spéciaux	6
4.2.1. Modalités de tarification des communications sortantes des numéros spéciaux	6
ARTICLE 5. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE	6
5.1. Règles générales	6
5.2. Confidentialité des flux	7
5.3. Obligation d'information et de conseil	7
5.4. Collaboration avec les tiers	8
5.5. Optimisation des délais et des Prestations	8
5.6. Confidentialité et protection des données à caractère personnel	8
5.6.1. Confidentialité	8
5.6.2. Protection des données à caractère personnel	8
ARTICLE 6. OBLIGATIONS DE L'USAGER	9
6.1. Règles générales	9
6.2. Règles relatives aux Equipements	10
ARTICLE 7. PROCEDURE DE PASSATION DES COMMANDES	11
7.1. Procédure de passation des commandes initiales	11
7.2. Procédure de modification des commandes initiales	12
7.2.1. Procédure de modification des commandes initiales (hors résiliation de toutes les Prestations)	12
7.2.1. Procédure de résiliation de toutes les Prestations	12
ARTICLE 8. DESCRIPTION DES PRESTATIONS	12
8.1. Conditions de raccordement	12
8.2. Technologies de raccordement en Accès direct	13
8.3. Sécurisation des sites de l'Usager en Accès direct (hors RENATER)	13
8.4. Communications prises en charge	14

8.5. Services associés.....	14
8.5.1. SDA	14
8.5.2. Numéros spéciaux.....	14
8.5.3. Portabilité des numéros.....	15
8.5.4. Inscription aux annuaires.....	15
8.5.5. Envoi des données de taxation	15
8.6. Prestations ponctuelles (à commander séparément).....	16
8.6.1. Pilotage de l'intégrateur.....	16
8.6.2. Raccordement de l'Equipement aux équipements de l'Usager	16
8.6.3. Mise en service des Prestations en heures et jours non ouvrés.....	16
8.6.4. Desserte interne supérieure à 3 mètres	17
8.6.5. Transfert de compétences concernant les numéros spéciaux.....	17
ARTICLE 9. ORGANISATION DES DEPLOIEMENTS / MIGRATIONS	18
9.1. Etape 1 : Etudes et nomination d'un responsable de déploiement / migration / déménagement (pour les Accès directs)	18
9.1.1. Documents à produire par le Prestataire (s'il y a lieu)	18
9.1.2. Nomination du responsable de déploiement/migration	19
9.2. Etape 2 : Mise à disposition de l'Extranet.....	19
9.3. Etape 3 : Déploiement / migration	19
9.3.1. Desserte interne	20
9.3.2. Livraison / installation et mise en service des Equipements	20
9.3.3. Rapport de déploiement (livrable)	21
9.3.4. Réunion téléphonique de démarrage : d'avancement de déploiement – migration.....	21
9.4. Etape 4 : Mise en service des Prestations.....	21
9.5. Etape 5 : Vérification et réception des Prestations	21
9.5.1. Réversibilité	22
9.5.2. Préalablement à la mise en service effective	22
9.5.3. Vérification de service régulier (VSR) des mises en service.....	22
9.5.4. Réception	22
ARTICLE 10. EXPLOITATION / SUPERVISION / MAINTENANCE.....	23
10.1. Chef de projet	23
10.2. Réunions d'exploitation périodiques (Accès directs)	24
10.3. Maintenance.....	24
10.3.1. Maintenance programmée du Réseau du Prestataire	24
10.3.2. Hot-line	25
10.3.3. Procédure de gestion des incidents	25

10.4. Gestion des modifications.....	25
10.5. Rapports et statistiques à destination de l'Usager.....	26
10.5.1. Rapports d'évènements ponctuels	26
10.6. Engagements de Qualité de Service (SLA) associés	27
10.6.1. Engagements de Qualité de Service relatifs au suivi des Prestations	27
10.6.2. Engagements de Qualité de Service relatifs à la mise en œuvre des Prestations	27
10.6.3. Engagements de Qualité de Service relatifs à l'évolution des Prestations	28
10.6.4. Engagements de Qualité de Service relatifs à l'exploitation / supervision / maintenance des Prestations	29
ARTICLE 11. NON RESPECT DES ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE	33
ARTICLE 12. MODALITES DE PAIEMENT DES PRESTATIONS.....	33
12.1. Règles générales	33
12.2. Règles de facturation spécifiques au Trunk SIP RENATER	34
ARTICLE 13. DELAIS DE PAIEMENT	34
ARTICLE 14. RESILIATION DES PRESTATIONS	34
ARTICLE 15. TRANSFERABILITE.....	34
ARTICLE 16. DIFFERENDS ET LITIGES.....	35

ARTICLE 1. OBJET

Le présent document définit les conditions générales de fourniture des services de téléphonie fixe, ci-après désignés « Prestations » par un Prestataire, titulaire d'un marché public conclu par l'UGAP, au profit du bénéficiaire de l'UGAP, ci-après désigné « l'Usager ». S'agissant des Prestations de trunk SIP RENATER, le terme « Usager » désigne, selon le cas, le « GIP RENATER » ou l'Usager de RENATER ou les deux.

Les Prestations comprennent :

- Les communications entrantes et sortantes
- Les raccordements des sites de l'Usager :
 - Les Accès indirects,
 - Les Accès directs T0 et T2,
 - Les Accès directs en trunk SIP.
- Les services associés :
 - La Sélection Directe à l'Arrivée (SDA) ;
 - Les numéros spéciaux ;
 - La portabilité des numéros ;
 - L'inscription aux annuaires ;
 - L'envoi des données de taxation.
- Les prestations associées ponctuelles :
 - Le pilotage de l'intégrateur ;
 - Le raccordement de l'Equipement aux équipements de l'Usager ;
 - La mise en service des Prestations en heures et jours non ouvrés ;
 - La desserte interne supérieure à 3 mètres ;
 - Le transfert de compétences sur l'extranet des numéros spéciaux.

Les Prestations couvrent les besoins répartis sur l'ensemble du territoire français métropolitain, Corse incluse.

ARTICLE 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels régissant la fourniture des Prestations sont, dans l'ordre décroissant de priorité :

- La convention signée entre l'Usager et l'UGAP et ses 2 annexes dont les présentes CGE ;
- De manière suppléative, les conditions générales de vente de l'UGAP disponibles sur le site www.Ugap.fr, rubrique « l'UGAP - textes légaux » ;

ARTICLE 3. DUREE DES PRESTATIONS

Les Prestations ont une durée minimale d'un an à compter de leur date de réception.

Les Prestations commandées demeurent exécutables pendant 6 mois au-delà de la date de fin du marché (éventuelle reconduction incluse de 12 mois à l'issue des 3 ans fermes).

ARTICLE 4. PRIX DES PRESTATIONS

4.1. Détermination des prix

Les prix des Prestations objet des présentes CGE, sont des prix nets unitaires exprimés en euro hors taxes (H.T.).

Les prix portent sur :

- des frais d'accès au service (FAS),
- des mensualités relatives aux abonnements,
- des communications,
- des prestations associées ponctuelles.

Les prix d'achat HT de l'UGAP, issus du marché public qu'elle a conclu avec le Prestataire, sont mis à disposition de l'Usager par un accès sécurisé, sur l'Extranet du Prestataire.

Les prix de vente figurant sur la facture adressée par l'UGAP à l'Usager sont déterminés par application du coût d'intermédiation de l'UGAP, indiqué à l'article 1 de la convention, aux prix d'achat HT de l'UGAP.

4.2. Contenu des prix

Les prix des Prestations comprennent l'ensemble des frais supportés par le Prestataire pour réaliser les Prestations (notamment, transport, hébergement, restauration, matériel...).

4.2.1. Modalités de tarification des communications sortantes hors numéros spéciaux

Le crédit temps et le pas de facturation sont égaux à la seconde. Il n'y a donc pas de crédit temps, pas de coût forfaitaire d'appel et pas de prix d'établissement d'appel.

La facturation s'effectue à compter du décroché de l'appelé.

Un appel qui n'aboutit pas ou qui n'a pas de réponse ne peut être facturé.

4.2.1. Modalités de tarification des communications sortantes des numéros spéciaux

La facturation s'effectue à compter du décroché de l'appelé.

Un appel qui n'aboutit pas ou qui n'a pas de réponse ne peut être facturé.

ARTICLE 5. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

5.1. Règles générales

Le Prestataire fournit les Prestations dans le strict respect des Engagements de qualité de service.

Le Prestataire est tenu à une obligation de résultat pour toutes les obligations pour lesquelles il est tenu de parvenir à un résultat ou un effet déterminé, tel que décrit dans les Engagements de qualité de service.

Pendant toute la durée d'exécution des Prestations, le Prestataire, en sa qualité de professionnel des télécommunications et de maître d'œuvre des Prestations, exploitant ses connaissances et son expérience, dans le respect de l'état le plus récent des règles de l'art de sa profession, s'engage, s'il y a lieu :

- A garantir des résultats conformes aux Prestations attendues ;
- A réaliser les Prestations en tenant compte des environnements et des systèmes d'information de l'Usager dont les caractéristiques lui sont fournies par l'Usager préalablement au démarrage des Prestations ;
- A fournir à l'Usager les spécifications nécessaires afin que les Prestations soient exploitées dans un environnement optimisé ;
- A aviser l'UGAP et l'Usager, par tout moyen permettant d'attester date certaine de réception, de toute réserve qu'il pourrait émettre suite à la découverte de défauts de conformité de l'Equipement quelle qu'en soit l'origine ;
- A ne pas s'opposer à la connexion d'un équipement de l'Usager qui a fait l'objet d'une attestation de conformité ;
- A garantir que les Prestations supportent les évolutions technologiques à venir dont notamment le support de IPv6 et la gestion des classes de service dès lors que ces technologies sont disponibles ;
- à prendre connaissance, à respecter et à faire respecter par ses collaborateurs, les consignes de sécurité en vigueur sur les sites de l'Usager et notamment s'agissant des consignes et règles des sites dits sensibles ;
- à supporter tous risques afférents à l'usage et la sécurité des matériels, logiciels et autres moyens dans le cas où le Prestataire utiliserait ces matériels, logiciels, et autres moyens qui lui appartiennent pour la réalisation des Prestations. Il est responsable de leur entretien et notamment de leur transport, de leur installation, de leur maintenance, de leur couverture en matière d'assurance, sans que cette liste soit limitative ;
- à laisser les locaux ayant servi à l'hébergement de ses Equipements en bon état.

5.2. Confidentialité des flux

Le Prestataire s'assure du caractère privatif et étanche des Prestations, empêchant l'intrusion de tout utilisateur extérieur dans les Prestations fournies.

5.3. Obligation d'information et de conseil

Dans le cadre de sa mission, le Prestataire s'engage à informer l'Usager, de toute évolution législative et réglementaire ayant des répercussions sur les Prestations.

En vertu de son obligation de conseil, le Prestataire s'engage également à inciter, recommander et préconiser des solutions adaptées aux besoins de l'Usager.

A ce titre, le prestataire conseille l'Usager tout au long de l'exécution des Prestations, sur les évolutions potentielles et les possibilités d'optimisation en termes de performance, qualité, coût, délai, pérennité, sécurité et cohérence globale, afin d'améliorer les Prestations et les Engagements de Qualité de Service.

5.4. Collaboration avec les tiers

Dans le cadre de l'exécution des Prestations, le Prestataire s'engage à collaborer, en cas de besoin et à la demande de l'Usager, avec tous tiers (prestataires et/ou fournisseurs) auxquels l'Usager confie des travaux en relation avec les Prestations, de manière à assurer la compatibilité entre les Prestations et les travaux réalisés par le ou lesdits tiers pour la cohérence et la bonne exécution des services de télécommunications de l'Usager. Cette collaboration s'effectue nécessairement sous le pilotage de l'Usager à l'exception de la réalisation de la Prestation de pilotage de l'intégrateur.

Le Prestataire et les tiers susvisés doivent se communiquer mutuellement les informations (dans le respect des obligations de confidentialité) dont ils disposent et qui sont utiles à la bonne réalisation des prestations concernées, s'informer mutuellement et informer l'Usager notamment de toute difficulté prévisible ou rencontrée dans la réalisation de leurs travaux, de façon à ce que toutes les mesures susceptibles de compenser les difficultés prévues soient prises sans délai. Les transmissions d'informations ne peuvent porter sur le savoir-faire.

5.5. Optimisation des délais et des Prestations

Dans le cadre d'un projet, le Prestataire s'assure d'optimiser les délais et l'ordre ou le parallélisme de réalisation des différentes Prestations de tous domaines afin de réduire au maximum le délai global d'installation, entre autre administratif.

5.6. Confidentialité et protection des données à caractère personnel

Le Prestataire s'engage à respecter son obligation de confidentialité et la protection des données à caractère personnel dans les conditions décrites aux articles 5.1 et 5.2 du CCAG/TIC.

5.6.1. Confidentialité

Le Prestataire s'engage à respecter et faire respecter par ses employés et préposés, le secret le plus absolu sur les informations, documents et procédures dont ils auraient connaissance à l'occasion de l'exécution des Prestations.

En particulier, le Prestataire s'engage à ne pas utiliser, sans l'accord de l'Usager, ses connaissances sur les matériels, logiciels, lieux d'implantation des Prestations, pour accéder ou permettre à des tiers d'accéder aux informations détenues par l'Usager, qu'il s'agisse de données, de programmes, de documents relatifs à une procédure de mise en concurrence ou de toutes autres informations.

Pendant toute la durée d'exécution des Prestations, le Prestataire s'engage en outre :

- A prendre les mesures nécessaires pour garantir la neutralité de ses services vis-à-vis du contenu des messages transmis et le secret des correspondances :
 - En particulier le Prestataire ne peut utiliser les coordonnées ou les données de facturation de l'Usager pour une prospection ou une opération commerciale, à l'exception de celles concernant l'activité autorisée et relevant de la relation contractuelle entre le Prestataire, l'UGAP et l'Usager ;
 - Le Prestataire ne peut communiquer à des tiers au marché, les informations de facturation qu'il détient que dans le respect des lois applicables.
- A permettre à l'Usager de s'opposer gratuitement, appel par appel, ou de façon permanente, à l'identification du numéro ou du nom par le poste appelé ;

5.6.2. Protection des données à caractère personnel

A l'occasion de l'exécution des Prestations, le Prestataire est susceptible d'avoir accès à certaines données à caractère personnel soumises à la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Conformément à cette loi, le Prestataire s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations à caractère personnel et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Le Prestataire s'engage donc à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- ne faire aucune copie des documents et supports relatifs aux informations à caractère personnel qui lui sont confiées, autrement que dans le strict cadre de l'exécution des Prestations ;
- ne pas utiliser les documents et supports relatifs aux informations à caractère personnel à des fins autres que celles spécifiées dans le cadre des Prestations ;
- ne pas divulguer les informations à caractère personnel à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, autrement que dans le strict cadre de l'exécution des Prestations ;
- prendre toute mesure permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques relatifs aux informations à caractère personnel en cours d'exécution des présentes ;
- prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des informations à caractère personnel traitées pendant la durée des Prestations.

ARTICLE 6. OBLIGATIONS DE L'USAGER

6.1. Règles générales

L'Usager fournit au Prestataire les informations, documents, renseignements, locaux et moyens qui lui paraîtront utiles pour la réalisation des Prestations, ainsi que ceux demandés par écrit ou par mail par le Prestataire, et notamment s'il y a lieu :

- les données nécessaires à la bonne exécution des Prestations,
- l'existence l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (exemples : gaz, électricité, eau) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions sur les accès téléphoniques sur le site de l'Usager.
- les locaux, moyens logistiques et autres décrits aux présentes CGE. A cet égard, l'Usager doit :
 - fournir l'espace suffisant pour les Equipements sur chaque site de l'Usager,
 - mettre en œuvre les meilleurs moyens pour fournir, sur chaque site de l'Usager, un environnement favorable à l'installation et l'exploitation des Equipements (gaines techniques et passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au point de terminaison au réseau, à l'intérieur du site de l'Usager, alimentation électrique secourue suffisamment dimensionnée, climatisation, systèmes de protection contre l'intrusion et l'incendie).

A cette fin, le Prestataire doit communiquer à l'Usager les spécifications nécessaires au plus tard 15 jours calendaires à compter de la date de notification de la commande des Prestations concernées.

- permettre au personnel de maintenance du Prestataire d'avoir un accès facile aux Equipements dans la Fenêtre de Maintenance établie,
- dans la mesure de ses disponibilités, aider le Prestataire à effectuer des diagnostics, par exemple en relevant les indications visuelles sur les Equipements installés sur ses sites.

Les demandes du Prestataire doivent être précises de façon à permettre à l'Usager d'y apporter des réponses complètes. Il appartient au Prestataire de vérifier si les informations qui lui sont communiquées par l'Usager sont complètes, ne contiennent pas d'erreurs, omissions ou contradictions normalement décelables par un homme de l'art, et répondent à sa demande. Si le Prestataire constate des incohérences dans les informations transmises par l'Usager, il le notifiera immédiatement à ce dernier.

Par ailleurs, l'Usager s'engage à :

- Utiliser les Prestations conformément aux spécifications techniques définies aux présentes CGE et pré-requis transmis par le Prestataire ;
- Réaliser les tâches définies aux présentes CGE lui incombant, en participant notamment à la recette ;
- Mettre à la disposition du Prestataire sur ses sites, dans le délai contractuel défini, les matériels dont la fourniture n'incombe pas au Prestataire ;
- Sur la demande du Prestataire, prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation de ses équipements (PBX) non conformes à la réglementation des télécommunications (exigences essentielles, attestation de conformité) ;
- Adapter le nombre d'accès desservant son installation au volume des appels qui lui sont destinés de façon à ne pas perturber le service téléphonique et le réseau en général. Dans le cas contraire, le Prestataire peut inviter l'Usager, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à procéder à l'extension du nombre d'Accès utilisables à l'arrivée. Si l'Usager ne met pas en place cette extension dans le délai d'un mois à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception adressée par le Prestataire, ou s'il refuse cette extension, le Prestataire peut mettre en place, aux frais de l'Usager, un dispositif de réponse automatique destiné à informer ses correspondants des raisons pour lesquelles les appels ne peuvent aboutir ;
- Veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles situés à l'intérieur de ses sites et mis à la disposition du Prestataire pour la fourniture des Prestations ;
- Veiller à la conservation en bon état du ou des câble(s) de raccordement à l'intérieur de ses sites.

6.2. Règles relatives aux Equipements

Les Equipements demeurent la propriété du Prestataire.

A ce titre, l'Usager s'engage à :

- Utiliser les Equipements conformément aux spécifications techniques définies aux présentes CGE et pré-requis transmis par le Prestataire ;
- Ne pas connecter directement (connexion de l'Equipement à autre équipement d'extrémité), ou ne pas permettre de connecter directement le Réseau du Prestataire avec le réseau d'un autre fournisseur, sans le consentement préalable et écrit du Prestataire ;
- Ne pas installer tout équipement de mesure (ex : sonde) sur l'Equipement sans prévenir préalablement le Prestataire. Le Prestataire se réserve le droit de déconnecter immédiatement ou de demander la déconnexion immédiate de tout équipement de mesure installé en violation de cette clause ;
- Ne pas déplacer ou faire déplacer des Equipements, ni les modifier ou les réparer sans l'intervention ou l'autorisation préalable du Prestataire ;

L'Usager assume vis-à-vis du Prestataire les obligations inhérentes à la qualité de gardien à partir de la livraison de ces Equipements chez l'Usager et jusqu'à leur reprise en charge par le Prestataire.

A ce titre, l'Usager s'engage à :

- Ne pas, à titre gratuit ou onéreux, céder, ni sous-louer l'Equipement, consentir ou laisser acquérir de quelconques droits sur cet Equipement ;
- Aviser le Prestataire de toute atteinte à son droit ;
- En cas de tentative de saisie, en aviser immédiatement le Prestataire, éléver toute protestation contre la saisie et prendre toutes mesures pour faire connaître le droit de propriété en cause.

En cas de perte, de destruction totale ou de mise hors d'usage des Equipements mis à disposition, les Equipements sont remboursés au Prestataire, à leur valeur nette comptable. L'Usager prend toutes les assurances afin de couvrir tous les dommages qui pourraient être causés aux Equipements du Prestataire. Toutefois, la responsabilité de l'Usager ne peut être mise en cause en cas de dommage causé en raison d'un vice inhérent à l'Equipement.

A la fin d'une Prestation nécessitant la mise en place d'un Equipement, pour quelque cause que ce soit, l'Usager laisse au Prestataire le libre accès de ses locaux aux jours et heures ouvrées (du lundi au vendredi de 8h à 18h), pour retirer les Equipements dans un délai de 6 mois à compter de la date effective de fin. Pendant ce délai, en cas d'obstacle, de refus, de destruction ou de perte de l'Equipement imputable à l'Usager, l'Equipement est facturé à sa valeur nette comptable. Au-delà de ce délai de 6 mois, l'Equipement est réputé appartenir à l'Usager.

ARTICLE 7. PROCEDURE DE PASSATION DES COMMANDES

7.1. Procédure de passation des commandes initiales

Le mode opératoire de passation des commandes initiales est décrit ci-dessous :

- 1) L'Usager informe par tout moyen écrit le Prestataire ou l'UGAP du besoin à couvrir.
- 2) S'il y a lieu, le Prestataire réalise les études d'éligibilité de raccordement direct et valide la faisabilité technique du raccordement selon le type de technologie retenue.
- 3) Le Prestataire informe l'Usager et l'UGAP du résultat du point 2) ci-dessus ainsi que des Prestations associées ponctuelles à commander (desserte interne supérieure à 3 mètres, HNO,...) et des éventuels frais à prendre en charge hors marché (certaines FAS fibre optique par exemple).
- 4) L'Usager renseigne, avec l'aide d'une assistance téléphonique du Prestataire et signe le dossier administratif (nombre de sites, adresses, interlocuteur...) et technique (NDI, SDA, type de raccordement) du Prestataire nécessaires aux raccordements. Ce dossier administratif et technique est appelé bon de souscription (BS). L'UGAP n'en est pas le signataire. L'Usager reste titulaire de ses lignes téléphoniques et de ses abonnements dans tous les cas.

Accompagnement à la rédaction de l'expression de besoin

A la demande de l'Usager et sans surcoût, le Prestataire pré-renseigne et commente le bon de souscription de l'Usager à partir de l'analyse des factures en cours de téléphonie fixe et des besoins exprimés de l'Usager.

La Prestation est réalisée au plus tard 2 semaines à compter de la demande de l'Usager et dans les 3 jours ouvrés à compter de la date de réception par le Prestataire des documents de l'Usager lui permettant de réaliser la prestation.

En cas de non-respect des délais ci-dessus, des pénalités peuvent être prélevées par l'UGAP et rétrocédées à l'Usager conformément aux dispositions des conditions générales de vente de l'UGAP.

- 5) A réception du bon de souscription ou « BS » signé par l'Usager, le Prestataire transmet à l'UGAP le document « expression des besoins (EB) » accompagné de la typologie de raccordement, accès direct T0 et T2, accès direct en trunk SIP, présélection ou VGA.
- 6) L'UGAP remet à l'Usager pour signature la convention signée par l'UGAP (en deux exemplaires), accompagnée de ses 2 annexes.
- 7) A réception par l'UGAP de l'original de la convention signée par l'Usager, l'UGAP envoie le bon de souscription initial au Prestataire, en application du marché passé avec celui-ci.

7.2. Procédure de modification des commandes initiales

7.2.1. Procédure de modification des commandes initiales (hors résiliation de toutes les Prestations)

L'UGAP donne mandat à l'Usager pour transmettre au Prestataire :

- les ajouts et modifications de Prestations,
- les éventuelles résiliations de Prestations (à l'exclusion d'une résiliation de toutes les Prestations).

Les demandes de modification sont transmises au Prestataire par courrier électronique et/ou via l'Extranet mis à disposition par le Prestataire dédié à l'exécution des Prestations.

A réception des éléments modificatifs transmis au Prestataire, celui-ci notifie à l'Usager les modifications du bon de souscription initial.

7.2.1. Procédure de résiliation de toutes les Prestations

L'Usager adresse à l'UGAP, par lettre recommandée avec accusé réception, la demande de résiliation globale des Prestations.

ARTICLE 8. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

8.1. Conditions de raccordement

Les conditions techniques permettant l'accès figurent dans le bon de souscription validé entre l'Usager et le Prestataire.

Selon le site de l'Usager, le Prestataire fournit les modes de raccordement suivants :

- Accès direct T0 et T2 au Réseau du Prestataire :
 - T0 de 2 canaux voix,
 - T2 de 15 et 30 canaux voix.
- Accès direct en trunk SIP ;
- Accès indirect :
 - Analogique, T0 via l'offre de revente en gros des abonnements FT (VGA),
 - Présélection.

De base, les Accès ne sont pas spécialisés : ils prennent en charge les communications entrantes et sortantes.

Le Prestataire s'engage :

- A raccorder en Accès indirect analogiques et numériques de type T0 tout site de l'Usager non éligible en T0 sur le Réseau du Prestataire ; la mise en service d'un Accès indirect doit être réalisée sans aucune modification de l'installation technique de l'Usager ;
- A raccorder en Accès indirect (présélection), à la demande de l'Usager, tout site de l'Usager en cours de mise en service d'Accès direct ;
- A permettre, suivant la couverture du Réseau du Prestataire, le raccordement en Accès direct en T0 accès de base de 2 canaux ;
- A permettre la migration s'il y a lieu d'un raccordement en mode « Accès indirect » vers un « Accès direct » ;
- A permettre la migration s'il y a lieu d'un raccordement en Accès direct T0 / T2 en Accès direct « trunk SIP » ;
- A raccorder en Accès primaire T2 ou $\frac{1}{2}$ T2 tout site de l'Usager au Réseau du Prestataire ;
- A raccorder en Accès direct de technologie « trunk SIP » l'Usager dès lors la faisabilité technique est confirmée par le Prestataire.

8.2. Technologies de raccordement en Accès direct

Le choix de la technologie de raccordement en Accès direct (fibre optique, xDSL, LPT, ...) reste à l'initiative du Prestataire avec la garantie de la qualité de service (QoS) définie aux présentes CGE, et ne peut donner lieu à une facturation supplémentaire hors éventuels Frais d'Accès au Service (FAS) non prévus aux présentes CGE.

8.3. Sécurisation des sites de l'Usager en Accès direct (hors RENATER)

Different niveaux de sécurisation des appels et/ou des sites sont proposés :

- Sécurisation des appels entrants par re-routage

Ce niveau de sécurisation se caractérise par le re-routage des communications entrantes vers un message vocal personnalisé ou vers un autre PBX sur le même site de l'Usager ou vers un autre site de l'Usager (de secours) raccordé en direct au réseau du Prestataire.

Le re-routage est effectué de manière transparente et automatique.

Le re-routage est mis en œuvre en cas de coupure ou de saturation de l'Accès, ou d'une panne du PBX.

- Sécurisation des appels entrants et sortants par re-routage (T2)
- Sécurisation de la boucle locale par un opérateur tiers
- Rattachement à 2 PoP du Réseau du Prestataire

Ce niveau de sécurisation du site de l'Usager se caractérise par :

- Double pénétration : 2 Accès indépendants sur le site de l'Usager
- Double adduction : 2 chemins physiques différents (2 fourreaux distants en cas de fibre optique) de bout en bout depuis chacun des 2 accès du site de l'Usager jusqu'au Réseau du Prestataire.

8.4. *Communications prises en charge*

Le Prestataire prend en charge l'ensemble des trafics entrants et sortants.

Le Prestataire fournit la délivrance de la tonalité.

Le trafic entrant et sortant comprend notamment :

- les communications locales,
- les communications nationales,
- les communications depuis et vers les mobiles,
- les communications DOM, COM et internationales fixes et vers mobiles,
- fax et modems,
- les numéros spéciaux (0 800, 0 900, numéros géographiques intelligents, numéros courts),
- les numéros de renseignements nationaux et internationaux,
- les numéros d'urgence dans le respect des plans départementaux d'acheminement des appels fournis par les préfectures de chaque département, numéros gratuits.

Par exception, les Accès indirects en présélection excluent les communications suivantes :

- Communications entrantes,
- Communications sortantes vers les numéros spéciaux, numéros courts, numéros d'urgence.

Sauf contrainte physique éventuelle dûment justifiée au cas par cas et validée par l'Usager, aucune compression n'est mise en œuvre.

8.5. *Services associés*

8.5.1. *SDA*

A la demande de l'Usager, le Prestataire prend en charge la sélection directe à l'arrivée (SDA).

Le Prestataire doit pouvoir, à minima, attribuer un numéro NDI ainsi que des tranches de numéros SDA consécutifs allant de 10 à 10 000 par Bénéficiaire.

Dans la mesure du possible, le Prestataire propose à l'Usager des tranches de numéros SDA permettant la continuité du plan de numérotation interne de l'Usager.

Les numéros de SDA peuvent également être supprimés ou modifiés en cours d'exécution des Prestations.

8.5.2. *Numéros spéciaux*

Ce service comprend :

- La mise à disposition des numéros spéciaux de type :
 - Libre appel,
 - Coûts partagés,
 - Numéros 0 900 (numéros non géographiques non surtaxés pour l'appelant),
 - Numéros géographiques intelligents non surtaxés pour l'appelant,

- Numéros courts.
- La mise à disposition des numéros spéciaux mnémotechniques ;
- Une GTR de base de 4 h (incidents de priorité 1) sur la Fenêtre de Maintenance de 8h à 18h du lundi au vendredi hors jours fériés ;
- Les fonctionnalités de base suivantes :
 - L'acheminement des appels vers un ou plusieurs numéros de destination de l'Usager ; un même numéro de destination peut être utilisé pour plusieurs numéros spéciaux ;
 - Le routage des appels vers des numéros de destination différents ou vers une annonce vocale selon des tranches horaires et/ou jours programmables ;
 - Le routage des appels selon leur origine géographique ;
 - Le renvoi des appels en cas d'occupation, de non-réponse, ou de saturation, de résiliation du numéro spécial ;
 - La présentation du numéro appelé ;
 - La présentation du numéro appelant ;
- Les fonctionnalités suivantes avec éventuel surcoût :
 - Le filtrage des appels (depuis les DOM, l'international, les mobiles, les cabines téléphoniques) ;
 - La mise à disposition d'un Serveur Vocal Interactif (SVI) avec arborescence ;
 - Le paramétrage par l'Usager des modalités d'acheminement des appels via l'extranet ;
 - La mise à disposition, depuis un extranet, des rapports et statistiques, notamment en temps réel, relatifs aux numéros spéciaux ;
 - Une GTR de 4 h (incidents de priorité 1) sur la Fenêtre de Maintenance 24h/24 7j/7, jours fériés inclus.

8.5.3. Portabilité des numéros

Le Prestataire donne la possibilité à l'Usager de conserver ses numéros NDI, plages de SDA associées, numéros spéciaux et numéros courts.

Seule la portabilité des numéros spéciaux peut éventuellement faire l'objet de pré-requis.

8.5.4. Inscription aux annuaires

A la demande de l'Usager, le Prestataire prend en charge la parution aux annuaires. Cette prise en charge inclut les numéros spéciaux.

Le Prestataire, à la demande de l'Usager, procède également à la désinscription.

8.5.5. Envoi des données de taxation

Le Prestataire doit être en mesure de transmettre en ligne les données de coût des communications sous la forme d'impulsions périodiques compatibles ou autre méthode avec les systèmes de téléphonie existants.

Le Prestataire fournit à l'Usager, à la mise en œuvre des Prestations et à chaque révision tarifaire, la mise à jour des tables de taxation (marguerite tarifaire) sous un format standard exploitable de type Excel.

8.6. Prestations ponctuelles (à commander séparément)

Le Prestataire est amené à fournir des prestations en complément de la fourniture des services de téléphonie fixe décrits précédemment.

Les prestations associées ponctuelles ne peuvent être commandées qu'en complément de services de téléphonie fixe du marché.

8.6.1. Pilotage de l'intégrateur

Contenu :

Le Prestataire prend en charge la coordination de la réalisation des prestations à réaliser par l'intégrateur de l'Usager dans le cadre du déploiement / migration / déménagement d'un ou plusieurs Accès directs.

Dans un délai convenu entre le Prestataire et l'Usager, ce dernier communique les coordonnées de son intégrateur.

Délai de réalisation :

Dès lors que la commande est notifiée au Prestataire par l'UGAP avec un préavis de 2 semaines, la prestation est réalisée dans les délais définis aux présentes CGE concernant les déploiements / migrations / déménagements d'Accès hors fibre optique ou dans le planning de déploiement / migration / déménagement préalablement défini s'agissant des Accès en fibre optique.

8.6.2. Raccordement de l'Equipment aux équipements de l'Usager

Contenu :

Le Prestataire raccorde l'Equipment aux équipements de l'Usager (notamment PBX) dans le cadre du déploiement / migration / déménagement d'un ou plusieurs Accès directs. La Prestation complète la Prestation de « Livraison / Installation et mise en service des Equipements » telle que décrite aux présentes CGE.

Délai de réalisation :

Dès lors que la commande est notifiée au Prestataire par l'UGAP avec un préavis de 2 semaines, la prestation est réalisée dans les délais définis aux présentes CGE concernant les déploiements / migrations / déménagements d'Accès hors fibre optique ou dans le planning de déploiement / migration / déménagement préalablement défini s'agissant des Accès en fibre optique.

Le Prestataire communique les éventuels pré-requis à l'Usager dès réception de la commande.

8.6.3. Mise en service des Prestations en heures et jours non ouvrés

Contenu :

Le Prestataire met en service les Prestations (Accès directs et portabilité des SDA) en heures et jours non ouvrés (de 6h à 8h ou de 18h à 22h du lundi au vendredi et de 8h à 18h le samedi, hors jours fériés), tests inclus.

Le prix de la prestation s'entend en surcoût des éventuels FAS déterminés.

Délai de réalisation :

Dès lors que la commande est notifiée au Prestataire par l'UGAP avec un préavis de 2 semaines, la prestation est réalisée dans les délais définis aux présentes CGE concernant les déploiements / migrations / déménagements d'Accès hors fibre optique ou dans le planning de déploiement / migration / déménagement préalablement défini s'agissant des Accès en fibre optique.

8.6.4. Desserte interne supérieure à 3 mètres

Contenu :

La Prestation de desserte interne comprend la fourniture, la pose et les connexions des éléments d'infrastructure et matériels nécessaires à la fourniture des Prestations (notamment génie civil, chemins de câbles, support de câbles, câbles) entre le premier point d'accès physique du réseau de l'opérateur de boucle locale situé sur le site de l'Usager et le dernier Equipment nécessaire à la fourniture des Prestations sur le site de l'Usager.

La prestation inclut le passage des câbles dans les faux plafonds et faux plafonds.

La prestation exclut le perçage de bâtiments classés aux monuments historiques.

La prestation nécessite une visite de site.

La prestation s'effectue en **heures et jours ouvrés** : de 8h à 18h du lundi au vendredi hors jours fériés.

Dès lors que la desserte interne est fournie par le Prestataire sur un site donné, elle entre dans le périmètre de responsabilité de bout en bout du Prestataire, et ainsi dans les Engagements de Qualité de Service.

Délai de réalisation :

Dès lors que la commande est notifiée au Prestataire par l'UGAP avec un préavis de 2 semaines, la prestation est réalisée dans les délais définis aux présentes CGE concernant les déploiements / migrations / déménagements d'Accès hors fibre optique ou dans le planning de déploiement / migration / déménagement préalablement défini s'agissant des Accès en fibre optique.

8.6.5. Transfert de compétences concernant les numéros spéciaux

Contenu :

Différents contenus sont proposés. Les transferts de compétences sont dispensés à distance ou sur le site de l'Usager, selon le cas.

Délai de réalisation :

La Prestation est réalisée au plus tard 3 semaines à compter de la date de notification du bon de commande de la prestation adressé par l'UGAP au Prestataire.

En cas de non-respect du délai, des pénalités peuvent être prélevées par l'UGAP et rétrocédées à l'Usager conformément aux dispositions des conditions générales de vente de l'UGAP.

ARTICLE 9. ORGANISATION DES DEPLOIEMENTS / MIGRATIONS

Le déploiement et/ou la migration des Prestations se décompose en plusieurs étapes décrites ci-après.

9.1. Etape 1 : Etudes et nomination d'un responsable de déploiement / migration / déménagement (pour les Accès directs)

9.1.1. Documents à produire par le Prestataire (s'il y a lieu)

- Plan d'Assurance Qualité**

Ce document est applicable pendant les phases de déploiement et d'exploitation. Il précise les moyens mis en œuvre pour la fourniture des Prestations ainsi que les mesures d'assurance qualité qui sont appliquées afin de s'assurer que les prestations réalisées répondent aux Prestations. Ce document précise en outre les procédures d'escalade mises en œuvre dans la phase de déploiement.

- Spécifications techniques (ce document est un Livrable)**

Les spécifications techniques détaillées des Prestations mises en place sont rédigées par le Prestataire sous la validation de l'Usager. Elles doivent notamment comporter s'il y a lieu :

- Les schémas physiques des chemins empruntés des Accès en cas de sécurisation des Accès supposant des chemins différents,
- Les caractéristiques techniques des Prestations,
- L'ingénierie et règles de dimensionnement,
- Les études d'éligibilité suivant les technologies proposées,
- La description des Equipements déployés afin de fournir les Prestations,
- Les solutions de sécurisation,
- Les procédures de migration des Accès,
- Les outils de supervision et procédures,
- Les pré-requis environnementaux.

- Plan de déploiement / migration / déménagement (ce document est un Livrable)**

Le plan de déploiement / migration / déménagement doit comporter s'il y a lieu :

- Les principes de création/migration/déménagement de chaque Accès,
- L'ordonnancement général du déploiement et/ou de la migration conforme aux délais des présentes CGE ainsi que le planning de déploiement / migration / déménagement détaillé par site de l'Usager et par Accès sur chacun des sites de l'Usager,
- Les délais contractuels de déploiement / migration / déménagement des Accès en fibre optique dûment justifiés,,
- Les éventuels délais contractuels des services associés dépassant les délais contractuels des Accès. Ces délais sont expressément justifiés,
- L'identification de toutes les opérations à réaliser sur chaque site de l'Usager,
- La liste des contacts du Prestataire et de l'Usager en fonction des opérations techniques à réaliser,
- Modalités d'un éventuel retour arrière.

- **Cahier de recette type**

Un cahier de recette est réalisé à chaque installation ou modification d'Accès. En particulier il doit comporter au minimum les points suivants :

- Inventaire des Equipements et des accessoires livrés,
- Liste des tests effectués et le résultat obtenu pour chacun d'entre eux,
- La date de mise en service,
- Nom et signature du Prestataire et validation contradictoire de l'Usager.

- **Procédure de gestion des Incidents**

Dans le délai fixé dans les Engagements de Qualité de Service définis aux présentes CGE, ces documents sont transmis au format électronique aux interlocuteurs désignés de l'Usager, s'agissant de projet multi-sites, par le responsable de déploiement/migration du Prestataire lors d'une première réunion de démarrage de projet. Les documents sont transmis au minimum 5 jours ouvrés avant la date de la réunion de démarrage de projet.

9.1.2. Nomination du responsable de déploiement/migration

Le Prestataire désigne un interlocuteur unique de l'Usager pour l'exécution du déploiement et/ou de la migration. Ce responsable de déploiement / migration dispose du savoir-faire et a compétence, qualité et autorité pour assurer notamment la conduite, la direction, la coordination, la réalisation, la gestion, la fourniture et le bon fonctionnement des Prestations dans le cadre de l'exécution du déploiement et/ou de la migration de l'Usager.

Il dispose des pouvoirs nécessaires afin de prendre toute décision requise par la situation.

Il produit et commente les livrables, et organise les réunions tels que définis dans le cadre du déploiement / migration.

9.2. Etape 2 : Mise à disposition de l'Extranet

9.3. Etape 3 : Déploiement / migration

Cette étape débute dès lors que :

- L'étape « Etudes et nomination d'un responsable de déploiement / migration » est réalisée et validée par l'Usager ;
- L'Extranet est en service.

Le Prestataire est maître d'œuvre pour toute la prestation de déploiement et/ou de migration. La bonne exécution du déploiement et/ou de la migration est à l'entièrre charge du Prestataire.

Durant cette étape, le Prestataire met en œuvre l'ensemble des composants des Prestations et se charge des éventuels ajustements nécessaires.

Durant cette phase de migration, le Prestataire s'engage à coopérer avec l'opérateur précédent (notamment s'agissant de la portabilité) afin d'assurer la continuité du service de téléphonie fixe de tous les sites de l'Usager en liaison avec l'opérateur précédent.

S'agissant d'Accès mutualisés (trunk SIP ou mutualisation de T2), le déploiement se décompose en 2 étapes :

1. le Prestataire s'engage à mettre en place l'architecture définie en collaboration avec l'Usager ;
2. le Prestataire s'engage à coopérer avec l'opérateur précédent de l'Usager (notamment s'agissant de la portabilité) afin d'assurer la continuité du service de téléphonie fixe de l'Usager.

S'agissant de déploiement / migration d'Accès directs, durant cette étape, le Prestataire fournit, s'il y a lieu, les prestations suivantes :

- Les dessertes internes nécessaires à la mise en service des Prestations dans leur ensemble,
- La livraison, l'installation et la mise en service des Equipements,
- En cas de projet multi-sites :
 - La fourniture hebdomadaire d'un rapport de déploiement,
 - Les réunions téléphoniques d'avancement de déploiement / migration.

9.3.1. Desserte interne

La prestation de desserte interne comprend la fourniture, la pose et les connexions des éléments d'infrastructure et matériels nécessaires à la fourniture des Prestations (notamment génie civil, chemins de câbles, support de câbles, câbles) entre le premier point d'accès physique du réseau de l'opérateur de boucle locale situé sur le site de l'Usager et le dernier Equipement nécessaire à la fourniture des Prestations sur le site de l'Usager.

La prestation est fournie :

- sans surcoût jusqu'à 3 mètres inclus,
- avec un éventuel surcoût pour les longueurs supérieures à 3 mètres

La prestation inclut le passage des câbles dans les faux plafonds et faux plafonds.

La prestation exclut le perçage de bâtiments classés aux monuments historiques.

La prestation s'effectue en **heures et jours ouvrés** : de 8h à 18h du lundi au vendredi hors jours fériés.

Dès lors que la desserte interne est fournie par le Prestataire sur un site de l'Usager donné, elle entre dans le périmètre de responsabilité de bout en bout du Prestataire, et ainsi dans les Engagements de Qualité de Service.

9.3.2. Livraison / installation et mise en service des Equipements

La livraison et l'installation des Equipements incombent au Prestataire.

La livraison et l'installation des Equipements s'effectuent en **heures et jours ouvrés** : de 8h à 18h du lundi au vendredi hors jours fériés.

Ces prestations comprennent notamment :

- La livraison d'un matériel neuf,
- La livraison par site dont l'adresse est spécifiée dans le bon de souscription,
- La mise à l'abri des Equipements dans les locaux de l'Usager,
- Le déplacement d'un technicien certifié par le constructeur des Equipements et formé à sa mission,
- L'acheminement des Equipements dans les locaux désignés par l'Usager,
- Le déballage des Equipements,
- La mise sous tension,
- L'installation des logiciels et licences d'utilisation nécessaires à la réalisation complète,
- La programmation des Equipements fournis selon les besoins exprimés par l'Usager,
- Le raccordement de l'Equipement au Réseau du Prestataire,

- S'il y a lieu, le débranchement des équipements remplacés par les Equipements,
- L'évacuation des emballages, la remise en état et le nettoyage des locaux détériorés et/ou salis au cours de l'intervention,
- La fourniture d'une description de la configuration mise en œuvre. Ce document est un Livrable.

9.3.3. Rapport de déploiement (livrable)

Ce rapport, fourni à chaque début de semaine (au plus tard le mardi), comporte notamment :

- La liste, dates et profils des Accès et/ou des sites de l'Usager déployés la semaine précédente,
- La liste, localisation, diagnostic des incidents d'installation et actions menées ou à mener pour y remédier,
- La liste des sites de l'Usager restant à déployer avec leur date de mise en service prévisionnelle.

Ce rapport est fourni à l'Usager pour l'ensemble des sites le concernant.

9.3.4. Réunion téléphonique de démarrage : d'avancement de déploiement – migration

Des réunions téléphoniques entre l'Usager et le Prestataire sont organisées chaque semaine en cas de projet en Accès directs (des réunions pourront être organisées plus fréquemment et/ou organisées chez l'Usager de façon ponctuelle à l'initiative du Prestataire ou de l'Usager si d'éventuels retards et/ou contraintes techniques le nécessitent).

Ces réunions, en s'appuyant notamment sur le support du rapport de déploiement, ont pour rôle d'arbitrer les différends, de contrôler le bon déroulement du déploiement et/ou migration par rapport aux obligations définies aux présentes CGE, de lister et discuter des indicateurs relatifs aux Engagements de Qualité de Service se rapportant au déploiement et/ou migration et les éventuelles pénalités découlant du non respect de ces Engagements, de déclencher toute procédure d'alerte ou d'escalade qui semblerait nécessaire au bon déroulement et à la réussite du déploiement.

9.4. Etape 4 : Mise en service des Prestations

La mise en service s'effectue de base en **heures et jours ouvrés** (de 8h à 18h du lundi au vendredi hors jours fériés). Cependant des mises en service en heures et jours non ouvrés (au minimum de 6h à 8h ou de 18h à 22h du lundi au vendredi et de 8h à 18h le samedi, hors jours fériés) sont proposées en surcoût.

La mise en service est effectuée, conformément au planning de déploiement / migration / déménagement pour l'ensemble des Prestations à l'issue du déploiement et/ou de la migration.

Chaque recette d'Accès direct se déroule selon un protocole adapté à chaque Prestation et convenu entre le Prestataire et l'Usager au moment de l'étape « Etudes et nomination d'un responsable de déploiement / migration ».

Une recette répondant aux mêmes protocoles définis à l'étape « Etudes et nomination d'un responsable de déploiement / migration » est réalisée pour chaque éventuel nouvelle Prestation dans le cadre de l'exécution des Prestations (modifications et déménagements inclus).

9.5. Etape 5 : Vérification et réception des Prestations

Chaque Prestation fait l'objet de vérification et réception.

Les opérations de vérification sont effectuées et la décision de réception est prononcée par l'Usager pour le compte de l'UGAP.

9.5.1. Réversibilité

Avant la réception des Prestations par l'Usager, le Prestataire doit garantir la possibilité d'un retour sans frais pour l'Usager vers la solution antérieure ou vers un autre prestataire, et ainsi rétablir les communications dans les conditions préexistantes.

Le Prestataire garantit ainsi la mise en œuvre de tous les moyens nécessaires pour assurer la totale réversibilité des Prestations, et ce, pendant toute la durée des Prestations.

9.5.2. Préalablement à la mise en service effective

- Le Prestataire informe l'UGAP et l'Usager de la date à laquelle les Prestations visées par la convention vont être mises en service.

Cette information est communiquée aux interlocuteurs désignés de l'Usager, au plus tard 8 jours calendaires pour les Accès directs, 2 jours ouvrés pour les Accès indirects avant cette date de mise en service. L'information se fait par tout moyen permettant de lui donner date certaine pour la ou le(s) mise(s) en service des Prestations. Elle est accompagnée, s'il y a lieu, des nouveaux numéros de l'Usager.

- En tout état de cause, les opérations de vérification doivent commencer, au plus tard, 5 jours calendaires avant la date prévue de mise en service des Prestations en présence du Prestataire et de l'Usager.

Elles ont pour objet de s'assurer de la bonne exécution des Prestations et s'il y a lieu de la conformité des Equipements. Le Prestataire remet à l'Usager et à l'UGAP, dès réception de la commande, les documents précisant la nature des tests et les mesures de qualité à effectuer tels que définis conformément aux dispositions du CCTP (cahier de recette type pour les Accès directs).

Notamment, les raccordements doivent être testés et des mesures doivent être effectuées pendant les 24 heures qui précèdent la mise en service afin de s'assurer du bon fonctionnement des Accès (notamment xDSL) qui peuvent être sensibles en fonction des distances. De même, il doit aussi réaliser quelques appels de tests vers divers numéros.

- Toutes les opérations réalisées pendant la période de vérification des Accès directs doivent être consignées sur un procès-verbal comportant la signature du Prestataire et de l'Usager. L'original du procès-verbal est remis à l'Usager le jour de la mise en service.

9.5.3. Vérification de service régulier (VSR) des mises en service

La vérification qualitative des services de téléphonie fixe (incluant les Prestations associées ponctuelles dès lors qu'elles participent à la mise en service des services de téléphonie fixe) comprend la vérification de service régulier, qui s'effectue selon les modalités suivantes.

A partir du jour de la mise en service des Prestations, il est procédé par l'Usager à la vérification de la régularité du service pendant une période égale à 48 heures.

9.5.4. Réception

Réception de la mise en service des services de téléphonie fixe (incluant les prestations associées ponctuelles participant à la mise en service)

A l'issue de la période de vérification de service régulier, le délai pour notifier la décision expresse de réception, d'ajournement, de réfaction ou de rejet de la mise en service des Prestations **est de 5 jours ouvrés**. Passé ce délai, la décision de réception des Prestations est réputée acquise.

Si les conditions fixées ci-dessus sont satisfaisantes, la réception de la mise en service de la Prestation est prononcée avec effet à compter de la date de fin de période de vérification de service régulier.

Réception des abonnements mensuels

La prestation d'abonnement débute à compter de la date de réception de la mise en service de la Prestation, sur la base d'un pro-rata temporis.

La décision de réception des prestations d'abonnement est prononcée annuellement, à compter de la date anniversaire de réception de la mise en service de la Prestation.

La décision de réception des mensualités en cause est réputée acquise, à défaut de décision expresse de réception, prononcée dans les 7 jours suivants la fin de chaque date anniversaire de réception de la mise en service de la Prestation.

Réception des prestations associées ponctuelles (non associées à la mise en service)

Le délai pour procéder aux opérations de vérifications et notifier la décision expresse de réception, d'ajournement, de réfaction ou de rejet **est de quinze (15) jours**. Passé ce délai, la décision de réception des Prestations associées ponctuelles est réputée acquise.

ARTICLE 10. EXPLOITATION / SUPERVISION / MAINTENANCE

Le Prestataire assure la supervision, la gestion et la maintenance de tous les composants des Prestations et notamment :

- le transport des communications de bout en bout depuis et vers un site de l'Usager ou éventuelle interface d'accès en cas de trunk SIP (SBC) ;
- S'il y a lieu, la location, la gestion et la maintenance des Equipements (toute modification des Equipements étant exclusivement réalisée par le Prestataire) ;
- la supervision des Prestations 7 jours/7 et 24H/24. Le Prestataire s'engage à remédier aux Incidents détectés dans les conditions définies aux présentes CGE.
- la prise en charge en langue française des demandes de l'Usager auprès du centre de supervision du Prestataire et la gestion des Incidents 7 jours/7 et 24H/24. Chaque Incident ne faisant déjà pas l'objet d'un Ticket d'Incident de la part du Prestataire est reporté par l'Usager au centre de supervision du Prestataire et il donne lieu à l'attribution d'un Ticket d'Incident. Le Prestataire fournit un premier diagnostic d'incident. Le Prestataire s'engage à remédier aux Incidents dans les délais fixés aux présentes CGE.
- La supervision, la gestion et la maintenance de tout autre éventuel service prévu au marché dans le cadre des Prestations.

10.1. Chef de projet

Le Prestataire désigne pour chaque Usager, dans le cadre de l'exécution des Prestations, un interlocuteur privilégié qui dispose du savoir-faire et qui a compétence, qualité et autorité pour assurer notamment la conduite, la direction, la coordination, la réalisation, la gestion et le bon fonctionnement des Prestations.

Il dispose des pouvoirs nécessaires afin de prendre toute décision requise par la situation.

Il assure notamment :

- Le suivi opérationnel,
- La gestion des escalades,
- La gestion des demandes de changements,
- Le suivi de la facturation.

10.2. Réunions d'exploitation périodiques (Accès directs)

Des réunions entre le Prestataire et l'Usager sont organisées au minimum 1 fois par an.

Ces réunions ont pour objet d'arbitrer les différends, de contrôler le bon déroulement des Prestations par rapport aux obligations y définies, de lister et discuter des indicateurs relatifs aux Engagements de Qualité de Service et les éventuelles pénalités découlant du non-respect de ces Engagements et de déclencher toute procédure d'alerte ou d'escalade qui semblerait nécessaire au bon déroulement et à la réussite des Prestations.

Les réunions peuvent être téléphoniques ou par visioconférence avec accord de l'Usager.

L'agenda de ces réunions et les documents préparatoires sont communiqués 5 jours ouvrés à l'avance. Sont traités notamment les thèmes suivants :

- Présentation de la synthèse des rapports périodiques techniques et financiers,
- Suivi des changements réalisés depuis la dernière réunion et planning des changements à venir,
- Résultat des mesures relatives aux Engagements de Qualité de Service,
- Détermination des éventuelles pénalités en cas de non-respect des Engagements de Qualité de Service,
- Difficultés techniques éventuelles,
- Tout autre sujet jugé nécessaire par le Prestataire ou l'Usager.

10.3. Maintenance

La prestation de maintenance, à la fois corrective et préventive, est réalisée sur l'ensemble des éléments composant les Prestations. Elle inclut notamment s'il y a lieu :

- La mise à disposition d'une hot-line ;
- Lorsque la prestation est réalisée chez l'Usager, le déplacement, les frais de restauration et d'hébergement éventuels du ou des intervenants et tout autre frais associé à ladite prestation ;
- La main d'œuvre ;
- Le remplacement ou la réparation de toutes pièces composant l'Equipement, rendu nécessaire, soit par un vice de matière, soit par l'usure résultant de l'utilisation normale desdites pièces, ceci dans le respect des délais de GTR souscrits ;
- La vérification du bon fonctionnement de la configuration mise en place de l'Equipement et la restauration, si nécessaire, de la dernière configuration installée ;
- La sauvegarde de la configuration en place de l'Equipement ;
- La mise à jour et la mise à disposition d'un document de suivi de maintenance.

10.3.1. Maintenance programmée du Réseau du Prestataire

De façon exceptionnelle, le Prestataire peut interrompre avec un préavis tout ou partie des Prestations en heures non ouvrées afin d'effectuer des travaux de maintenance ou d'évolution de son réseau.

Le Prestataire est tenu d'informer par écrit ou par message électronique (selon la demande de l'Usager) l'Usager d'une maintenance programmée pouvant affecter un Accès avec un préavis d'au moins 15 jours calendaires.

Il est entendu qu'en cas de sécurisation des Accès sur 2 PoP différents, l'interruption ne peut concerner au maximum que les Accès raccordés à un seul des 2 PoP.

La non réponse de l'Usager dans un délai de 7 jours calendaires à compter de la date de réception de la demande écrite vaut acceptation. En cas de désaccord de l'Usager dans le délai de 7 jours calendaires, la maintenance programmée est décalée aux dates et heures convenues entre le Prestataire et l'Usager.

10.3.2. Hot-line

Le Prestataire met à disposition de l'Usager une hot line téléphonique en langue française (coût d'un appel local ou gratuit en France métropolitaine).

Ce service reçoit et traite les appels 24h/24, 7j/7.

10.3.3. Procédure de gestion des incidents

Les principales étapes sont les suivantes :

- Détection de l'Incident par le Prestataire ou par l'Usager,
- Prise en compte de la demande de l'Usager lorsque l'Incident est détecté par ce dernier,
- Enregistrement de l'Incident sur notamment l'Extranet à disposition de l'Usager et envoi d'un rapport d'ouverture d'Incident par message électronique aux interlocuteurs désignés de l'Usager comportant à minima le numéro du ticket d'incident, la date et l'heure d'ouverture du ticket, la nature de l'incident,
- Classification de l'Incident,
- Investigation et diagnostic par les personnes compétentes selon le niveau d'incident diagnostiqué,
- Suivi de l'Incident sur notamment l'Extranet à disposition de l'Usager,
- Résolution et rétablissement (intervention à distance ou sur site si nécessaire),
- Fermeture du Ticket d'Incident sur notamment l'Extranet à disposition de l'Usager et envoi d'un rapport de clôture d'Incident par message électronique aux interlocuteurs désignés de l'Usager,
- Etablissement message électronique aux interlocuteurs désignés de l'Usager.

10.4. Gestion des modifications

Les Prestations doivent permettre notamment les évolutions suivantes :

- L'ajout d'un ou plusieurs Accès ;
- La modification du nombre de canaux d'un Accès (T2, trunk SIP) ;
- La suppression d'un ou plusieurs Accès ;
- Le déménagement d'un ou plusieurs Accès ;
- La modification d'une ou plusieurs caractéristiques des Prestations et/ou des services associés.

Les évolutions décrites ci-dessus, hors modification de caractéristiques, ne nécessitent aucune modification de configuration des Accès non concernés par lesdites évolutions.

La gestion des modifications comprend :

- Signalisation de la demande de l'Usager ;
- Qualification et planification des actions à mener avec les interlocuteurs compétents ;

- Suivi de la demande ;
- Clôture de la demande.

Les demandes de modifications de l'Usager sont réalisées et/ou suivies via l'Extranet.

10.5. Rapports et statistiques à destination de l'Usager

L'ensemble des rapports et statistiques listés ci-dessous sont mis à disposition sur dès leur réalisation par le Prestataire, dans les délais précisés dans les présentes CGE.

Ces livrables doivent pouvoir être téléchargés sous un format standard (excel par exemple).

10.5.1. Rapports d'évènements ponctuels

Suivi d'incident :

Ce rapport permet de suivre en direct chaque phase de l'évolution de la résolution des Tickets d'Incident en cours. L'Extranet permet également d'accéder aux rapports de suivi d'incident clôturés depuis moins de 1 mois au minimum.

Rapport d'incident :

Ce rapport est mis à disposition de l'Usager aux date et heure de clôture de l'Incident. Ce rapport reprend notamment les éléments suivants :

- Numéro du ticket d'incident,
- Date et heure de signalisation de l'Incident,
- Equipement et/ou Prestation concernés,
- Localisation,
- Nature de l'Incident,
- Actions menées tout au long de la résolution,
- Solution apportée,
- Date et heure de rétablissement.

Rapports et statistiques techniques :

Le Prestataire met à disposition de l'Usager, via l'Extranet, une fois par mois (au plus tard le 15 du mois n+1 concernant le mois n) :

- Un descriptif mis à jour des Prestations pour chacun des sites de l'Usager ;
- Un rapport récapitulatif de l'ensemble des Incidents répertoriés mois par mois reprenant notamment les éléments décrits dans le paragraphe précédent pour chacun des Incidents survenus sur les 12 derniers mois au minimum ;
- Un état des indicateurs relevés dans le cadre des Engagements de Qualité de Service ainsi que le calcul des éventuelles pénalités découlant du non-respect de ces engagements mois par mois, sur les 12 derniers mois au minimum ;
- S'il y a lieu, les rapports et statistiques relatifs aux numéros spéciaux ;
- Les statistiques suivantes (mois par mois, sur les 12 derniers mois au minimum) :
 - Taux de charge moyen de chaque Accès direct,
 - Ventilation par site de l'utilisation en cas d'Accès mutualisés,
 - Les pics de trafic constatés,

- Répartition des communications en nombre et durée d'appel (locales, nationales, mobiles, internationales, numéros spéciaux).
- Des recommandations de progrès et d'évolution s'il y a lieu.

Rapport financier :

Le Prestataire met à disposition de l'Usager, via l'Extranet, une fois par mois (au plus tard, le 10 du mois n+1 concernant le mois n) :

- Le détail des consommations et abonnements mensuels de l'Usager sur les derniers 13 mois glissants, par groupe et sous-groupe définis s'il y a lieu par l'Usager,
- La facture mensuelle adressée à l'UGAP concernant l'Usager, par groupe et sous-groupe définis s'il y a lieu par l'Usager, avec un historique de 72 mois.

10.6. Engagements de Qualité de Service (SLA) associés

Le Prestataire fournit les Prestations dans le strict respect des Engagements de Qualité de Service définis aux présentes CGE.

Le non-respect de tout ou partie de ces engagements ouvre droit au prélèvement de pénalités par l'UGAP rétrocédées à l'Usager conformément aux dispositions des conditions générales de vente de l'UGAP.

Toute heure ou tout jour de retard commencé compte dans le calcul des pénalités.

10.6.1. Engagements de Qualité de Service relatifs au suivi des Prestations

Délai de fourniture des rapports et statistiques sur l'Extranet :

Le 15 du mois n+1 concernant le mois n

10.6.2. Engagements de Qualité de Service relatifs à la mise en œuvre des Prestations

Délai de fourniture des documents de l'étape « Etudes et nomination d'un responsable de déploiement : migration (pour les accès directs) :

Les documents sont fournis dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la date de notification de la commande par l'UGAP au Prestataire.

Délai de fourniture de l'Extranet :

L'Extranet est mis à disposition de l'Usager dans un délai de 21 jours calendaires à compter de la date de notification de la commande par l'UGAP au Prestataire.

Délai de déploiement / migration : déménagement d'Accès :

Il s'agit du délai de déploiement et/ou de migration et/ou de déménagement d'un Accès.

Ce délai est fonction du mode de raccordement ainsi que de la technologie employée.

Sauf lorsque spécifié et justifié dans le planning de déploiement / migration / déménagement, ce délai inclut les services associés et prestations associées ponctuelles commandés en même temps que l'Accès (tels que sécurisation, SDA, envoi des données de taxation, numéros spéciaux, pilotage de l'intégrateur, raccordement de l'Equipement aux équipements de l'Usager, desserte interne,...).

Sous réserve de difficultés exceptionnelles dûment justifiées, les délais (hors fibre optique) sont les suivants (en jours calendaires) :

Délai maximum de la mise en service de la présélection	14
Délai maximum de déploiement et/ou de migration et/ou de déménagement d'un Accès indirect en analogique	19
Délai maximum de déploiement et/ou de migration et/ou de déménagement d'un Accès indirect T0	19
Délai maximum de déploiement et/ou de migration et/ou de déménagement d'un Accès direct T0 (hors portabilité)	30
Délai maximum de déploiement et/ou de migration et/ou de déménagement d'un Accès direct T2 (hors fibre optique et portabilité)	40
Délai maximum de déploiement et/ou de déménagement d'un Accès trunk SIP (hors phases de spécifications et éventuelles maquettes)	21
Délai maximum de mise en service d'un site distant sur un trunk SIP	35

S'agissant des délais en technologie fibre optique, le délai contractuel est celui indiqué dans le planning de déploiement / déploiement / migration / déménagement.

10.6.3. Engagements de Qualité de Service relatifs à l'évolution des Prestations

Délai de suppression d'un Accès :

Ces délais (en jours calendaires) sont fonction du mode de raccordement, ainsi que de la technologie employée :

Délai maximum de suppression de la présélection	15
Délai maximum de suppression d'un Accès indirect en analogique	15
Délai maximum de suppression d'un Accès indirect T0	15
Délai maximum de suppression d'un Accès direct T0	15
Délai maximum de suppression d'un Accès direct T2	15
Délai maximum de suppression d'un site distant sur trunk SIP	30

Au-delà du délai contractuel, l'Accès concerné n'est plus facturé par le Prestataire.

Délai de modification du nombre de canaux d'un Accès :

Ces délais (en jours calendaires) sont fonction de la technologie employée :

Délai maximum de modification du nombre de canaux d'un Accès T2	19
Délai maximum de modification du nombre de canaux d'un Accès trunk SIP (hors impact sur les prises IP)	15

Délai d'ajout : modifications : suppressions de services et prestations associées :

Il s'agit des délais (en jours calendaires) de mise en œuvre de modification ou de suppression des services associés :

Délai maximum de portabilité	20
Délai maximum d'ajout SDA	14
Délai maximum de suppression SDA	14
Délai maximum d'inscription aux annuaires	14
Délai maximum de désinscription des annuaires	14
Délai maximum d'ajout de numéro spécial (dans la limite de 20 numéros commandés simultanément)	7
Délai maximum de suppression de numéro spécial	15
Délai maximum d'ajout de service associé aux numéros spéciaux	7
Délai maximum de suppression de service associé aux numéros spéciaux	7
Délai maximum de mise en service de l'envoi des données de taxation (hors commande associée à celle d'un Accès)	19
Délai maximum de suppression de l'envoi des données de taxation	15

10.6.4. Engagements de Qualité de Service relatifs à l'exploitation / supervision / maintenance des Prestations

Les calculs sont réalisés du premier au dernier jour de chaque mois. A titre d'exception, les calculs sont réalisés au prorata temporis concernant les mois de mise en service, de modification et de fin de marché ou résiliation.

Les mesures sont basées sur l'indication temporelle du Ticket d'Incident issu de l'outil de mesure, de comptabilisation et de suivi des Incidents du Prestataire sauf contradiction majeure (écart supérieur à 25%) avec les mesures collectées par l'Usager issues d'un outil de mesure préalablement validé par le Prestataire. En cas de contradiction, et à défaut de compromis, les mesures retenues pour le calcul des éventuelles pénalités sont issues de la moyenne arithmétique des mesures collectées par les outils du Prestataire et de l'Usager.

Classification d'un Incident

La priorité du Ticket d'Incident est fonction de la gravité de l'Incident selon la classification spécifiée ci-dessous :

Incident de priorité 1	<ul style="list-style-type: none"> • Perte totale de la Prestation concernée sans moyen de contournement ; interruption totale du trafic entrant et sortant ; ou • Dégradation de la Prestation concernée telle que l'Usager n'est pas en mesure d'utiliser la Prestation et est prêt à la libérer en vue de réaliser des tests immédiats.
Incident de priorité 2	<ul style="list-style-type: none"> • Dégradation de la Prestation concernée lorsque l'Usager est en mesure de ou souhaite continuer à utiliser la Prestation et n'est pas prêt à la libérer en vue de réaliser des tests immédiats ; coupures intermittentes, perte du trafic vers une destination en particulier,...).

	<p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enquête de qualité de la Prestation concernée non spécifique à un accès en particulier ; problèmes d'écho, de grésillement,....
Incident de priorité 3	<ul style="list-style-type: none"> • Demandes de l'Usager n'affectant pas la Prestation et autres demandes non couvertes par les catégories 1 et 2 ; <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maintenance programmée ; <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demande d'assistance technique de l'Usager portant sur le test d'un Equipement et la vérification de la connectivité de l'Accès.

Le Prestataire est réputé posséder l'ensemble des informations nécessaires au traitement des Incidents.

Délai de fourniture des rapports sur l'Extranet :

- **Suivi d'Incident** : 10 minutes au maximum suivant la date et l'heure d'ouverture du Ticket d'Incident.
- **Rapport d'Incident** : au plus tard 2 jours ouvrés suivant la date de survenance de l'Incident.
- **Rapports et statistiques techniques** : Mise à disposition au plus tard le 15 du mois n+1 concernant le mois n.
- **Rapport financier** : Mise à disposition au plus tard le 10 du mois n+1 concernant le mois n.

Garantie de temps de rétablissement (GTR) de l'Extranet :

Cet engagement correspond au temps écoulé entre la date et l'heure de signalisation de l'Incident par l'Usager ou le Prestataire (date et heure au plus tôt si signalisation de l'Incident de la part de l'Usager et du Prestataire) et la date et l'heure de fermeture de l'Incident convenues entre l'Usager et le Prestataire.

L'engagement est de 4 heures sur la Fenêtre de Maintenance de 8h à 18 h du lundi au vendredi hors jours fériés.

Disponibilité mensuelle de l'Extranet :

Il s'agit du nombre total de minutes pendant lesquelles l'Extranet est disponible, au cours d'un mois, divisé par le nombre total de minutes que compte le mois.

Le calcul de la disponibilité mensuelle de l'Extranet en pourcentage =

$$\frac{\text{Durée de référence} - \text{Durée d'indisponibilité}}{\text{Durée de référence}}$$

$$\frac{\text{Durée de référence}}{\text{Durée de référence}}$$

Durée de référence = un mois en minutes ($30 \times 24 \times 60$)

Durée d'indisponibilité = Durée totale en minutes d'indisponibilité dans le mois sur la Fenêtre de Maintenance souscrite.

L'engagement en pourcentage est de 99,5%.

Disponibilité mensuelle du service de routage du réseau intelligent pour les services N° spéciaux :

Le calcul de la disponibilité mensuelle du service en pourcentage =

$$1 - [(nombre d'heures d'indisponibilité \times Nombre de N° impactés) + Nombre d'heures totales du mois \times Nombre total de N°]$$

L'engagement en pourcentage est de 99,9%.

Disponibilité annuelle d'un site de l'Usager :

Il s'agit du nombre total de minutes pendant lesquelles la Prestation de communications entrantes et/ou sortantes d'un site de l'Usager est disponible, au cours d'une année, divisé par le nombre total de minutes que compte l'année.

La disponibilité est calculée en fonction des Incidents de priorité 1.

Le basculement en mode secours des communications, s'il y a lieu, n'est pas considéré comme une indisponibilité.

Le calcul de la disponibilité mensuelle de la Prestation en pourcentage =

$$\frac{\text{Durée de référence} - \text{Durée d'indisponibilité}}{\text{Durée de référence}}$$

Durée de référence

Durée de référence = une année en minutes (365 x 24 x 60).

Durée d'indisponibilité = Durée totale en minutes des Incidents de priorité 1 répertoriés dans l'année écoulée sur la Fenêtre de Maintenance souscrite.

L'engagement en pourcentage est défini comme suit :

- Disponibilité annuelle d'un site ne bénéficiant pas de sécurisation : 99,9%
- Disponibilité annuelle d'un site bénéficiant d'une sécurisation d'attachement à 2 PoP : 99,95%

Garantie de temps de rétablissement (GTR) d'un Accès :

Cet engagement correspond au temps écoulé entre la date et l'heure de signalisation de l'Incident par l'Usager ou le Prestataire (date et heure au plus tôt si signalisation de l'Incident de la part de l'Usager et du Prestataire) et la date et l'heure de fermeture de l'Incident convenues entre l'Usager et le Prestataire.

Cet engagement est déterminé par Prestation (par Accès et numéros spéciaux notamment).

- S'agissant des Accès hors trunk SIP et des numéros spéciaux, la GTR est de base de 4h pour les Incidents de priorité 1 sur la Fenêtre de Maintenance de 8 à 18h du lundi au vendredi hors jours fériés.

En surcoût, une GTR de 4h pour les Incidents de priorité 1 sur la fenêtre de Maintenance 24h/24 7j / 7, jours fériés inclus est proposée pour tous les Accès directs et les numéros spéciaux ainsi que pour les Accès indirects (lignes analogiques et T0).

Niveau	GTR Incident priorité 1	GTR Incident priorité 2	GTR Incident priorité 3	Fenêtre de Maintenance
GTR de base	4h	8h	4 j	De 8h à 18h du lundi au vendredi hors jours fériés
GTR 2	4h	8h	48h	24h / 24 7j / 7, jours fériés inclus

- S'agissant des Prestations en trunk SIP, la GTR est de base de 4h pour les Incidents de priorité 1 sur la Fenêtre de Maintenance 24h/24 7j / 7, jours fériés inclus.

Taux de transmission des paquets (Accès trunk SIP) :

Il s'agit de la moyenne entre les paquets IP transmis avec succès et le nombre total de paquets IP envoyés par Accès au cours d'un mois.

L'engagement est de 99,5%.

Gigue (Accès trunk SIP) :

Il s'agit de la moyenne de variation de temps de transit des paquets contenant des échantillons de voix à travers le réseau, constatée au cours d'un mois.

L'engagement est de 20 millisecondes.

Autres engagements de qualité de service concernant les Accès trunk SIP :

- MOS \geq 3,9
- Délai de transit (aller simple de CPE à CPE pour des paquets de 128 octets) : 40 millisecondes

Autres engagements de qualité de service concernant les Accès hors trunk SIP (non soumis à éventuelles pénalités) :

Le Prestataire s'engage à respecter :

- Le transport de télecopies,
- Un débit dans un système numérique supérieur ou égal à 64 Kbps,
- Une synchronisation conforme aux recommandations de l'Union Internationale des Télécommunications,
- Un rapport signal / bruit conforme aux normes de l'Union Internationale des Télécommunications,
- Un taux de présence d'écho conforme aux normes de l'Union Internationale des Télécommunications,
- Tout autre indicateur imposé notamment par l'Union internationale des Télécommunications.

ARTICLE 11. NON RESPECT DES ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE

Le Prestataire s'engage à réaliser les Prestations dans le respect des engagements de qualité de service décrits dans les présentes CGE.

Sauf lorsque mentionné, le non-respect des engagements de qualité de service donne lieu à l'application de pénalités.

Afin que l'UGAP puisse appliquer les pénalités et les rétrocéder à l'Usager conformément aux conditions générales de vente de l'UGAP, l'Usager doit, le mois suivant la survenance du non-respect des engagements :

- Notamment sur la base des rapports et statistiques fournis par le Prestataire, procéder à une vérification contradictoire avec le Prestataire. Cette vérification porte notamment sur le périmètre ainsi que les heures d'ouverture et de fermeture des tickets d'incidents ;
- Adresser à l'UGAP un récapitulatif détaillé validé conjointement par le Prestataire et l'Usager.

ARTICLE 12. MODALITES DE PAIEMENT DES PRESTATIONS

12.1. Règles générales

S'agissant des frais d'accès au service (FAS) des modifications et des Prestations associées ponctuelles : ils sont facturés après réception de la mise en service ou de l'exécution de la Prestation associée ponctuelle concernée.

S'agissant des abonnements : ils sont facturés mensuellement terme à échoir, s'il y a lieu au prorata temporis, à compter de la date de réception de la mise en service de la Prestation, ou le cas échéant, de la mise en service des modifications.

S'agissant des communications : elles sont facturées mensuellement terme échu à compter de la date de réception de la mise en service de la Prestation, ou le cas échéant, de la mise en service des modifications.

Les factures y afférents sont adressés en deux exemplaires à l'attention du représentant de l'Usager désigné en page 1 de la convention comme personne responsable de son exécution. L'Usager s'engage à procéder aux vérifications et à la réception dans les conditions prévues à l'article 9.5 des présentes CGE.

L'utilisation par l'Usager, de numéro spéciaux à revenu partagé peut entraîner le versement par SFR à l'Usager du revenu qui lui est dû. Dans ce cas l'Usager transmet à SFR les coordonnées du compte ouvert au nom de l'agent comptable dont il dépend.

Le choix de la facturation décentralisée (une facture par site) ou centralisée (regroupement des factures de plusieurs sites en une seule facture) est indiqué en annexe à la convention. Ce choix, une fois indiqué, ne peut être modifié en cours de contrat.

Les titres de paiement sont établis exclusivement au nom de l'agent comptable de l'UGAP. Ils rappellent les références de la demande de paiement présentée par l'UGAP.

Les virements sont effectués aux comptes ouverts au nom de l'agent comptable de l'UGAP, à la Recette générale des Finances de Paris, sous le numéro « 10071 75000 00001000047 36 ».

Les chèques et autres moyens de paiement sont envoyés exclusivement à l'adresse suivante : UGAP - direction de la comptabilité - département clients 1, boulevard Archimède - Champs-sur-Marne - 77444 Marne-la-Vallée cedex 2.

12.2. Règles de facturation spécifiques au Trunk SIP RENATER

Les Usagers concernés par ces règles de facturation sont invités à contacter leur correspondant UGAP.

ARTICLE 13. DELAIS DE PAIEMENT

Le règlement de toute somme due doit intervenir dans le délai maximal de paiement fixé par le code des marchés publics conformément aux dispositions de l'article 7 des Conditions Générales de Vente de l'UGAP.

ARTICLE 14. RESILIATION DES PRESTATIONS

Tout ou partie des Prestations peut être résilié à tout moment par l'Usager conformément aux dispositions suivantes :

A l'exclusion des Prestations concernées par une migration (d'Accès indirects vers des Accès directs ou des Accès T0/T2 vers des Accès en trunk SIP), la résiliation de tout ou partie des Prestations avant la durée minimale de 1 an ouvre droit au profit du Prestataire à une indemnité. Cette indemnité correspond au maximum :

- en cas de résiliation pendant les 6 premiers mois, au montant des abonnements restants dus jusqu'au 6^{ème} mois inclus ainsi que 50% du montant des abonnements restants dus sur les 6 autres mois.
- En cas de résiliation pendant les autres 6 mois de la première année, à 50% du montant des abonnements restant dus.

En cas de résiliation au-delà de la première année, aucune indemnité n'est due au Prestataire. Cette indemnité comprend la reprise des Equipements par le Prestataire.

ARTICLE 15. TRANSFERABILITE

La transférabilité s'entend comme le maintien de la capacité pour l'Usager de remettre en concurrence la satisfaction des besoins à l'expiration ou à la résiliation des Prestations.

A cet effet, le Prestataire fait ses meilleurs efforts pour faciliter et garantir la totale transférabilité des Prestations, et tout particulièrement en collaborant en toute bonne foi avec le nouveau prestataire désigné par l'Usager :

- Sous quinzaine à compter de la date de fin des Prestations, pour quelque raison que ce soit, le Prestataire restitue à l'Usager l'intégralité des données, des informations, etc. qui lui auront été communiquées concernant l'Usager ou dont il aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution des Prestations ;
- Deux mois avant la fin des Prestations, le Prestataire fournit, à la demande de l'Usager, les éléments de configuration et de trafic nécessaires à l'analyse de reprise par un opérateur désigné par l'Usager. Les informations mises à disposition concernent les éléments raisonnablement nécessaires à la migration ;
- En cas de résiliation d'une Prestation au-delà de la période minimale convenue de 1 an, le Prestataire s'engage à ce qu'il n'y ait aucun frais de désinstallation.

En outre, pendant cette opération, le Prestataire s'engage à assurer la continuité du service.

ARTICLE 16. DIFFERENDS ET LITIGES

Toute réclamation doit être présentée immédiatement au responsable Ugap de l'exécution de la convention, par lettre recommandée avec avis de réception postal conformément aux dispositions de l'article 9 des Conditions Générales de Vente de l'UGAP.