

## CONDITIONS SPECIFIQUES SERVICES ENGAGEMENT ACCES 1

---

### ENTRE LES SOUSSIGNEES

**XXX** société xxxxxxx au capital de XXX €, immatriculée au RCS de XXX sous le numéro XXX, dont le siège est situé au XXX représentée aux fins des présentes par XXX, en sa qualité de XXX, dûment habilité à cet effet,

Ci-après désignée « **l'Opérateur** »

**D'UNE PART**

**ET :**

**NC NUMERICABLE**, société par actions simplifiée au capital de 78 919 817,50 euros, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Meaux sous le numéro 400 461 950 et ayant son siège social 10 rue Albert Einstein, 77420 Champs sur Marne,

représentée par Monsieur Eric DENOYER, en qualité de Président,

Ci-après désignée « **Numericable** »,

**D'AUTRE PART**

# Table des matières

article 1 - Objet.....	4
article 2 - Description des Services .....	4
2.1 L'accès Internet .....	4
2.2 Le service de téléphonie fixe .....	5
2.3 Services de Télévision.....	5
2.4 Equipements Terminaux.....	6
2.5 Support d'assistance .....	7
2.6 Le raccordement et l'installation .....	7
2.7 Le SAV à domicile .....	7
2.8 Les outils informatiques.....	7
article 3 - Conditions Financières des Services .....	8
Annexe 2 description des Services .....	9
1. les Services.....	9
1.1 Le Service sur accès THD .....	9
2. services voix .....	9
2.1 Téléphonie .....	9
2.1.1 Ligne VoIP .....	9
2.1.2 2 <sup>ième</sup> Ligne VoIP .....	9
2.1.3 Services Conforts.....	9
2.1.4 Portabilité du numéro de téléphone.....	10
2.1.5 Messagerie vocale.....	10
2.1.6 Acheminement des appels vers les numéros d'urgence .....	11
2.1.7 Appels vers les numéros spéciaux .....	11
2.1.8 Connexion de fax, modems, et centrales d'alarmes.....	11
2.1.9 Obligations légale .....	11
3. Services Internet.....	11
Services optionnels .....	11
4. Télévision.....	12
4.1 Description de la prestation technique pour les flux TV .....	12
5. Les prestations accessoires .....	13
5.1 Les supports d'assistance .....	13
5.1.1 Le Service client de niveau 1 .....	13
5.1.2 LeService client de niveau 2.....	13
5.2 Le raccordement et l'installation .....	13
5.3 Le SAV à domicile.....	13

Annexe 3 Indicateurs de qualité de services .....	15
Annexe 4 Description du Réseau Numericable et du système d'information ...	16
Annexe 4-1 Description du Réseau Numericable.....	16
Annexe 4-2 Description du système d'information.....	17
1. Principes de base retenus .....	17
2. Architecture générale.....	17
3. Interfaces SI « machine to machine » .....	17
3.1 WS Eligibilité .....	17
3.2 Webservice de prise de rendez vous.....	18
3.3 FTP Commandes.....	18
3.4 CRM support métier (WS TT).....	20
3.5 Webservice « pannes collective » et flux fichier « pannes collectives étendues » .....	20
3.6 FTP détail de consommation EDR/CDR.....	20
4. Interfaces SI « homme machine » .....	21
5. Interconnexion technique des SI des Parties .....	21
Annexe 5 Prestations de raccordement et d'installation .....	22
5.1.1 Préambule .....	22
5.1.2 Définitions.....	22
5.1.3 Prise de rendez vous.....	22
5.1.4 Intervention des STITS.....	23
5.1.4.1 La préparation de l'intervention .....	23
5.1.4.2 L'intervention .....	23
5.1.4.3 Clôture de l'intervention.....	23
5.1.5 Reporting à l'issue de l'intervention.....	24
5.1.6 Prestations assurées par les STITS.....	24
5.1.6.3 Evolutions possibles .....	24
Annexe 6 Equipements terminaux .....	26
Annexe 7 Indicateurs de qualité de service .....	29

## PREAMBULE

Il est rappelé que (i) les présentes Conditions Spécifiques afférentes aux Services Engagement d'accès 1 s'inscrivent dans un ensemble contractuel global et unique, notamment les Conditions Particulières le cas échéant, les Conditions Générales, (ii) la signature des présentes Conditions Spécifiques afférentes aux Services Engagement d'accès 1 vaut adhésion au Contrat.

En conséquence, les termes des présentes s'interprètent à la lumière des dispositions les Conditions Particulières, les Conditions Générales, et conformément à la hiérarchie contractuelle visée aux Conditions Générales.

## article 1 - Objet

Les Conditions Spécifiques afférentes aux Services Engagement d'accès 1 ont pour objet de détailler les modalités applicables à la prestation des Services.

## article 2 - Description des Services

Les Services Engagement d'accès 1 sont accessibles dans leur totalité sur toute la Zone Câblée sous réserve de l'Eligibilité du logement de l'Utilisateur Final, de la commande préalable par l'Opérateur des Services nécessaires à leur fourniture par Numericable et ce conformément aux dispositions visées aux Conditions Générales ainsi que la réalisation des développements informatiques nécessaires par l'Opérateur.

Les principaux Services Engagement d'accès 1 sur lesquels porte l'engagement de réalisation de Numericable sont les suivants :

### 2.1 L'accès Internet

Numericable fournira des Liaisons ainsi que leur activation. Les Utilisateurs Finaux bénéficieront d'un accès Internet très haut débit ayant en fonction de l'Eligibilité de leur logement les débits montants et descendants maximum suivants :

- descendant jusqu'à 30Mbit/s et montant jusqu'à 1 Mbit/s,
- descendant jusqu'à 100Mbit/s et montant jusqu'à 5 Mbit/s,

De manière optionnelle, selon l'Eligibilité du logement de l'Utilisateur Final, l'Opérateur pourra commander les gammes de débits descendant suivants :

- descendant jusqu'à 200Mbit/s et montant jusqu'à 10 Mbit/s.
- descendant jusqu'à 400Mbit/s et montant jusqu'à 20 Mbit/s.
- descendant jusqu'à 800Mbit/s et montant jusqu'à 40 Mbit/s.

De manière optionnelle, selon l'Eligibilité du logement de l'Utilisateur Final, l'Opérateur pourra commander l'option de doublement du débit montant maximum qui permet d'obtenir les gammes de débits suivants :

- descendant jusqu'à 30Mbit/s et montant jusqu'à 2 Mbit/s,
- descendant jusqu'à 100Mbit/s et montant jusqu'à 10 Mbit/s,
- descendant jusqu'à 200Mbit/s et montant jusqu'à 20 Mbit/s,

Par défaut, le lien commandé aura, soit un débit descendant jusqu'à 30Mbit/s et montant jusqu'à 1 Mbit/s, soit un débit descendant jusqu'à 100Mbit/s et montant jusqu'à 5 Mbit/s en fonction de l'Eligibilité de du logement

Numericable s'engage à proposer à l'Opérateur toute nouvelle gamme de débit et/ou tout nouveau Service qu'il serait amené à utiliser pour la fourniture de ses propres offres de détail. A ce titre, Numericable s'engage à fournir le tarif associé trois (3) mois avant le lancement commercial de la ou des nouvelles offres de détail concernées auprès des abonnés de Numericable. Toutefois, ce délai est ramené à un (1) mois si la gamme de débit et/ou le nouveau Service vise à répliquer une offre de détail d'un opérateur concurrent.

## 2.2 Le service de téléphonie fixe

L'Utilisateur Final disposera d'une ligne téléphonique VoIP avec numéro géographique fournie par Numericable. La Portabilité du numéro sera disponible sur la Zone Câblée.

Les services VoIP incluront des services associés tels que définis à l'Annexe 2 « Description des Services ».

## 2.3 Services de Télévision

### 2.3.1 Responsabilité de Numericable

Numericable diffusera, en mode DVBC (Digital Video Broadcast Cable) ou en mode SDV (Switched Digital Video), les Services de Télévision tels que définis à l'Annexe 2 « Description des Services ».

A ce titre, Numericable communiquera à l'Opérateur deux (2) fois par an le plan de services de Numericable en vigueur ainsi que les conditions techniques de diffusion associées. Il est précisé que le plan de services communiqué détaille les Services de Télévision de Numericable linéaires, non linéaires ainsi que le statut HD ou SD desdits Services de Télévision.

#### 2.3.1.1 Services de Télévision inclus dans le plan de service de Numericable

Dans cette hypothèse, il est rappelé que les Services de Télévision de l'Opérateur seront transportés par Numericable si et seulement si lesdits Services de Télévision sont distribués par Numericable pour son compte, et ce en accord avec son plan de services en vigueur.

L'Opérateur reconnaît et accepte expressément que le signal assurant la distribution des Services de Télévision soit mutualisé. A ce titre, Numericable distribuera une seule fois le Service de Télévision tant pour son compte que pour le compte de tous les opérateurs clients (en ce compris l'Opérateur).

En cas de retrait du Service de Télévision du plan de service de Numericable, ou de l'arrêt de la distribution du Service de Télévision, Numericable pourra suspendre ou arrêter la distribution des Services de Télévision. Numericable fera ses meilleurs efforts pour informer dans les meilleurs délais et par tous moyens l'Opérateur de l'occurrence d'une telle situation. Sous réserve que le Service de Télévision soit toujours proposé par les éditeurs de Services de Télévision et si l'Opérateur souhaite poursuivre la diffusion dudit Service de Télévision, l'Opérateur s'engage à commander la prestation de Service associée à Numericable. Dans ce cas, il est entendu que la distribution du Service de Télévision ne sera pas interrompue, sous réserve du fait que l'Opérateur (i) ait obtenu les droits nécessaires auprès des ayant droits et (ii) achemine les flux conformément aux présentes.

#### 2.3.1.2 Services de Télévision non-inclus dans le plan de service de Numericable

Dans cette hypothèse, il est rappelé que la réalisation des prestations techniques est soumise aux capacités du Réseau Numericable. A réception d'une demande écrite de distribution d'un Service de Télévision non inclus dans le plan de service en vigueur de Numericable, Numericable effectuera une étude de faisabilité, et adressera un devis y afférent sous réserve des conclusions de l'étude de faisabilité.

L'étude de faisabilité sera réalisée par Numericable dans un délai de quinze (15) jours sur la base des principes énoncés ci-dessous :

Numericable affecte les capacités réseaux entre les services fixes (téléphonie, internet), les services linéaires et les services délinéaires, étant entendu que l'ajout d'une chaîne représente entre trois et douze Mbps. En conséquence, l'ajout d'une chaîne a un impact sur les capacités affectées aux autres services. Ainsi, l'ajout de chaînes ne peut-être automatique au risque de détériorer les engagements de qualité de services. Dans cette perspective, Numericable mènera l'étude de faisabilité sur la base de ces principes, et le cas échéant, facturera l'Opérateur des coûts d'upgrade réseau nécessaires à l'ajout d'une chaîne. Numericable allouera les capacités disponibles sur le Réseau Numericable de manière non discriminatoire entre ses besoins internes et ceux de l'Opérateur sur la base du critère du taux d'audience constaté du Service de Télévision.

Même quand l'ajout d'une chaîne n'entraîne pas un upgrade réseau, l'ajout d'une chaîne a un impact sur les capacités disponibles du réseau.

D'ores et déjà, l'Opérateur accepte que le signal d'un tel Service de Télévision puisse être mutualisé par la suite de plein droit par Numericable si ce dernier souhaitait l'inclure dans son propre plan de service. Une telle mutualisation donnera lieu au remboursement au profit de l'Opérateur de cinquante (50) pourcents des montants facturés par Numericable au titre de l'étude de faisabilité et des coûts d'upgrade réseau nécessaires à l'ajout de chaîne.

### 2.3.2 Responsabilité de l'Opérateur

L'Opérateur s'engage à ce que les Services de Télévision soient compatibles et interopérables avec le Réseau Numericable et les Equipements Terminaux. A défaut, Numericable pourra de plein droit et sans droit à indemnisation ni versement de pénalités au profit de l'Opérateur (i) suspendre la distribution des Services de Télévision jusqu'à complète correction par l'Opérateur des défaillances, (ii) refuser la distribution de nouveaux Services de Télévision jusqu'à complète correction par l'Opérateur des défaillances.

L'Opérateur fera son affaire notamment de la contractualisation, du paiement des redevances auprès des éditeurs et des sociétés de gestion collective, du droit de diffusion d'un signal mutualisé et toutes taxes y afférentes et de l'obtention de toutes garanties et tous droits auprès des éditeurs de tout programme ou flux des Services de Télévision, et ce conformément aux présentes.

L'Opérateur déclare et garantit à Numericable qu'il dispose de toutes les autorisations et a effectué toute formalité (déclarations etc.) requises par la législation et la réglementation applicables pour la mise à disposition, la diffusion et la commercialisation des Services de Télévision, telles que prévues au Contrat, et s'engage pendant toute la durée du Contrat à se conformer à toute obligation mise à sa charge dans ce cadre.

L'Opérateur déclare et garantit qu'il dispose valablement, sans restriction ni réserve, directement ou indirectement, pendant toute la durée du Contrat, de l'ensemble des droits et autorisations de distribution des Services de Télévision, et que ces derniers ainsi que les conditions de leur distribution telles que prévues au présent Contrat ne portent pas atteinte aux droits de tiers, y compris en matière de propriété intellectuelle, et ne présentent aucun caractère illicite de nature à engager la responsabilité de Numericable.

L'Opérateur garantit en conséquence Numericable contre tous recours, actions ou réclamations que pourraient tenter à son encontre, à un titre quelconque, toute personne physique ou morale, s'estimant titulaire de droits et/ou victime d'un dommage et/ou estimant pouvoir faire valoir des paiements à l'occasion de l'exploitation de tout ou partie des Services de Télévision dans le cadre des présentes. En conséquence, l'Opérateur tiendra Numericable quitte et indemne de tous frais et dépenses - y compris les honoraires d'avocats ou de conseils - engagés par Numericable du fait de tels recours, actions ou réclamations.

## 2.4 Equipements Terminaux

Les caractéristiques techniques des Equipements Terminaux sont décrites à l'Annexe 6 des présentes.

Les Equipements Terminaux sont :

- choisis par Numericable ;
- achetés par Numericable pour être loués par lui à l'Opérateur ;

Sous réserve du fait que Numericable dispose des droits nécessaires à cet effet, les spécificités techniques de l'Equipement Terminal fournis par Numericable à l'Opérateur seront les mêmes que celles de l'Equipement Terminal fournis par Numericable à ses propres abonnés.

Il est entendu qu'une spécificité technique de l'Équipement Terminal peut constituer une application d'un Service plus large qu'une stricte fonctionnalité de l'Équipement Terminal. Ainsi, l'Opérateur devra préalablement commander le Service associé afin de pouvoir bénéficier de son application via l'Équipement Terminal.

Il est expressément convenu l'Opérateur ne pourra en aucun cas mettre à disposition de ses Utilisateurs Finals des Équipements Terminaux autres que ceux mis à disposition par Numericable, et ce compte tenu du principe d'intégrité du Réseau Numericable. De même, l'Opérateur se porte fort du respect des présentes dispositions par ses Utilisateurs Finals.

Numericable concède à l'Opérateur la licence sur la propriété intellectuelle de l'Équipement Terminal (design, portail TV fixe, etc...) et les droits de réutilisation de ses développements, et ce dans les limites visées aux Conditions Générales. Il est expressément entendu que Numericable ne garantit pas l'Opérateur des recours, réclamations, demandes d'indemnisations provenant de la société du groupe ROVI.

Le design global de l'Équipement Terminal n'est pas modifié. La façade, les documents, l'emballage de l'Équipement Terminal pourront être mis à la charte de l'Opérateur et selon devis associé du constructeur.

L'Opérateur s'engage à valider avec Numericable et le constructeur toute modification de la façade, des documents (manuels, courrier de bienvenue...) et de l'emballage de l'Équipement Terminal avant toute commercialisation de l'Équipement Terminal, l'ensemble étant à sa charge.

A la date d'entrée en vigueur du Contrat, l'Équipement Terminal est constitué par LaBox et un modem.

## 2.5 Support d'assistance

A titre accessoire, Numericable fournira des prestations de Service client de niveau 2 en relation avec le Service client de niveau 1 de l'Opérateur sans contact avec l'Utilisateur Final.

## 2.6 Le raccordement et l'installation

A titre accessoire, Numericable fournira des prestations de raccordement ou d'installation, lesquelles sont assurées soit par ses sous-traitants sur la base d'un rendez-vous fixé entre l'Utilisateur Final et l'Opérateur (lors de la souscription de l'abonnement par l'Utilisateur Final et communiqué par l'Opérateur à Numericable) soit par l'Utilisateur Final lui-même.

La description des opérations effectuées au titre du raccordement figure à l'annexe 5 «Prestations de raccordement et d'installation ».

## 2.7 Le SAV à domicile

A titre accessoire, Numericable fournira des prestations de SAV à domicile, lesquelles sont assurées par les sous-traitants de Numericable sur la base d'un rendez-vous fixé entre l'Utilisateur Final et l'Opérateur.

## 2.8 Les outils informatiques

Numericable proposera à titre accessoire les outils informatiques suivants :

- Outil d'éligibilité à l'adresse,
- Outil de commande/modification/suspension/résiliation de liens
- Outil de prise de rendez-vous d'installation ou de dépannage
- Outil de diagnostic en ligne
- Outil de signalisation d'incident

## article 3 - Conditions Financières des Services

Les principes généraux applicables en matière de conditions financières sont définis dans les Conditions Générales. Les prix sont détaillés en Annexe 1.

## article 4 - Durée de la période de réversibilité

La durée de migration des Utilisateurs Finals vers un autre réseau de communications électroniques sera de cinq (5) ans à compter de la résiliation du Contrat ou du terme des Engagements, sauf accord contraire des Parties. Toutefois, si durant ce délai, le nombre de Liaisons souscrites restant à migrer devient inférieur à 50.000, la période de réversibilité prendra fin de manière anticipée, un délai d'un (1) an étant alors accordé à l'Opérateur pour achever la migration.

Fait à Paris, le ..... 2015 en deux exemplaires originaux, un exemplaire original étant remis à chacune des Parties.

**Pour NC NUMERICABLE**

**Pour xxxx**

M. Eric DENOYER

M. xxxxxxxx

Président

xxxxxxx

Signature

Signature

## Annexe 2 description des Services

### 1. les Services

#### 1.1 Le Service sur accès THD

La technologie implémentée pour délivrer le Service internet est basée sur la technologie DOCSIS. Sur la Zone câblée, et sous réserve d'Eligibilité, des câbles à fibre optique sont déployés depuis les Têtes de Réseau jusqu'à proximité des immeubles. Un nœud optique assure la transition optique/électrique pour distribuer le signal sur le coaxial de distribution (notamment colonne montante et raccordement).

L'information du débit maximum disponible à une adresse est remontée à l'Opérateur quand celui-ci interroge le serveur d'éligibilité.

### 2. services voix

#### 2.1 Téléphonie

##### 2.1.1 Ligne VoIP

L'accès aux services téléphoniques de la ligne VoIP est possible avec le raccordement en connectique RJ11 d'un poste téléphonique analogique sur l'Équipement Terminal.

Les Services téléphoniques sont les appels sortants, les appels entrants, les services de messagerie vocale et les services dits confort détaillés ci-dessous (ci-après « Services Conforts »).

Numericable assure la Portabilité sur la ligne VOIP, ou attribue un numéro géographique, le cas échéant.

Numericable gère les annonces réseau (exemple : appels vers numéros non attribués) indiquant à l'Utilisateur Final les informations concernant l'acheminement de ses appels.

##### 2.1.2 2<sup>ème</sup> Ligne VoIP

La deuxième ligne téléphonique permet d'obtenir les mêmes services que sur la première ligne avec un numéro distinct de la 1<sup>ère</sup> ligne.

Il est possible d'appeler et de recevoir des appels sur cette ligne simultanément à l'usage de la 1<sup>ère</sup> ligne.

L'attribution du numéro de la 2<sup>ème</sup> ligne VoIP s'effectue sur une base géographique (01, 02, 03, 04, ou 05) en fonction du code postal de l'Utilisateur Final.

##### 2.1.3 Services Conforts

Ces fonctionnalités sont les suivantes :

###### - *Présentation / Masquage du numéro de l'Utilisateur Final*

Le service de Présentation / Masquage du numéro de l'Utilisateur Final permet de paramétrer l'affichage du numéro de téléphone appelant sur l'écran du correspondant, en mode permanent ou en mode appel par appel et avec un téléphone compatible.

###### - *Double appel*

Lorsque l'Utilisateur Final est en communication et qu'il reçoit un deuxième appel sur sa ligne, un signal sonore lui annonce la présence de ce double appel et l'Utilisateur Final peut commuter entre les deux appels dans les

deux sens. Si l'Utilisateur Final raccroche sa communication en cours alors que le second appel est en instance (et non décroché), le téléphone sonne.

L'appelant à un message indiquant que son correspondant est déjà en ligne.

- **Mise en attente d'un appel avec indication d'un appel en attente**

Lors de la permutation du double appel, le correspondant en attente a un message vocal qui lui indique qu'il est en attente.

- **Conférence à 3**

L'Utilisateur Final peut initier et participer à une conférence à 3 (Utilisateur Final compris).

- **Renvois d'appels**

Les renvois d'appels peuvent être :

- Inconditionnels : permet de renvoyer tous les appels reçus directement vers un autre numéro ;
- Sur occupation : permet de renvoyer les appels reçus alors que l'Utilisateur Final est déjà en ligne ;
- Sur non réponse : permet de renvoyer tous les appels reçus en cas de non-réponse au bout de 30 secondes (Durée configurable dans des Conditions Particulières)

- **DTMF (Dual Tone Multi Frequency)**

Le service de VoIP permet le transport des DTMF. Les fréquences DTMF émises par le terminal de l'Utilisateur Final sont transportées de façon transparente dans le réseau de Numericable.

- **Restriction des appels sortants**

Pour un Utilisateur Final, il est possible de restreindre les appels sortants à plusieurs niveaux : tous les appels sortants, les appels vers l'international, les appels vers certaines préfixes, les appels vers certains numéros spéciaux.

- **Rejet des appels anonymes**

Fonctionnalité permettant que tous les appels reçus par l'Utilisateur Final dont le numéro ou le nom du correspondant n'est pas présenté n'aboutissent pas : ils ne font pas sonner le téléphone et le correspondant n'accède pas à la messagerie vocale si l'Utilisateur Final a choisi d'activer cette fonction. Le correspondant reçoit un message spécifiant que l'Utilisateur Final ne souhaite pas recevoir d'appel anonyme et l'invite à désactiver le secret d'identité.

- **Annonce en cas d'échec de la numérotation**

Lorsque la numérotation de l'Utilisateur Final n'est pas correcte, un message est délivré au correspondant pour lui indiquer que le numéro composé n'est pas valide dans la plupart des cas.

L'Utilisateur Final peut configurer certaines des fonctionnalités des Services Conforts via son téléphone.

### 2.1.4 Portabilité du numéro de téléphone

Numericable proposera les services de Portabilité à l'Opérateur.

### 2.1.5 Messagerie vocale

Chaque ligne VoIP de l'Utilisateur Final dispose d'une messagerie vocale permettant aux correspondants de laisser un message en cas de non-réponse.

Au lancement, la consultation des messages est possible en appelant

- le « 888 »
- depuis un poste (mobile ou fixe) via un numéro long (avec identification) : 0222 000 888.

Ces numéros sont configurables dans les Conditions Particulières. La messagerie permet également de rappeler, réécouter, supprimer ou archiver les messages. L'Utilisateur Final aura la possibilité de consulter et de modifier son message d'accueil. La messagerie vocale est disponible sur les 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> lignes VoIP via deux codes d'accès distincts.

### *2.1.6 Acheminement des appels vers les numéros d'urgence*

Numericable est responsable de l'acheminement des appels vers les numéros d'urgence (112, 15, 17, 18, 115, 119).

### *2.1.7 Appels vers les numéros spéciaux*

Le service téléphonique en VoIP permet d'acheminer les appels vers les numéros spéciaux (8AB, 3BPQ, 118XYZ, 10YT, N°urgences, etc).

### *2.1.8 Connexion de fax, modems, et centrales d'alarmes*

La solution fournie permet d'émettre et de recevoir des fax sur un fax analogique raccordé à la prise téléphonique.

Compte tenu de la diversité des équipements fax, modems et centrales d'alarmes, Numericable n'est pas en mesure de garantir ce service dans tous les cas de figure.

### *2.1.9 Obligations légale*

Les Parties sont soumises à certaines obligations, en particulier :

- Réquisition judiciaire ;
- Ecoute légale ;
- Parution annuelle (de la responsabilité de l'Opérateur) ;
- L'archivage des mandats de Portabilité.

## 3. Services Internet

### Services optionnels

Les services optionnels suivants pourront être fournis aux Utilisateurs Finals :

- Pack sécurité
- emails.

Le service optionnel « pack sécurité » dispose des caractéristiques suivantes :

► **Anti-virus** : ayant pour fonction de protéger l'Équipement Terminal et les données contre les virus, vers, chevaux de Troie ou tout fichier infecté provenant d'un e-mail ou d'une source extérieure.

► **Parefeu** : ayant pour fonction de bloquer les tentatives d'intrusion dans l'Équipement Terminal

► **Anti-phishing** : ayant pour fonction de bloquer les faux frauduleux créés pour voler les données personnelles des Utilisateurs Finals

► **Anti-spyware** : ayant pour fonction de protéger des logiciels espion utilisés pour collecter des données sur l'Équipement Terminal

► **Anti-spam** : ayant pour fonction de détecter et bloquer le spam et les e-mails frauduleux.

Le service optionnel « email » dispose des caractéristiques suivantes :

Le service mail dispose des caractéristiques suivantes :

1. webmail 2.0
2. capacité de 500 Mo par boîte mail
3. possibilité de créer jusqu'à 30 adresses e-mail par client
4. accès Pop3 et IMAP pour une intégration dans les outils de messagerie personnelle d'Internet et mobile : Outlook, Thunderbird (Firefox), etc.

Le webmail sera personnalisé par l'Opérateur au « look and feel » de l'Opérateur et dans la limite des zones et des paramètres modifiables tels que définis par Numericable.

Le service mail dispose des caractéristiques suivantes :

1. Webmail 2.0
2. Capacité de 500 Mo pour une boîte mail. La capacité de stockage par boîte mail des Utilisateurs Finals pourra faire l'objet d'évolutions liées à celles de Numericable.
3. Possibilité de créer un maximum de 5 boîtes mails et de 30 alias par Utilisateur Final ayant une capacité maximum de 5000 e-mails.
4. Accès Pop3 et IMAP pour une intégration dans les outils de messagerie personnelle d'Internet et mobile : Outlook, Thunderbird (Firefox), etc.

L'Opérateur délègue la gestion technique du DNS primaire à Numericable qui assurera la gestion des adresses mails personnels de type [prenom.nom@marquecommerciale.com](mailto:prenom.nom@marquecommerciale.com), sauf si l'adresse mail est déjà existante. Dans ce cas, Numericable attribuera une autre adresse mail. Seul Numericable est autorisé à attribuer des adresses mails personnels sous le nom [.\\_@marquecommerciale.com](mailto:._@marquecommerciale.com)

## 4. Télévision

### 4.1 Description de la prestation technique pour les flux TV

La prestation technique de Numericable consiste en l'encodage, le cryptage, la gestion du système d'accès conditionnel, la gestion de la signalisation, le transport des Services de Télévision depuis le centre de diffusion national de Numericable (CDN) jusqu'à l'Utilisateur Final.

Numericable diffusera en mode broadcast ou en mode SDV (switched digital video) les Services de Télévision, et ce comme elle le fait pour ses propres abonnés. Numericable arbitrera entre ces deux modes de distribution de manière non discriminatoire entre ses besoins internes et ceux de l'Opérateur.

Il est entendu que (i) l'Opérateur a la responsabilité du transport et de la livraison des Services de Télévision jusqu'au centre de diffusion national de Numericable (CDN) selon les normes définies par Numericable, (ii) les Services de Télévision doivent être compatibles et interopérables avec le Réseau Numericable et les Équipements Terminaux.

Sous réserve des dispositions susvisées, Numericable fournit les prestations suivantes au niveau des têtes de réseau:

- L'encodage : pour la distribution des chaînes, Numericable utilise l'encodage H264 pour la HD et MPEG2 pour la SD, couplé à la technologie Câble DVB-C (Digital VideoBroadcasting - Cable). Numericable assure une restitution optimale de la Haute Définition.
- Le cryptage et contrôle d'accès : pour toutes les chaînes diffusées via le Réseau Numericable, le cryptage et contrôle d'accès est assuré par le système d'accès conditionnel de Numericable (Nagra Merlin) ;
- La distribution des chaînes : pour chaque chaîne, Numericable assure une seule distribution de la chaîne;
- La gestion de la signalisation : Numericable a la responsabilité de la signalisation et principalement des NITs « Network Information Table » diffusées sur le Réseau Numericable. Les NITs permettent aux décodeurs de prendre en compte les plans de services, les fréquences et les mises à jour.

Il est rappelé que l'Opérateur fera son affaire de la contractualisation avec les ayants-droit pour les Services de Télévision.

Concernant les services vidéo à la demande (VaD), l'Opérateur utilisera la plateforme de NC Numericable pour diffuser ces services.

## 5. Les prestations accessoires

L'Opérateur sera seul responsable de la définition et de la gestion des Offres ainsi que de la relation avec ses Utilisateurs Finaux (distribution de l'offre, service client et gestion administrative, etc.).

### 5.1 Les supports d'assistance

#### 5.1.1 Le Service client de niveau 1

L'Opérateur assure le Service client de niveau 1 aux Utilisateurs Finaux. Le Service client de niveau 1 est composée notamment :

- de l'aide à l'installation ;
- de toutes questions relatives à l'offre, à la facturation, à la souscription de nouveaux services, à des éléments administratifs et commerciaux ;
- des demandes d'ordre techniques à faible composante technique.

#### 5.1.2 Le Service client de niveau 2

Le Service client de niveau 2 est assuré par Numericable en relation avec le Service client de niveau 1 de l'Opérateur et sans contact avec l'Utilisateur Final.

### 5.2 Le raccordement et l'installation

Cette intervention est assurée soit par les sous-traitants de Numericable sur la base d'un rendez-vous fixé entre l'Utilisateur Final et l'Opérateur (lors de la souscription de l'abonnement par l'Utilisateur Final et communiqué par l'Opérateur à Numericable) soit par l'Utilisateur Final lui-même.

### 5.3 Le SAV à domicile

Cette intervention est assurée par les sous-traitants de Numericable sur la base d'un rendez-vous fixé entre l'Utilisateur Final et l'Opérateur.

Au titre des prestations SAV, le périmètre applicable au SAV (dépannage individuel des Utilisateurs Finaux) est le suivant :

- Mesures au PB et aux prises ;

- Reboot voire reset de l'Équipement Terminal (sous réserve que l'Opérateur ait fourni la documentation adéquate);
- Vérification et réalisation des branchements chez le l'Utilisateur Final - inclus la smart card dans l'Équipement Technique;
- Réalisation du test croisé si l'Utilisateur Final est en possession de deux Équipements Terminaux ;
- Vérification de l'état des prises installées et des câbles (partie privée et publique) et remise aux normes inclus le cas échéant le retrait des filtres;
- Vérification du service Internet et TV (vérification d'une page Internet sur l'ordinateur branché en filaire) et VoIP (sous réserve que l'Opérateur ait fourni la nomenclature et les manipulations attendues à faire par le technicien sur site) ;
- Appel d'un service dédié chez l'Opérateur pour le contrôle de la bonne exécution des actions ci-dessus et rédaction d'un compte rendu d'intervention.

En tout état de cause, la Prestation SAV ne comprendra en aucun cas les éléments suivants :

- l'accès et/ou l'utilisation par Numericable des données personnelles de l'Utilisateur Final ;
- le démarrage par Numericable des Équipements Terminaux, cette action étant à réaliser par l'Utilisateur Final ;
- l'encaissement de l'Utilisateur Final

## Annexe 3 Indicateurs de qualité de services

Numericable pilote les indicateurs de qualité de Services Engagement d'accès 1 :

1. délai de production des Services,
2. taux d'incident à l'installation et taux d'incident sur le parc,
3. taux de disponibilité sur les liens d'accès et des services téléphonie, Internet et télévision,
4. taux de disponibilité des outils informatiques,
5. mesure de débits,
6. délais de résolution des incidents collectifs,
7. délais de résolution des incidents unitaires clients et leur taux de réitération.

Les indicateurs de qualité de services sont détaillés en annexe 7 des présentes.

## Annexe 4 Description du Réseau Numericable et du système d'information

### Annexe 4-1 Description du Réseau Numericable

Le schéma fonctionnel ci-dessous décrit l'architecture générale du Réseau Numericable :

[CONFIDENTIEL]

## Annexe 4-2 Description du système d'information

La présente Annexe vise à définir la liste et une description succincte des interfaces d'échanges informatiques entre les Parties dans le cadre de la mise en œuvre du Contrat et des Services y afférents tels que définis dans le Contrat.

Tous les services systèmes informations mis à disposition par Numericable sont des services de type Interfaces M2M sauf mention contraire.

### 1. Principes de base retenus

Les systèmes d'informations respectifs doivent permettre entre autres :

- de connaître l'éligibilité d'un Utilisateur Final;
- la souscription d'une offre par un Utilisateur Final;
- l'approvisionnement en Equipements Terminaux;
- la prise de rendez-vous entre les sous-traitants de Numericable et un Utilisateur Final;
- l'installation et le raccordement chez un Utilisateur Final;
- la facturation de gros des services;
- le service après-vente

Le Système d'Informations de l'Opérateur comprend principalement :

- le système de commandes
- le système de suivi des utilisateurs finals
- le système de facturation des utilisateurs finals
- le portail selfcare Web
- les services en lignes Internet (antivirus, email, ...)

Le Système d'Informations de Numericable comprend principalement :

- Le système d'éligibilité
- Le système de commandes
- Le système de Gestion des Rendez-vous installation et SAV
- Le système d'information sur les pannes collectives
- Le système de suivi des commandes incluant le Provisionning techniques et l'administration des accès TV
- La fourniture des éléments permettant la facturation des consommations (EDR/CDR)
- Le système de gestion des incidents (WS TT)
- Le trouble shooting (rami)

### 2. Architecture générale

Le schéma d'architecture générale est une vue synthétique qui n'a pas vocation à reprendre l'exhaustivité des flux SI.

En fonction de la configuration de l'Opérateur, certains flux peuvent ne pas être disponibles.

### 3. Interfaces SI « machine to machine »

#### 3.1 WS Eligibilité

Le but du service éligibilité est de permettre à l'Opérateur de vérifier l'éligibilité d'un Utilisateur Final.

Numericable propose un Web Service de réponses en temps réel à une demande d'éligibilité au câble: le « Service Eligibilité ».

Cette fonctionnalité est assurée sur Internet par un « Serveur Eligibilité », une interface publique d'accès via Internet regroupant un ensemble de méthodes internet.

Chacune de ces méthodes fonctionne selon le mode suivant :

- Une « demande » est envoyée à la méthode du « Serveur Eligibilité »
- Le « Serveur Eligibilité » renvoie une « réponse ».

Liste des méthodes web délivrées
EligibiliteCodePostal
EligibiliteCommune
EligibiliteRue
EligibiliteNumeroRue
EligibiliteLogement
EligibilitePrise
InformationTechniquePrise2

Chaque méthode doit être appelée successivement en utilisant le résultat de la méthode précédente jusqu'à l'éligibilité prise qui renvoie les informations nécessaires à l'éligibilité de l'adresse. L'éligibilité de l'adresse étant liée à une matrice d'éligibilité échangée entre Numericable et l'Opérateur garantissant le fonctionnement des services internet, voix conformément aux Services fournis par Numericable à l'Opérateur.

L'InformationTechniquePrise2 peut être utilisée pour un complément technique d'éligibilité, principalement la topologie réseau rattachée à la prise.

### 3.2 Webservice de prise de rendez vous

Le but du service « Prise de rendez-vous » est de permettre à l'Opérateur de façon automatisée de vérifier la disponibilité des STITs, de réserver, modifier, suspendre ou annuler un rendez-vous avec l'Utilisateur Final.

Ce calendrier d'intervention des STITs est mis à disposition par Numericable via l'interface de prise de rendez-vous utilisée par l'Opérateur.

Le service est basé sur un Web Service avec une interface SOAP.

### 3.3 FTP Commandes

Les commandes passées par l'Opérateur à Numericable passent en totalité via l'interface « frontal de commandes ».

Les différents types de commandes sont:

- **Création/Provisioning**

Le protocole de commande permet de passer différents types de commande en fonction du type de raccordement souhaité

En cas d'intervention d'un technicien, une commande de souscription est composée de 3 phases distinctes :

- Réservation : Numericable crée le dossier Utilisateur Final dans son SI et pré-réserve les ressources réseau nécessaire au provisioning.
- Activation : Numericable active les équipements terminaux sur le réseau et les services associés.
- Installation : Numericable installe les Equipements Terminaux et termine la commande (raccordement par un technicien). La fin de l'installation est signifiée à l'Opérateur dans un CR (Compte Rendu) et déclenche la mise en facturation.

Ces trois phases sont successives et aucune commande ne peut être traitée sur un dossier client tant que ces trois phases ne sont pas terminées, sauf un abandon de commande.

En cas de remise en mains propres de l'Équipement Terminal, une commande de souscription est composée en deux phases :

- Réserve : Numericable crée le dossier Utilisateur Final dans son SI et pré-réserve les ressources réseau nécessaire au provisioning.
- Activation : Numericable active les Equipements Terminaux sur le réseau et les services associés.

Ces deux phases sont successives et aucune commande ne peut être traitée sur un dossier client tant que ces deux phases ne sont pas terminées, sauf un abandon de commande.

- **Swap**

Le protocole de commande propose plusieurs méthodes d'échange en fonction du type d'ordre voulu.

- Echange SAV d'Equipements Terminaux : commande d'échange pour des Equipements Terminaux hors service.
- Echange commercial d'Equipements Terminaux: commande d'échange d'un ou plusieurs Equipements Terminaux associés ou non à un changement d'Offre. Ce type de commande est traité comme les autres commandes et permet d'upgrader/downgrader les Equipements Terminaux d'un Utilisateur Final.

- **Modification d'Offre**

Une commande de souscription est composée de 2 phases distinctes :

- Réserve : Numericable modifie le dossier Utilisateur Final dans son SI et pré-réserve les ressources réseau nécessaire au provisioning.
- Activation : Numericable active les Equipements Terminaux sur le réseau et les services associés.

La fin de l'installation est signifiée à l'Opérateur dans un CR (Compte Rendu) et déclenche la mise en facturation.

- **Suspension & réactivation**

Le protocole de commande permet de suspendre ou réactiver les Services, par domaine, pour un ensemble de domaine ou pour tous les domaines.

Il est possible de suspendre/réactiver soit par un fichier de commande, soit en appelant directement un web service.

- **Résiliation / Deprovisioning**

Le protocole de commande permet de passer différents types de commande en fonction du type de résiliation souhaitée (totale ou partielle)

- La commande de résiliation totale permet à l'Opérateur de déprovisionner l'ensemble du dossier de l'Utilisateur Final incluant les Equipements Terminaux et les services associés et de déclencher l'arrêt de la facturation de l'Utilisateur Final.
- La commande de résiliation partielle permet à l'Opérateur de déprovisionner une partie des Services et/ou Equipements Terminaux du dossier de l'Utilisateur Final et de déclencher l'arrêt de la facturation sur ces Services et/ou Equipements Terminaux.

- **Déménagement**

Le protocole de commande permet de gérer les déménagements via

- une commande de résiliation avec motif déménagement

- suivi d'une commande de souscription à la nouvelle adresse.

L'id externe doit être conservé dans la commande de souscription à la nouvelle adresse. Une nouvelle référence client sera fournie par Numericable.

- **Portabilité**
- **Abandon de commande**
- **Le frontal de commandes FTP**

Les fonctions de cette interface sont les suivantes :

- Gestion des échanges via des fichiers de compte rendus / accusés de réception
- Interface avec les systèmes de commandes de liens d'accès
- Interface avec les systèmes d'installation
- Interface avec les systèmes de provisionning des services

L'Opérateur dépose plusieurs fois par jour des fichiers de commande. Numericable prend en compte les commandes, et met à disposition de l'Opérateur des fichiers de réponse toutes les 15 min sur une interface FTP qui devra être sécurisée.

### 3.4 CRM support métier (WS TT)

Numericable met en place une interface automatisée de gestion de signalisation d'incidents.

Numericable complètera cette spécification avec les combinaisons motifs et types d'incidents susceptibles d'exister sur le réseau de Numericable. Numericable et l'Opérateur prendront en charge la réalisation de leurs parties respectives de l'interface informatique. Les grands principes retenus pour le fonctionnement de cette interface sont :

- L'ouverture d'une signalisation par l'Opérateur se fait par un webservice TT
- L'interface de suivi des modifications de signalisation devra être un fichier plat transmis pour chaque ticket à chaque modification de celui-ci.
- L'Opérateur pourra invoquer une webméthode de relance exposée par Numericable pour ajouter un complément sur une signalisation ouverte, ré-ouvrir une signalisation fermée.

### 3.5 Webservice « pannes collective » et flux fichier « pannes collectives étendues »

Numericable mettra à disposition de l'Opérateur un webservice de signalisation de panne affectant plusieurs utilisateurs finals selon les règles appliquées sur le de Numericable (ci-après « Panne Collective ») qui indique lorsqu'on l'interroge sur un Utilisateur Final donné si l'Utilisateur Final est en Panne Collective, ainsi qu'une synthèse du type de symptôme que l'Utilisateur Final doit rencontrer sur son service.

Numericable mettra à disposition de » l'Opérateur un ensemble de flux informatisés « Panne collective étendue »:

- 1 fichier d'information toutes les 15 minutes, qui donne la topologie du réseau de Numericable et l'ensemble des pannes en cours et closes.
- 1 fichier quotidien permettant à l'Opérateur d'effectuer le rapprochement Utilisateur Final / topologie"

### 3.6 FTP détail de consommation EDR/CDR

Les éléments de consommations de l'Utilisateur Final sont communiqués via des fichiers déposés sur le FTP :

- CDR : pour les communications voix

NB : les traces des actions réalisées sur internet ne sont pas communiquées

#### 4. Interfaces SI « homme machine »

Pour le « Trouble Shooting » Numericable met à disposition de l'Opérateur un accès à l'outil de support (Rami) et le portail THD existant en restreignant au maximum 30 login/password génériques ayant les droits en lecture seule et uniquement sur le périmètre des Utilisateurs Finals. La charge est laissée à l'Opérateur de s'assurer de la traçabilité des opérations réalisées par les login générique et le mapping des opérations avec les collaborateurs partageant les login génériques.

#### 5. Interconnexion technique des SI des Parties

L'interconnexion SI est mise à disposition par Numericable sous la responsabilité de l'Opérateur sur, au moins, deux sites de l'Opérateur. Les modalités techniques et éventuellement financières seront déterminées dans les Conditions Particulières.

## Annexe 5 Prestations de raccordement et d'installation

5.1 L'objectif de la présente Annexe est de définir les prestations de raccordements et d'installation des Utilisateurs Finaux effectuées par les STITs de Numericable dans le cadre de la fourniture du Service, et ce sous réserve des processus de l'Opérateur.

### 5.1.1 Préambule

Lors de la commande adressée par l'Opérateur à Numericable via les systèmes d'informations définies en Annexe 5-2, l'Opérateur souscrit au Service de raccordement et d'installation ;

Il est entendu entre les Parties que seules les commandes pour des adresses éligibles (Cf. outil d'éligibilité décrit dans l'Annexe 4 « Système d'information ») seront acceptées,

### 5.1.2 Définitions

STIT : Sous-traitant d'Interventions Techniques

OT : Ordre de travail

### 5.1.3 Prise de rendez vous

La mise en service de l'Offre de l'Opérateur nécessite une installation (« Raccordement ») et l'Opérateur assure la prise de rendez-vous avec l'Utilisateur Final. A cette fin, l'Opérateur a recours au service de gestion de rendez-vous mis à disposition via un webservice et exploité par Numericable.

Le service de gestion de rendez-vous permet de prendre, suspendre, modifier, annuler un rendez-vous sur (28) jours glissants, que l'Opérateur soit en relation avec un prospect ou un Utilisateur Final.

En fonction du prévisionnel de Commandes de Raccordement, les Parties s'entendront sur la disponibilité des quotas dans un délai de 48h et 27 jours ouvrés.

Au lancement commercial du projet, les rendez-vous sont fixés dans des plages horaires de 2 heures consécutives (heure d'arrivée du sous-traitant de Numericable).

- Lundi au Vendredi : entre 8h et 20h. Pour le créneau 18-20h, Il est entendu que les prestations de raccordement sont possibles lorsque Numericable intervient pour ses propres abonnés sur ce même créneau horaire;
- Samedi : entre 8h et 18h. Il est entendu que les prestations de raccordement sont possibles le Samedi et sur ces créneaux uniquement dans les villes où et pour les créneaux pour lesquels Numericable intervient pour ses propres abonnés.

Les évolutions (modification, suspension, annulation) restent possibles 48 heures avant l'horaire programmé.

Un rendez-vous non confirmé par une commande à J-2 est considéré par Numericable comme annulé et le créneau perdu et dépendant des modalités de prises de rendez-vous ci-dessous.

Pour que la prestation de raccordement et d'installation de l'Utilisateur Final effectuée par les STITs puisse être réalisée dans les meilleures conditions, il est de la responsabilité de l'Opérateur de communiquer à Numericable lors de la commande les informations les plus précises possibles pour faciliter le travail du STIT.

Sans que cela ne soit exhaustif, les informations suivantes sont nécessaires :

- Nom, adresse et coordonnées de l'Utilisateur Final,
- Type d'habitat,
- Locataire/Propriétaire,
- Adresse conformément au retour de l'outil d'éligibilité (ville, code INSEE, code Rivoli, bâtiment, ...),

- Détails du bâtiment en complément des informations de l'outil d'éligibilité (étage, porte, code d'accès...),
- Adresse mail de l'Utilisateur Final et numéro de téléphone attribué.

## 5.1.4 Intervention des STITS

L'intervention des STITS Numericable s'effectue en 3 phases :

- La préparation de l'intervention,
- L'intervention elle-même,
- La clôture de l'intervention.

### 5.1.4.1 La préparation de l'intervention

Le STIT dispose de la documentation d'information marketing et de relation client de l'Opérateur (Guide d'installation, guide d'utilisation,...), Supports d'interventions ((lesquels sont fournis par l'Opérateur, à savoir OT, Facturier), du matériel et de l'outillage nécessaire aux interventions programmées.

- Le STIT prend connaissance du détail des interventions :
- Le STIT vérifie les dispositions prises pour permettre de finaliser les interventions réalisées sous garantie (interventions multiples chez le même Utilisateur Final : échelle, nacelle, nombre de techniciens ...).
- Le STIT s'assure que l'arrivée chez le premier Utilisateur Final de la journée sera effective dans la première heure du premier créneau horaire défini et dans le créneau horaire convenu avec l'Opérateur pour les autres interventions.

### 5.1.4.2 L'intervention

Lors de l'intervention, Numericable assure l'Opérateur du respect des règles suivantes par les STITS :

- Vérification avec l'Utilisateur Final de l'exactitude des prestations figurant sur le support d'intervention et au contrat : nature de l'intervention, services et prestations commandées,...et informations liées à la facturation de l'Utilisateur Final
- En cohérence avec les prescriptions techniques, validation par l'Utilisateur Final du parcours du câble proposé
- Demande auprès de l'Utilisateur Final de la vérification par l'Utilisateur Final du fonctionnement de ses appareils audiovisuels ou informatiques ;
- Si l'Utilisateur Final demande la réalisation de prestations techniques supplémentaires (prise supplémentaire, mise en service, ...) non notifiées sur le support d'intervention, le STIT lui indique les conditions techniques et tarifaires de ces prestations .
- La prestation supplémentaire demandée et son prix seront reportés sur le document relatant les prestations réalisées à la demande de l'Utilisateur Final, ainsi que sur le facturier. Le STIT s'interdit tout encaissement d'un Utilisateur Final
- En cas de réserves de la part de l'Utilisateur Final sur les conditions contractuelles, l'intervention n'est pas réalisée.

### 5.1.4.3 Clôture de l'intervention

Lors de la clôture de l'intervention, Numericable assure à l'Opérateur du respect des règles suivantes par les STITS:

Dans tous les cas

- Remise en état des lieux après intervention.
- Remise à l'Utilisateur Final des documents d'information et des notices techniques des appareils installés.
- Bonne fin de l'intervention :

Elle est concrétisée par la délivrance des Services ou leur suppression dans le cadre d'une déconnexion, par les signatures du support d'intervention par le technicien et par l'Utilisateur Final

Toutes les prestations facturées à l'Utilisateur Final seront reportées sur le facturier qui devra être signé par le technicien et l'Utilisateur Final. Tous les champs d'identification de l'abonné devront être renseignés. L'Utilisateur Final doit cocher la case de bon fonctionnement des services.

### 5.1.5 Reporting à l'issue de l'intervention

Numericable communiquera à l'Opérateur de manière automatique, dans le cadre du processus de commande, le statut des installations et, en cas d'échec, les motifs associés. Par ailleurs, l'information pertinente sera consolidée par Numericable sous forme de reporting hebdomadaire et mensuel.

### 5.1.6 Prestations assurées par les STITS

5.1.6.1 les STITS sont en charge des prestations suivantes :

- Préparation de l'intervention
- Début de l'intervention
- Intervention au Point de Branchement (PB)
- Réalisation d'un raccordement neuf
- Raccordement sur installation existante
- Réfection d'un raccordement existant
- Pose d'une prise supplémentaire
- Intervention sur la prise murale
- Filtrage ou dé filtrage au PB
- Fin de l'intervention
- Reporting à l'issue de l'intervention
- Traitement des instances, des échecs et des obstacles de nature technique, les instances de nature commerciale étant à la charge de l'Opérateur ;
- Gestion Administrative des interventions
- Vérification de la tonalité du téléphone sans appel émis ;
- Branchement électrique et mise en service des Equipements Terminaux dans la mesure où l'installation électrique de l'Utilisateur Final est conforme aux normes électriques en vigueur et qu'une prise de courant est disponible à distance permettant le raccordement électrique

5.1.6.2 Description de l'option clef en main

Le raccordement inclut également les prestations suivantes :

- Test d'un appel entrant
- Vérification que l'utilisateur final dispose d'un accès Internet
- Vérification d'accès aux chaînes et de la qualité des images
- Appel sortant émis vers Numericable pour clôturer l'intervention et/ou le service clients de l'Opérateur selon le parcours client.
- Sélection/Paramétrage du meilleur canal WIFI de réception
- Mise en service de l'accès Internet pour un ordinateur (y compris en connexion wifi si demande de l'Utilisateur Final) et mise en service d'un navigateur internet (non fourni par Numericable).
- Démonstration des fonctionnalités de la télécommande
- Démonstration d'accès aux chaînes, aux différents univers, au guide des programmes, etc...
- Démonstration VOD : lecture d'une bande-annonce

### 5.1.6.3 Evolutions possibles

Lors des Comités de Suivi, les Parties définiront les évolutions possibles.

5.2 L'installation pourra également être réalisée par l'Utilisateur final lui-même après remise en mains propres de l'Équipement Terminal par l'Opérateur à l'Utilisateur Final.

A cet effet, le webservice d'éligibilité mis à disposition comporte une fonctionnalité permettant d'identifier le statut de « raccordabilité » du logement de l'Utilisateur Final (ie remise en mains propres ou avec intervention d'un STIT »). Toutefois, il est précisé que le statut de raccordabilité tel que susvisé ne peut être garanti, ce que l'Opérateur reconnaît et accepte expressément.

En conséquence, si l'Opérateur notifie - dans les systèmes d'information mis à disposition - le non fonctionnement du Service dans les quinze jours suivants la mise en facturation du Service par Numericable, alors Numericable procédera à ses frais au raccordement ou à la réfection du raccordement de l'Utilisateur Final, et ce conformément aux procédures visées à l'article 5.1 ci-dessus.

Si l'Opérateur notifie - dans les systèmes d'information mis à disposition - le non fonctionnement du Service au-delà du quinzième jour suivant la mise en facturation du Service par Numericable, alors Numericable procédera au raccordement de l'Utilisateur Final, et ce conformément aux procédures et aux prix visés à l'annexe 1 et à l'article 5.1 de l'Annexe 5 ci-dessus.

Il est entendu que l'Opérateur fait son affaire seul, sous sa responsabilité et à ses frais des modalités d'expédition de l'Équipement Terminal à l'Utilisateur Final,

## ANNEXE 6 : EQUIPEMENTS TERMINAUX

La présente annexe 6 des Conditions Spécifiques Engagement d'accès 1 a pour objet de définir les modalités applicables à la fourniture d'Equipements Terminaux.

### 6.1 Périmètre

Numericable fournit à l'Opérateur des éléments permettant de former un Equipement Terminal :

- un modem/décodeur « LaBox »,
- une carte à puce d'authentification et de cryptage,
- des accessoires selon modèle de modem/décodeur LaBox (disques durs extractibles, faces avant).

### 6.2 Prévisionnel de Commandes

L'Opérateur enverra au plus tard le troisième (3<sup>ème</sup>) jour ouvré de chaque mois M, la commande ferme pour livraison au Mois M+2, son prévisionnel engageant avec une variation possible de +/- 25% pour le Mois M+3, son prévisionnel engageant avec une variation possible de +/- 40 % pour le Mois M+4, et des prévisions indicatives non engageantes pour les Mois M+5 et M+6.

### 6.3 Transfert des risques et de propriété

L'Equipement Terminal est mise à disposition de l'Opérateur, la propriété étant et demeurant exclusivement celle de Numericable.

Les Equipements sont livrés au site de réception / enlèvement de Numericable ou de ses prestataires habilités. Ainsi le transfert des risques des Equipements Terminaux a lieu à la livraison à l'Opérateur aux sites susvisés.

### 6.4 Stockage

L'Opérateur s'engage à procéder au stockage des Equipements Terminaux de manière sécurisée et dans des conditions de stockage compatibles avec la nature et la spécificité desdits Equipements Terminaux, dont l'Opérateur déclare avoir parfaite connaissance.

L'Opérateur s'engage à tenir un inventaire permanent des stocks (entrées et sorties des Equipements Terminaux) qui lui sont confiés et sera en mesure de donner, à tout moment, une image fidèle des stocks des Equipements terminaux en sa possession.

L'Opérateur ne pourra procéder à la vente des Equipements Terminaux au profit d'un tiers ni ne pourra donner en gage ni céder à titre de garantie lesdits Equipements Terminaux.

En cas de saisie attribution ou toute intervention d'un tiers sur le(s) Equipements Terminaux, l'Opérateur devra immédiatement en informer (i) la partie saisissante et (ii) Numericable afin de lui permettre, le cas échéant, de s'y opposer et de préserver ses droits, notamment par une action en revendication.

En cas de redressement ou de liquidation judiciaire de sa société, l'Opérateur s'engage à en tenir immédiatement informé Numericable, afin de lui permettre, le cas échéant, d'engager une action en revendication.

### 6.5 Description de LaBox

Le décodeur « LaBox » est un équipement TV combinant modem-routeur et décodeur TV,.

#### 6.5.1 Les caractéristiques techniques de LaBox

- Core Intel Groveland 4235
- Encodeur WiFi 802.11AC 300 Mbit/s
- Paramétrage Wifi et réseau local.
- Quatre tuners TV (SD/HD/3D)
- Disque dur extractible
- Compatibilité UPnP / DLNA
- Facebook en direct sur la TV
- Lecture de fichiers DivX et MKV
- Interface de Gestion simplifiée
- 2 enregistrements simultanés
- Télécommande Pad & clavier
- Contrôle parental

#### 6.5.2 Connectique

- Sorties vidéo : Péritel et HDMI (HDCP)
- Sorties audio : RCA Stéréo, Numérique coaxiale et optique
- ports Ethernet en gigabit RJ45 (x 4), RJ11 (x 2), USB Host (x 4) et Entrée/Sortie RF
- Lecteur carte à puce et WiFi intégré

#### 6.5.3 Composition du pack LaBox

Les éléments suivants sont inclus :

- 1 bloc d'alimentation
- 1 câble Ethernet jaune (pour relier le PC)
- 1 câble Coax pour le raccordement au réseau FTTx ou 1 câble RJ11 vert (pour relier à la prise téléphonique)
- 1 câble HDMI
- 1 câble adaptateur RJ11 mâle / prise T femelle (pour re-câbler un téléphone qui a une prise FT classique vers la prise téléphone grise de l'IAD)
- 1 adaptateur RJ11 femelle / prise T mâle (ne sert que pour du totalement dégroupé)
- 1 microfiltre T mâle / RJ11 femelle
- 1 prise T femelle

#### 6.5.6 Les manuels

Les manuels d'installation et d'utilisation seront mis à la charte de l'Opérateur. L'Opérateur réalise et valide à ses frais avec Numericable et le constructeur les modifications des manuels.

#### 6.5.7 Disque dur

Le modèle standard de disque dur amovible est 500Mo. Une fonction permettra de brider et débrider ce disque dur.

### 6.5.9 La télécommande

La télécommande fournie avec le décodeur TV utilise deux moyens de transmission : Infra-rouge (IR), et Radio Fréquence (RF). La télécommande n'est pas logotée.

Elle intègre notamment les fonctions suivantes :

- Un clavier alphabétique au verso pour la saisie de mots clés, de messages ou encore de liens internet.
- Un accéléromètre permettant de basculer automatiquement vers le mode de recherche lorsque la télécommande est retournée.
- Un « touchpad » permettant une navigation souple et précise au sein des interfaces et permet de déplacer un pointeur sur la TV.
- Le « Remote Finder » qui permet de faire sonner la télécommande à distance pour la retrouver.
- Des touches rétroéclairées qui montrent la face active de votre télécommande

### 6.5.10 La carte numérique

La carte numérique TV – ou SMART CARD pourra être mis à la charte de l'Opérateur, selon faisabilité technique à définir avec le constructeur et acceptation par l'Opérateur du devis adressé par Numericable.

## 6.6 Description du modem

### Caractéristiques Techniques

- Réseaux
  - Tuner Docsis 3.0 24X8 (rétro compatible Docsis 1.0/2.0/2.0b)
  - Chipset Docsis : BroadCom 3384Z
  - Chipset Wi-Fi : BroadCom BCM4360 (Dual Band / Dual Concurrent)
    - Point d'accès Wi-Fi 802.11 b/g/n 2,4 GHz 3x3
    - Point d'accès Wi-Fi 802.11 a/n/ac 5 GHz 3x3
- Connectiques & boutons
  - 4 Ports Ethernet 10/100/100 Base-T (RJ45)
  - 1 Port WAN (RJ45) → non activé
  - 2 Ports FXS VoIP (RJ11)
  - 1 Port USB Host (DLNA)
  - 1 Bouton Wi-Fi On-Off/StandBy
  - 1 Bouton WPS (Appairage Wi-Fi simplifié)
  - 1 Bouton Marche /Arrêt
  - 1 Bouton Reset Usine
- Fonctionnalités
  - Réseaux
    - Configuration WAN (DHCP ou L2TP)
    - Mon réseau local (MAP)
    - Configuration IP LAN
    - Configuration services (Firewall/IPsec PassThrough/ PPTP PassThrough/Multicast/Détection Port Scan/IP Flood)
    - DDNS
    - Diagnostic
    - Déclenchement de ports

- Transfert de ports
    - Blocage de ports
    - UPnP
    - Fréquences câble
    - Journal des évènements
    - DMZ
    - Routeur/Bridge
  - Wi-Fi
    - Configuration Réseaux Wi-Fi 2.4 GHz & 5 GHz
    - WPS
    - Réseau invité
    - Radar Wi-Fi
  - Multimédia
    - DLNA
  - VoIP
    - Configuration présentation du numéro.
  - Sécurité
    - Configuration identifiant & mot de passe
    - Filtrage par Mac Adresse
    - Contrôle parental
    - Alerte Firewall
    - Accès à distance
  - Sauvegarde
    - Sauvegarde paramètres personnalisés
    - Restauration paramètres personnalisés
- 
- Contenu du pack
    - 1 Bloc alimentation
    - 1 câble coaxial RF
    - 1 câble Ethernet RJ45
    - 1 câble RJ11
    - 1 Adaptateur FIEC mâle
    - 1 Adaptateur FIEC Femelle
    - 1 Guide d'installation
- 
- Guide d'installation
    - Le guide d'installation est neutre afin de correspondre à tous les opérateurs. Il peut cependant être mis à la charte de l'opérateur, dans ce cas, l'opérateur réalise et valide à ses frais avec Numericable et le constructeur les modifications du guide.
- 
- Interface de gestion du modem
    - L'interface de gestion sera mise à la charte de l'opérateur. L'opérateur valide avec Numericable et le constructeur les modifications cependant pas de modification des fonctionnalités, uniquement la charte graphique.