



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

Main body

version 25/06/2015

Le point 4.1.2. (Activation d'un Service Utilisateur Final) aux pages 31 et suivantes de ce document est remplacé par le document "Single Visit Process v2.6.docx" disponible dans la partie 8 de l'Offre de Référence .

Table des matières

1.	Introduction	4
1.1.	Contexte	4
1.2.	Réserves	4
1.3.	Glossaire	4
2.	Description du Service	10
2.1.	Service de Revente de l'Offre Analogique.....	10
2.1.1.	Service de base	10
2.1.2.	Chaînes Analogiques	10
2.1.3.	Droits.....	12
2.1.4.	Installation Intérieure	12
2.2.	Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique.....	13
2.2.1.	Service de base	13
2.2.2.	CAS	13
2.2.3.	Données EPG	14
2.2.4.	Chaînes numériques.....	14
2.2.5.	Droits.....	15
2.2.6.	Installation Intérieure	16
2.2.7.	Accès VOD	16
2.3.	Service de Revente d'Accès Haut Débit.....	18
2.3.1.	Service de base	18
2.3.2.	Implémentation technique	19
2.3.3.	Installation Intérieure	20
2.4.	Services Auxiliaires	21
2.5.	Services de Support.....	21
2.6.	Autres	21
3.	Aspects contractuels	22
3.1.	Obligations et responsabilités des parties.....	22
3.1.1.	Obligations et responsabilités de Nethys et du Bénéficiaire	22
3.1.2.	Obligations et responsabilités particulières du Bénéficiaire,	22
3.2.	Conclusion du Contrat	22
3.2.1.	Eligibilité.....	22

3.2.2.	Demande de négociation	23
3.2.3.	Procédure de négociation	24
3.2.4.	Signature du Contrat	25
3.2.5.	Transfert de droits du Contrat	25
3.2.6.	Modification	25
3.2.7.	Résiliation.....	26
3.3.	Coordination entre les parties.....	27
3.3.1.	Points de contact	27
3.3.2.	Gestion de conflits	27
3.4.	Implémentation et tests	28
3.5.	Facturation	28
4.	Aspects opérationnels.....	30
4.1.	Traitement des commandes.....	30
4.1.1.	Procédure générale.....	30
4.1.2.	Activation d'un Service Utilisateur Final	31
4.1.3.	Modification du Service Utilisateur Final activé.....	32
4.1.4.	Désactivation du Service Utilisateur Final activé	32
4.1.5.	Cas spéciaux	33
4.2.	Demande de raccordement	33
4.3.	Spécifications techniques	34
4.4.	Responsabilité des parties au niveau du réseau	34
4.5.	Support.....	34
4.5.1.	Support pour le Service Utilisateur Final.....	35
4.5.2.	Support pour les Services Auxiliaires	36
4.6.	Niveaux de « Service Level Agreement » (SLA)	37

1. Introduction

1.1. Contexte

Le 1er juillet 2011, la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (ci-après la « CRC ») a adopté des décisions (ci-après les « Décisions») concernant l'analyse du marché de radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région de langue néerlandaise, de région de langue française, de la région de langue allemande et de la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

Les Décisions imposent à NETHYS l'obligation de fournir, dans sa zone de couverture en région de langue française, en région de langue allemande et en région de langue néerlandaise , un accès à une offre de revente de l'offre de télévision analogique, à la plateforme de télévision numérique et à une offre de revente de l'offre d'accès au haut débit. À ces obligations s'ajoutent des obligations de non-discrimination, de transparence et de contrôle des prix. Pour une description plus détaillée de ces obligations, NETHYS se réfère aux Décisions de la CRC.

La présente offre de référence a été rédigée conformément à la Décision des régulateurs du 3 septembre 2013.

1.2. Réserves

La soumission de la présente Offre de Référence vise à satisfaire aux obligations imposées par les Décisions. Cependant, NETHYS a contesté les Décisions devant la Cour d'appel de Bruxelles et a demandé la suspension et l'annulation des Décisions. Par conséquent, la présente Offre de Référence doit être considérée comme étant conditionnelle à la suspension ou annulation (complète ou partielle) des Décisions par la Cour d'appel de Bruxelles.

1.3. Glossaire

Accès VOD

L'accès partagé à une partie de l'infrastructure VOD de NETHYS permettant au Bénéficiaire d'offrir à ses Clients Finals des services de télévision non-linéaires via le Réseau de NETHYS jusqu'au Point de Connexion. L'Accès VOD constitue un service accessoire au Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique, n'est pas disponible séparément, et ne peut être utilisé que pour fournir des contenus de vidéo numérique (films, émissions de télévision, séries, documentaires etc.) à l'exclusion de tout autre service interactif (jeux vidéo, musique, Internet, chat etc.).

Bénéficiaire

Tout opérateur autorisé à fournir des services de télévision et de communications électroniques en Belgique et étant en droit de demander l'accès à l'offre de revente analogique, l'accès à la plateforme numérique et la revente de l'offre haut débit conformément aux Décisions.

Binder Projet

Les cas échéant, le Binder Projet rassemble l'ensemble des documents échangés durant le projet entre NETHYS et le Bénéficiaire, sur lesquels NETHYS et le Bénéficiaire s'accordent en ce qui concerne les points d'implémentation spécifiques entre les 2 sociétés. Le Binder Projet s'ajoute donc, le cas échéant, à l'Offre de Référence applicable, procure des informations techniques et opérationnelles plus détaillées et doit être conforme à la Décision de la CRC du 3 septembre 2013 et donc à l'Offre de Référence applicable.

CAS (Conditional Access System)

Système d'accès et d'autorisation utilisant des techniques d'encryptage et de décryptage pour superviser l'accès des Clients Finaux au contenu audiovisuel numérique.

Client Final

L'utilisateur final qui dispose d'un Raccordement Résidentiel au Réseau de NETHYS à partir de son habitation et pour lequel le Bénéficiaire fait la demande auprès de NETHYS d'un Service de type résidentiel fourni via le Réseau de NETHYS.

Contrat

Désigne l'ensemble constitué par l'Offre de Référence applicable, la lettre d'intention signée par le Bénéficiaire, le versement du « setup fee » et, le cas échéant, le Binder Projet.

Décisions

Les décisions de la Conférence des Régulateurs du Secteur des Communications Electroniques (CRC) du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur les territoires de la région de langue française, de la région de langue néerlandaise, de la région de langue allemande et de la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

La décision de la Conférence des Régulateurs du Secteur des Communications Electroniques (CRC) du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de NETHYS.

La décision de la Conférence des Régulateurs du Secteur des Communications Electroniques (CRC) du 11 décembre 2013 concernant les tarifs de gros pour les services d'accès aux réseaux câblés.

Décodeur

L'appareil qui fait partie de l'Installation Intérieure qui, potentiellement en combinaison avec une carte à puce et après autorisation par le CAS, sert à décoder et décrypter le contenu audiovisuel numérique.

DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)

Un protocole utilisé par les fournisseurs d'accès internet et certains routeurs pour attribuer automatiquement des adresses IP aux ordinateurs clients et à d'autres éventuels équipements.

Droits

Tous droits, licences, autorisations, permis, taxes ou impôts requis, directement ou indirectement, en raison de l'octroi, aux Clients Finaux, de l'accès au contenu des chaînes, ou de

la diffusion, la communication au public ou la commercialisation, sous quelque forme ou quelque support que ce soit, de ce contenu.

Force Majeure

Toute situation, prévisible ou imprévisible, qui provoque une interruption du Service mais dont NETHYS n'a pas la responsabilité du défaut ni la possibilité de l'éviter. Des exemples de Force Majeure sont, mais ne sont pas limités à, des coupures du réseau électrique, des incendies, des inondations, des grèves, des conditions climatologiques extrêmes, la foudre, etc.

EPG (Electronic Programs Guide)

Le guide électronique des programmes est un type de données qui est envoyé avec les signaux de télévision numériques présentant les programmes que les chaînes de télévision ont prévu de diffuser.

Installation Intérieure

L'ensemble des éléments se situant à l'intérieur de l'habitation ou de l'immeuble du Client Final après le Point de Connexion et qui ne font pas partie du Réseau de NETHYS, comme par exemple le câblage intérieur.

IP

Internet Protocol.

IP Range

Plage d'adresses IP que le serveur DHCP du Bénéficiaire peut utiliser pour attribuer aux équipements de ses Clients Finaux lorsque ceux-ci utilisent un accès à l'internet sur base du Service de Revente Internet Haut Débit offert par NETHYS.

IP VPN

IP Virtual Private Network.

Jour Ouvrable

La définition du jour ouvrable est fonction du service concerné et est précisée en annexe le cas échéant. A défaut de précision, un jour ouvrable est défini par: du lundi au vendredi de 08h30 à 17h00, à l'exception des jours fériés officiels.

KPI (Key Performance Indicators)

La série d'indicateurs statistiques qui sont une représentation de la qualité moyenne du Service fourni par NETHYS au Bénéficiaire.

Modem

Le modem câble qui fait partie de l'Installation Intérieure et qui permet de se connecter à l'internet via le Réseau de NETHYS.

NIU (Network Interface Unit)

L'amplificateur situé dans l'habitation du Client Final qui représente le Point de Connexion et sur lequel l'Installation Intérieure est connectée. Le NIU fait partie du Réseau de NETHYS.

Niveaux de Service

La qualité du Service telle que garantie par NETHYS dans le cadre de cette Offre de Référence.

Offre Analogique

L'offre de détail de NETHYS, comprenant l'ensemble des chaînes de radio et de télévision analogique qui sont offertes dans la région ou la ville dans laquelle est située l'habitation du Client Final.

Offre Internet Haut Débit

L'offre de détail de NETHYS qui, sur la base de son propre réseau câblé, donne dans des zones géographiques spécifiques, accès à l'internet haut débit.

Offre Numérique

L'offre de détail de NETHYS comprenant l'ensemble des chaînes de télévision numériques qui sont offertes, sur la base du propre réseau câblé de NETHYS, dans la région ou la ville dans laquelle est située l'habitation du Client Final.

Offre de Référence

Le présent document qui répond à l'exigence imposée par les Décisions de décrire les modalités et les conditions dans lesquelles NETHYS offre les services de Revente de l'Offre Analogique, d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et de Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit au Bénéficiaire.

Une Offre de Référence est à tout moment sujette aux modifications imposées par les régulateurs. Par conséquent, l'Offre de Référence applicable à un projet est constituée de la présente Offre de Référence telle que potentiellement modifiée durant le projet suite aux modifications susmentionnées.

Point de Connexion

Il s'agit du premier point d'accès physique du Réseau installé par NETHYS dans les locaux du Client Final et qui marque la démarcation entre les responsabilités de NETHYS et celles du Bénéficiaire. Le point de Connexion fait partie du Réseau de NETHYS et se présente sous la forme d'un NIU ou sous la forme d'une prise murale dans les cas limités prévus dans cette Offre de Référence.

Profil

Les paramètres techniques qui décrivent les maxima d'usage permis pour le Service de Revente Accès Haut Débit, notamment les vitesses de « upload » et de « download » et le volume.

QAM (Quadrature Amplitude Modulation)

Le format par lequel le contenu numérique est modulé.

Raccordement Résidentiel

Raccordement au réseau de NETHYS dont l'Installation Intérieure comporte au maximum 4 prises au sein de la propre habitation de l'utilisateur final.

Régulateur

Le régulateur compétent pour le Service presté par NETHYS sur la zone géographique concernée.

Réseau

L'ensemble des infrastructures et des systèmes de contrôle gérés et exploités par NETHYS qui servent à livrer les signaux de télévision analogique, numérique et l'internet haut débit jusqu'au Point de Connexion.

Service

L'ensemble des prestations de NETHYS relatives à la fourniture du Service de Revente de l'Offre Analogique, du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique, du Service de Revente Accès Haut Débit et des services annexes que sont les Services Auxiliaires, les Services de Support.

Services Auxiliaires

L'ensemble des systèmes et des services de soutien fourni par NETHYS permettant au Bénéficiaire de pouvoir bénéficier de l'accès au Service de Revente de l'Offre Analogique, au Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et au Service de Revente Internet Haut Débit.

Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique

Le service de livraison de signaux de télévision numériques linéaires via le Réseau de NETHYS jusqu'au Point de Connexion du Client Final.

Service de Revente de l'Offre Analogique

Le service de livraison de signaux de radio et de télévision analogiques via le Réseau de NETHYS jusqu'au Point de Connexion du Client Final et permettant au Bénéficiaire de revendre en son propre nom et pour son propre compte l'Offre Analogique.

Service de Revente Accès Haut Débit

Le service d'accès à une offre de gros d'internet haut débit via le Réseau de NETHYS jusqu'au Point de Connexion du Client Final et permettant au Bénéficiaire de revendre en son propre nom et pour son propre compte l'Offre Internet Haut Débit.

Services de Support

L'ensemble des services de soutien fourni par NETHYS pour analyser et remédier, dans la mesure de ses responsabilités et capacités, aux problèmes liés au Réseau dans le cadre de l'usage du Service de Revente de l'Offre Analogique, du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et du Service de Revente Accès Haut Débit auxquels le Bénéficiaire est confronté, ainsi que les problèmes liés à l'usage des Services Auxiliaires auxquels le Bénéficiaire est confronté.

Service Utilisateur Final

Le service basé sur le Service offert au Bénéficiaire, activé par NETHYS chez le Client Final.

SMS (Subscriber Management System)

Le SMS est un système interfacé au CAS qui sert à gérer l'information des utilisateurs finals connectés sur le réseau de NETHYS.

NETHYS

La société anonyme Nethys inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0465.607.720, RPM Liège, dont le siège social est établi à 4000 Liège, rue Louvrex 95, dénommée "NETHYS" dans la présente Offre Régulée.

VOD (Video On Demand)

Technologie interactive de requête, d'autorisation et de distribution qui permet à un utilisateur final d'avoir accès via le réseau à des contenus de vidéo numérique spécifiques stockés sur un serveur central (films, émissions de télévision, séries, documentaires etc.) à un moment de son choix, que ce soit en temps réel (« streaming ») ou après les avoir téléchargés (« download »).

2. Description du Service

Cette section décrit le Service offert par NETHYS au Bénéficiaire dans le cadre de la présente Offre de Référence.

Le Service se décompose en différents services : Service de Revente de l'Offre Analogique, Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique, Service de Revente Accès Haut Débit, Services Auxiliaires et Services de Support.

Le contrat de service à signer entre le Bénéficiaire et NETHYS déterminera les services dont le Bénéficiaire souhaite pouvoir bénéficier. Il est cependant entendu que le Bénéficiaire qui souhaite bénéficier du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique devra nécessairement accepter d'inclure le Service de Revente de l'Offre Analogique, les Services Auxiliaires et les Services de Support dans le contrat de service. Par ailleurs, le Bénéficiaire qui souhaite bénéficier de l'Accès VOD devra nécessairement souscrire au Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique.

Cette Offre de Référence est limitée aux services repris de manière exhaustive dans l'Offre de Référence.

Le Service ne peut être offert dans le cas où le Service demandé n'est pas disponible sur le Réseau de NETHYS au Point de Connexion concerné ou dans le cas où il n'existe pas de raccordement de l'habitation en question au Réseau de NETHYS, le cas échéant, le Bénéficiaire doit initier une demande de raccordement de l'habitation.

2.1. Service de Revente de l'Offre Analogique

2.1.1. Service de base

Le service de base du Service de Revente de l'Offre Analogique de la présente Offre de Référence répond à l'obligation imposée à NETHYS par les Décisions.

Sur base de cette Offre de Référence, NETHYS offre la possibilité à un Bénéficiaire de revendre l'abonnement de l'Offre Analogique à des Clients Finaux. Pour ce faire, NETHYS livrera les signaux de radio et de télévision analogique à travers le Réseau de NETHYS jusqu'au Point de Connexion du Client Final. Le Service de Revente de l'Offre Analogique comprend toutes les actions de gestion, contrôle, maintenance et réparation nécessaires au bon fonctionnement du Réseau de NETHYS afin de garantir une qualité de service similaire à l'Offre Analogique. Le Service de Revente de l'Offre Analogique ne comprend pas les actions de gestion, contrôle, maintenance et réparation qui sont liées à l'Installation Intérieure et qui sont de la responsabilité du Bénéficiaire.

Le captage et l'encodage des chaînes analogiques sont effectués par NETHYS, sans aucune modification par rapport à ce qui se fait par NETHYS pour son Offre Analogique.

2.1.2. Chaînes Analogiques

Le Service de Revente de l'Offre Analogique couvre uniquement la totalité des chaînes de radio et de télévision analogiques de l'Offre Analogique disponible dans la zone géographique du

Client Final. Le Service de Revente de l'Offre Analogique sera par conséquent identique en termes de contenu à l'Offre Analogique.

L'Offre Analogique est différenciée en fonction des zones géographiques et le Service de Revente de l'Offre Analogique s'applique à la totalité des chaînes de radio et de télévision analogiques disponibles dans la zone géographique dans laquelle est située le Client Final. Par conséquent, le Bénéficiaire doit détenir les Droits requis pour l'octroi de l'accès à la totalité des chaînes de radio et de télévision analogiques qui font partie de l'Offre Analogique dans chaque zone géographique dans laquelle il souhaite commercialiser son offre analogique.

Le Bénéficiaire n'a pas la possibilité de revendre seulement une partie de l'Offre Analogique (à savoir de supprimer une ou plusieurs chaîne(s)), ni d'ajouter des chaînes de radio et de télévision qui ne font pas partie de l'Offre Analogique. La composition de l'Offre Analogique et la position des chaînes seront exclusivement de la responsabilité de NETHYS et le Bénéficiaire n'aura aucun droit dans la décision, ni aucun recours contre celle-ci.

NETHYS se réserve le droit de modifier l'Offre Analogique ou le plan de fréquence à sa propre initiative et à sa propre discrétion, à n'importe quel moment moyennant le respect d'une notification préalable conformément aux délais ci-dessous:

- Dans le cas d'une suppression d'une chaîne analogique, NETHYS informera le Bénéficiaire au minimum deux mois avant la date de suppression de la chaîne et au minimum un mois avant la date de notification aux clients finals de NETHYS. Le délai de notification commence à courir lorsque le Bénéficiaire et le Régulateur ont été informés par écrit de la modification. Le Bénéficiaire ne pourra pas informer ses Clients Finals de la modification avant la date de notification par NETHYS à ses propres clients finals, date qui sera indiquée dans la communication de NETHYS au Bénéficiaire.
- En cas d'ajout de chaînes de radio ou de télévision, NETHYS informera le Bénéficiaire au minimum six mois avant que la chaîne ne soit rajoutée dans l'Offre Analogique de NETHYS et au minimum un mois avant la date de notification aux clients finals de NETHYS, et il reviendra au Bénéficiaire de s'assurer qu'il dispose de tous les Droits requis. Le délai de notification commence à courir lorsque le Bénéficiaire et le Régulateur ont été informés par écrit de la modification. Le Bénéficiaire ne pourra pas informer ses Clients Finals de la modification avant la date de notification par NETHYS à ses propres clients finals, date qui sera indiquée dans la communication de NETHYS au Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire ne pourra pas informer ses Clients Finals de la modification de son offre analogique avant la date de notification par NETHYS à ses propres clients, qui sera indiquée dans la communication de NETHYS au Bénéficiaire.

NETHYS se réserve le droit de mettre complètement fin à son Offre Analogique à sa propre initiative et à sa propre discrétion, à n'importe quel moment, en informant le Bénéficiaire au moins six mois avant la suppression de son Offre Analogique et au moins un mois avant la notification par NETHYS à ses propres Clients Finals de la suppression de l'Offre Analogique. Le

Bénéficiaire ne pourra pas informer ses Clients Finaux de la cessation de son Offre de Revente Analogique avant la date de notification par NETHYS à ses propres clients finaux de la suppression de l'Offre Analogique, date qui sera indiquée dans la communication de NETHYS au Bénéficiaire. Le délai de notification commence à courir lorsque le Bénéficiaire et le Régulateur ont été informés par écrit de la modification.

Les modifications de l'offre de NETHYS ne peuvent pas être rendues publiques par le Bénéficiaire excepté les notifications nécessaires à ses Clients Finaux et dans les conditions décrites ci-dessus.

2.1.3. Droits

Le Service de Revente de l'Offre Analogique est limité au transport des signaux de radio et de télévision analogiques et ne comprend en aucune façon les Droits qui sont requis pour pouvoir donner au Client Final accès au contenu des chaînes de radio et de télévision analogique.

Le Bénéficiaire a l'obligation d'acquiescer, de sa propre initiative et à ses propres frais, tous les Droits liés aux différentes chaînes comprises dans l'Offre Analogique.

Le Bénéficiaire prendra toutes les mesures nécessaires pour assurer que ses Clients Finaux respectent les restrictions et obligations liées aux Droits.

Le Service de Revente de l'Offre Analogique ne pourra être fourni qu'après la présentation par le Bénéficiaire à NETHYS des preuves d'obtention de tous les Droits requis. NETHYS décline cependant toute responsabilité en cas de violation des Droits par le Bénéficiaire ou ses Clients Finaux.

L'absence d'intérêt du Bénéficiaire pour une chaîne ou la non acquisition par le Bénéficiaire des droits requis ne peut empêcher NETHYS de diffuser la chaîne en question dans l'Offre Analogique. Le Service de Revente de l'Offre Analogique sera interrompu dans son entièreté en attendant l'acquisition par le Bénéficiaire de l'ensemble des Droits.

2.1.4. Installation Intérieure

Tout aspect d'installation, maintenance et réparation lié à l'Installation Intérieure relève de la responsabilité du Bénéficiaire, et ce à partir du Point de Connexion.

Le Bénéficiaire doit s'assurer que l'installation, les équipements et les matériaux utilisés par lui ou par le Client Final sont conformes aux spécifications techniques décrites en annexe de cette Offre de Référence.

Les techniciens qui exécutent les actions d'installation, de maintenance et de réparation de l'Installation Intérieure doivent être certifiés préalablement par NETHYS sur la base de la procédure de certification décrite dans cette Offre de Référence, et doivent s'engager à respecter des spécifications techniques décrites en annexe de cette offre.

Le câble intérieur doit répondre aux critères de qualité décrits en annexe de cette Offre de Référence.

2.2. Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique

2.2.1. Service de base

Le service de base du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique de la présente Offre de Référence répond à l'obligation imposée à NETHYS par les Décisions.

Sur la base de cette Offre de Référence, NETHYS offre la possibilité au Bénéficiaire d'accéder à la plateforme de télévision numérique de NETHYS afin de permettre au Bénéficiaire d'offrir un service de télévision numérique linéaire à des Clients Finals.

NETHYS livrera les signaux de télévision numérique à travers le Réseau de NETHYS jusqu'au Point de Connexion du Client Final.

Le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique comprend toutes les actions de gestion, contrôle, maintenance et réparation nécessaires au bon fonctionnement du Réseau de NETHYS afin de garantir la qualité de Service similaire à ce qui est offert pour l'Offre Numérique correspondante.

Le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique ne comprend pas les actions de gestion, contrôle, maintenance et réparation qui sont liées à l'Installation Intérieure et qui sont de la responsabilité du Bénéficiaire.

Le Décodeur ne fait pas partie du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique. Le Bénéficiaire est responsable du choix, l'installation, gestion et fonctionnement du décodeur en fonction des spécifications techniques décrites en annexe de cette Offre de Référence. Tous les frais relatifs au décodeur seront entièrement à charge du Bénéficiaire.

Pour des raisons techniques, les signaux de radio et télévision analogiques sont par défaut reçus sur le point de Connexion tant que ces signaux sont transmis sur le Réseau de NETHYS. Par conséquent, toutes les conditions du Service de Revente de l'Offre Analogique, sont applicables au Bénéficiaire du Service d'Accès à la Plateforme Numérique. Ceci a aussi pour conséquence que toute interruption du Service de Revente de l'Offre Analogique aura nécessairement pour conséquence d'interrompre le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique.

2.2.2. CAS

L'accès à la plateforme de télévision numérique s'effectue via un CAS choisi librement par le Bénéficiaire ; hébergé, géré et exploité par le Bénéficiaire pour autant que ce CAS réponde aux normes industrielles courantes en matière de sécurité du contenu. En outre, le système CAS choisi via les protocoles industriels courants (et plus précisément DVB Simulcrypt) doit pouvoir être intégré avec le Video Head End de NETHYS.

Le Bénéficiaire aura la responsabilité de relier lui-même son CAS au réseau de NETHYS. Le Bénéficiaire en supportera toutes les charges associées. Uniquement les composants EMMG et ECMG seront hébergés dans le site sécurisé de NETHYS, dans les conditions fixées par NETHYS.

Les points d'interconnexions sont précisés dans l'Appendice

L'exploitation d'un CAS par le Bénéficiaire sur le réseau de NETHYS implique l'acceptation des

conditions d'exploitation qui sont reprises en annexe. Etant donné que le câble est un réseau partagé, la gestion du CAS du Bénéficiaire conditionne la qualité du service et les risques de perturbations ou pannes (ex : signal non crypté,...) pour tous les utilisateurs finaux et les opérateurs utilisant le réseau. Le Bénéficiaire s'engage à gérer son CAS de manière optimale et à prendre toutes les mesures opérationnelles et techniques nécessaires afin d'éviter des perturbations ou pannes ayant un impact sur les utilisateurs finaux des autres opérateurs.

Dans le cas où la moindre perturbation se produirait, le Bénéficiaire doit réagir immédiatement afin de réduire le temps de la perturbation. Le Bénéficiaire doit en outre informer NETHYS immédiatement afin qu'il puisse éventuellement prendre des mesures de son côté.

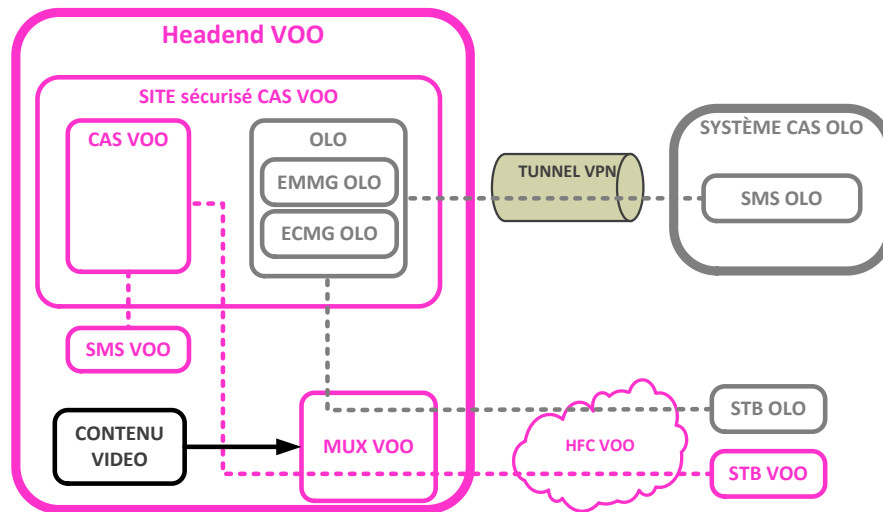


Figure Solution CAS

Le Bénéficiaire mettra à disposition de NETHYS un système de rapport de la solution CAS (du Bénéficiaire) de manière à pouvoir contrôler le nombre de clients sur le réseau NETHYS.

2.2.3. Données EPG

Le Bénéficiaire doit payer préalablement au fournisseur indiqué par NETHYS sa quote-part dans l'acquisition des données EPG dans le cas où le Bénéficiaire choisit de fournir le même EPG que NETHYS.

Dans le cas d'une chaîne numérique reprise dans l'Offre Numérique, NETHYS diffuse des données EPG pour une période de deux jours au format standardisé « EIT » de la norme « DVB-C » détaillé en annexe.

Dans le cas où le Bénéficiaire choisit de diffuser son propre EPG, le Bénéficiaire peut choisir son propre fournisseur et établir un moyen de diffusion différent de celui de NETHYS.

2.2.4. Chaînes numériques

Le Bénéficiaire a le choix des chaînes numériques qu'il souhaite inclure dans le produit de

télévision numérique qu'il offre au Client Final via le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique.

Cependant, ce choix est dépendant de la faisabilité technique pour NETHYS de livrer les signaux numériques en question. Si la chaîne numérique est disponible dans l'Offre Numérique de NETHYS offerte dans la zone géographique dans laquelle se trouve le Client Final du Bénéficiaire, NETHYS assurera la livraison jusqu'au Client Final du même signal que celui fourni par NETHYS pour son Offre Numérique.

Si la chaîne n'est pas comprise dans l'Offre Numérique de NETHYS dans la zone géographique dans laquelle se trouve le Client Final du Bénéficiaire, le Bénéficiaire devra effectuer une demande auprès de NETHYS qui effectuera une étude de faisabilité.. L'examen de cette demande dépendra notamment de la capacité disponible sur le Réseau de NETHYS sur l'ensemble de la zone de couverture de NETHYS, tout en tenant compte de la nécessité pour NETHYS de gérer la capacité disponible sur son réseau en fonction des développements futurs et des demandes à venir des clients de détail et de gros. Les services "captation" pour l'inclusion de cette chaîne numérique devront être traités comme une demande raisonnable.

NETHYS aura exclusivement la responsabilité de la composition de son Offre Numérique de détail. NETHYS se réserve le droit de revoir et modifier son Offre Numérique de détail à sa propre initiative et à sa propre discrétion, à n'importe quel moment en respectant la procédure d'annonce préalable qui est décrite dans cette Offre de Référence.

En cas de suppression par NETHYS de chaînes numériques qui seraient utilisées par le Bénéficiaire, NETHYS informera le Bénéficiaire au minimum 6 mois avant la date de suppression effective de la chaîne. Le Bénéficiaire ne pourra pas informer ses Clients Finaux avant que NETHYS n'ait notifié ses propres clients finaux.

En cas d'ajout par NETHYS dans son offre de détail de chaînes de radio ou de télévision numérique, NETHYS informera le Bénéficiaire deux mois au préalable sauf en cas d'empêchements suite à des changements nécessaires de dernière minute. Le Bénéficiaire ne pourra pas informer ses Clients Finaux de cette modification qui est relative uniquement à l'offre de détail de NETHYS et qui n'a aucune incidence sur le Bénéficiaire et ses Client Finaux

Les modifications de l'offre de NETHYS ne peuvent pas être rendues publiques par le Bénéficiaire excepté les notifications nécessaires à ses Clients Finaux et dans les conditions décrites ci-dessus.

La « captation » et l'encodage de chaînes numériques, qui sont existantes dans l'Offre Numérique et qui sont reprises dans le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique sont effectués par NETHYS, sans aucune modification par rapport à ce qui se fait par NETHYS pour son Offre Numérique. Si le Bénéficiaire a ajouté des chaînes numériques additionnelles non disponibles dans l'Offre Numérique, la « captation » et l'encodage de la chaîne sera fait par NETHYS ou par une entité définie par NETHYS aux conditions spécifiées en annexe.

2.2.5. Droits

Le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique ne comprend pas les Droits qui sont

requis pour obtenir l'autorisation de donner accès au Client Final au contenu des chaînes de télévision numérique.

Le Bénéficiaire a l'obligation d'acquérir, à sa propre initiative et à ses propres frais, tous les Droits liés aux différentes chaînes comprises dans le produit numérique qu'il offre dans la zone géographique concernée.

Le Bénéficiaire prendra toutes les mesures nécessaires pour assurer que ses Clients Finals respectent les restrictions et obligations liées aux Droits.

Le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique ne pourra être fourni qu'après la présentation par le Bénéficiaire à NETHYS des preuves d'obtention de tous les Droits requis. NETHYS décline cependant toute responsabilité pour toute violation des Droits par le Bénéficiaire ou ses Clients Finals.

L'absence d'intérêt du Bénéficiaire pour une chaîne ou la non-acquisition par le Bénéficiaire des Droits requis ne peut empêcher NETHYS de diffuser la chaîne en question dans l'Offre Numérique. Le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique ne comprendra pas les chaînes pour lesquels le Bénéficiaire n'aurait pas les Droits.

2.2.6. Installation Intérieure

Tout aspect d'installation, maintenance et réparation lié à l'Installation Intérieure relève de la responsabilité du Bénéficiaire et ce, à partir du Point de Connexion. Tous les frais relatifs à l'Installation Intérieure seront entièrement à charge du Bénéficiaire.

Afin de bénéficier d'un signal de qualité et afin d'éviter un impact négatif sur le Réseau de NETHYS, le Bénéficiaire doit s'assurer que l'installation, les équipements et les matériaux utilisés par lui ou par le Client Final sont conformes aux spécifications techniques décrites en annexe de cette Offre de Référence.

Le(s) Décodeur(s) utilisé(s) et les techniciens qui exécutent les actions d'installation, de maintenance et de réparation de l'Installation Intérieure doivent être certifiés par NETHYS sur la base de la procédure de certification décrite en annexe de cette Offre de référence.

Le câble intérieur doit répondre aux critères de qualité décrits en annexe de cette Offre de Référence.

2.2.7. Accès VOD Edge Quam

Dans le cadre de cette Offre de Référence, NETHYS donne la possibilité au Bénéficiaire d'offrir à ses Clients Finals des services VOD en tant que complément à une offre de télévision numérique linéaire basée sur le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique.

L'Accès VOD est un service accessoire du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et ne pourra pas être livré séparément.

L'Accès VOD ne pourra être utilisé que pour la fourniture de contenus de télévision

non-linéaires (films, émissions de télévision, séries, documentaires etc.), à l'exclusion de toute autre service interactif (jeux vidéo, musique, accès Internet, chat etc.).

L'Accès VOD est soumis à toute réserve de sa faisabilité technique et du caractère raisonnable de la demande d'accès. L'Accès VOD n'est disponible aux Bénéficiaires que dans la mesure où NETHYS fournit elle-même des services VOD à ses propres clients finals dans la zone géographique concernée.

Pour ce faire, NETHYS permet l'accès partagé à ses ressources QAM qui sont actuellement utilisées pour faire du « streaming » en format « DVB-C » du contenu VOD de NETHYS à travers le Réseau de NETHYS. Le Bénéficiaire initie le « streaming » de son propre contenu VOD pour qu'il soit délivré aux Décodeurs de ses Clients Finals.

Cet usage partagé des ressources QAM nécessite la mise en place d'un système central de gestion des ressources QAM. Ce système central sera géré par NETHYS et sera installé au même endroit que la plate-forme VOD actuelle de NETHYS.

Le système central de gestion définit l'allocation des ressources QAM, et est aussi responsable de la sélection du « streamer » VOD du Bénéficiaire le plus approprié pour traiter le contenu VOD. Par conséquent, une interface avec la plate-forme de distribution de contenu VOD du Bénéficiaire est requise.

Le Bénéficiaire est responsable de la mise à disposition de son propre contenu VOD. Le Bénéficiaire prévoit son propre back-office VOD qui sera, entre autres, responsable de la gestion du contenu VOD, la gestion du catalogue VOD et la gestion des transactions de ses actifs VOD.

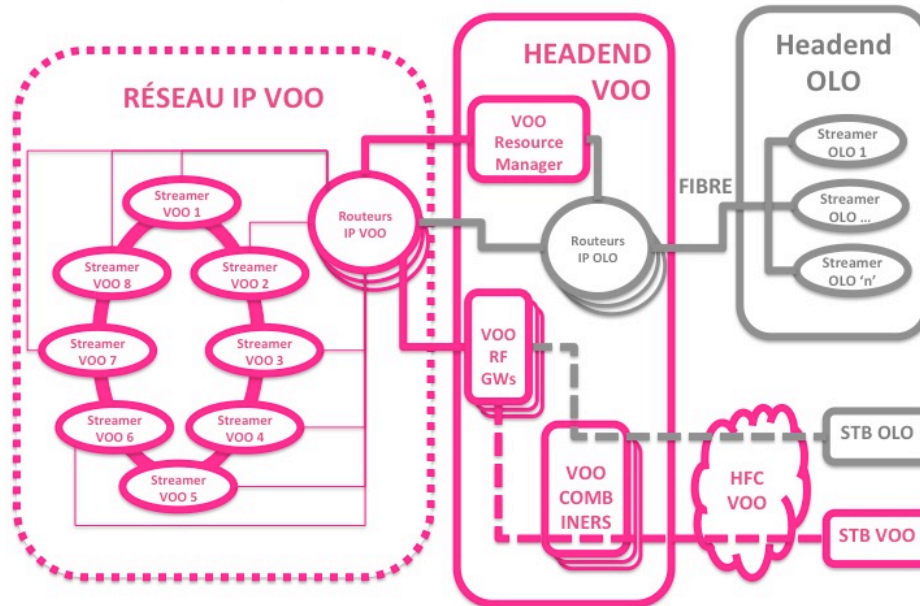
Le Bénéficiaire doit s'assurer que son Décodeur soit intégré dans sa plate-forme de distribution de contenu VOD et dans son back-office VOD. NETHYS ne sera aucunement responsable pour cette intégration et l'ensemble des frais seront à charge du Bénéficiaire.

Les « streamers » VOD sont des équipements qui génèrent une bande passante importante en output vers les modulateurs QAM. Par conséquent, les « streamers » VOD du Bénéficiaire doivent être connectés directement à la totalité des points d'interconnexion, définis en annexe, où sont localisés les « Streamers » utilisés par NETHYS.

Le cryptage VOD est effectué par la solution CAS qui doit être mise en place dans le cadre du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique. Une adaptation des équipements « RF Gateway » doit être réalisée afin d'ajouter un système « Resource Manager » et afin de permettre le partage des « RF Gateway » entre les « Streamers » de NETHYS et les « Streamers » du Bénéficiaire

Si le Bénéficiaire souhaite utiliser la voie de retour IP basée sur le Service de Revente d'Accès Haut Débit pour une application d'interactivité dans le cadre de la télévision numérique, cela nécessite la configuration par NETHYS d'un « service flow » spécifique supplémentaire sur le Réseau, dont le coût sera à charge du Bénéficiaire.

Integration VOD VOO-OLO



Les détails techniques de cette solution sont décrits dans l'annexe de cette Offre de Référence.

La localisation des points d'interconnexion pour l'Accès VOD est précisée dans l'Appendice « Points d'interconnexion ».

2.3. Service de Revente d'Accès Haut Débit

2.3.1. Service de base

Le service de base du Service de Revente d'Accès Haut Débit de la présente Offre de Référence répond à l'obligation imposée à NETHYS par les Décisions et se limite à un service internet avec un usage de type résidentiel.

Le Service de Revente d'Accès Haut Débit peut exclusivement être offert au Client Final pour autant que le Bénéficiaire lui fournisse également un service de télévision numérique sur base du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique, que ce service de télévision numérique soit actif à son habitation.

Les Profils des Services Utilisateur Final offerts dans le cadre du Service de Revente Accès Haut Débit auront une performance et une « Quality of Service » (QoS) identique aux services de détail correspondants de NETHYS afin d'éviter un impact négatif sur le Réseau et sur le niveau de service de l'ensemble des utilisateurs du Réseau. Les Profils auront un usage de type résidentiel et seront similaires à l'usage des profils offerts par NETHYS pour son service de détail.

Deux autres profils en termes de vitesse peuvent être demandés par le Bénéficiaire. NETHYS appréciera le caractère raisonnable d'une telle demande sur la base notamment des conditions particulières suivantes :

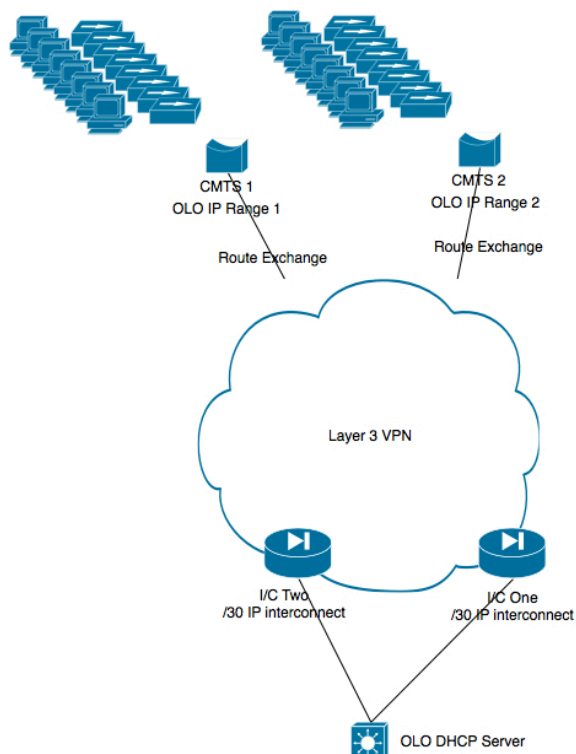
- Les Profils ne peuvent pas dépasser les maxima en vitesse « upload », en vitesse « download » et en volume, du Profil le plus performant offert par NETHYS dans son offre de détail.
- Les rapports entre les vitesses « upload » et « download » du Profil du Service Utilisateur Final doivent respecter les mêmes rapports de proportionnalité que ceux de l'offre de détail de Nethys
- Un équilibre des types de profils permettant un dimensionnement correct du réseau de la même façon que ce qui est fait pour la définition des profils de détail de NETHYS.

Afin de garantir les Niveaux de Services pour tous les utilisateurs finals, NETHYS se réserve le droit d'appliquer des règles et des procédures de « Fair Use Policy (FUP) et de « Traffic Management ».

Le Modem de NETHYS ne fait pas partie du Service de Revente Accès Haut Débit. Tous les frais relatifs au Modem seront entièrement à charge du Bénéficiaire.

2.3.2. Implémentation technique

La solution technique sera basée sur la création d'un unique IP VPN Layer 3 pour le Bénéficiaire. Cet IP VPN Layer 3 permettra d'offrir le Service de Revente d'Accès Haut Débit dans toutes les zones géographiques où l'Offre Internet Haut Débit de NETHYS est disponible.



Chaque Bénéficiaire sera responsable de son propre IP Range CPE et de la gestion de celui-ci. Le Layer 3 VPN est interconnecté au réseau du Bénéficiaire via au minimum deux points d'interconnexion, qui sont détaillés en annexe et toutes les requêtes DHCP CPE, au sein du domaine Layer 3, sont transmises à un serveur DHCP sous contrôle du Bénéficiaire.

L'IP TRANSIT est fourni et sous la responsabilité du Bénéficiaire. Le Trafic de management des modems emprunte le même VPN Layer 3.

Afin de gérer la « Quality of Service », le modem du Service Utilisateur Final est provisionné par NETHYS dans son Réseau. En ce qui concerne le choix du Modem, il convient de se référer à ce qui est repris au point 2.3.3 « Installation Intérieure ».

Toutes les obligations légales liées à la commercialisation d'un service internet, par exemple en ce qui concerne l' « IP Intercept », sont sous l'entière responsabilité du Bénéficiaire.

2.3.3. Installation Intérieure

Tout aspect d'installation, de maintenance et de réparation lié à l'Installation Intérieure relève de la responsabilité du Bénéficiaire. Tous les frais relatifs à l'Installation Intérieure seront entièrement à charge du Bénéficiaire.

En ce qui concerne le Modem, le Bénéficiaire peut choisir son propre type de modem câble pour autant que celui-ci soit en conformité avec les spécifications techniques imposées par NETHYS. La conformité du Modem avec ces spécifications techniques doit être certifiée (ou doit avoir été certifiée préalablement) par un bureau de certification externe reconnu par le secteur. Les spécifications techniques sont décrites en annexe.

Les techniciens qui exécutent les actions d'installation, de maintenance et de réparation de l'Installation Intérieure doivent également être certifiés préalablement par NETHYS sur la base d'un examen réalisé par Nethys.

2.4. Services Auxiliaires

Dans le cadre de cette Offre de Référence, NETHYS offre des Services Auxiliaires qui sont communs au Service de Revente de l'Offre Analogique, au Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et au Service de Revente de l'Internet Haut Débit et qui comprennent, entre autres, la mise à disposition par NETHYS d'applications informatiques et/ou de services de support qui permettent au Bénéficiaire de passer des commandes pour l'activation ou la désactivation de Clients Finaux, ainsi que des services complémentaires d'installation. Les détails de ces services sont décrits dans le chapitre 4.

Le Service offert par NETHYS au Bénéficiaire est disponible pour tout Client Final raccordé au Réseau de NETHYS. Le Service ne peut être offert dans le cas où il n'existe pas de raccordement de l'habitation en question au Réseau de NETHYS.

2.5. Services de Support

Dans le cadre de cette Offre de Référence, NETHYS fournit également des services pour analyser et potentiellement remédier aux éventuelles pannes et problèmes techniques liés au Réseau dans le cadre du Service de Revente de l'Offre Analogique, au Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et au Service de Revente de l'Accès Haut Débit, observés par le Client Final et pour lesquels le Bénéficiaire a déterminé après confirmation par NETHYS que la cause se situe dans le Réseau de NETHYS.

De façon comparable, NETHYS fournit des services pour analyser et potentiellement remédier aux problèmes liés aux Services Auxiliaires ce inclus ceux qui ne peuvent pas être traités de façon automatisée.

2.6. Autres

Les travaux liés aux raccordements d'une habitation au Réseau ainsi que les modifications ou réparations de ceux-ci ne font pas partie de cette Offre de Référence.

Dans le cas où l'habitation ne bénéficie pas d'un raccordement au Réseau de NETHYS ou que le Client Final souhaite apporter une modification au niveau du raccordement existant ou qu'une réparation est nécessaire au niveau de ce raccordement, une étude de faisabilité et de coût devra être réalisée par NETHYS sur demande du Bénéficiaire. Cette étude ainsi que les travaux qui pourraient s'en suivre dans le cas de l'approbation par le Bénéficiaire de ces coûts, ne font pas partie de la présente Offre de Référence et seront à charge du Bénéficiaire. Le Bénéficiaire ne pourra pas demander à NETHYS de facturer le Client Final.

En aucun cas, le Bénéficiaire n'a le droit de faire des modifications au Réseau de NETHYS ou de

donner l'autorisation à un tiers de procéder à de telles modifications.

3. Aspects contractuels

L'Offre de Référence fait partie intégrante du Contrat et contient toutes les informations de base nécessaires pour procéder à la signature du Contrat, sans préjudice du droit des parties de prévoir d'autres droits et obligations à la suite des négociations ayant précédé la conclusion du Contrat. Le Contrat sera le seul texte faisant foi pour la détermination des obligations contractuelles entre les parties.

3.1. Obligations et responsabilités des parties

3.1.1. Obligations et responsabilités de NETHYS et du Bénéficiaire

- Les deux parties s'engagent à collaborer de façon professionnelle à la négociation, la mise en œuvre et l'exécution du Contrat.
- Les deux parties se comportent comme des fournisseurs de services de télécommunication professionnels afin de rendre, chacun dans son propre domaine de responsabilité, des services de qualité au Client Final et respecter toutes les obligations réglementaires qui lui incombent.

3.1.2. Obligations et responsabilités particulières du Bénéficiaire,

En supplément des obligations et des responsabilités qui sont reprises dans cette Offre de Référence, le Bénéficiaire devra reprendre et imposer au Client Final, certaines clauses des conditions générales de vente de NETHYS, qui sont reprises en annexe.

3.2. Conclusion du Contrat

3.2.1. Eligibilité

Afin de pouvoir introduire auprès de NETHYS une demande pour commencer des négociations dans le but de la signature d'un Contrat, l'opérateur alternatif doit respecter les exigences spécifiées au point 3.2.2 'Demande de négociation' ainsi que les obligations relatives au service auquel l'opérateur alternatif souhaite souscrire et précisées dans cette Offre de Référence. Toutes les conditions spécifiées sont cumulatives.

3.2.1.1. Service de Revente de l'Offre Analogique

- Tout opérateur alternatif est éligible pour autant qu'il dispose des autorisations requises pour la fourniture de services de télévision analogique.

3.2.1.2. Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique

- Avoir signé un Contrat pour le Service de Revente de l'Offre Analogique ou avoir introduit auprès de NETHYS une demande pour commencer des négociations dans le but

de la signature d'un tel Contrat.

- Etre un opérateur alternatif qui n'est pas soumis à l'exclusion du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique par les Décisions et qui n'est pas un opérateur alternatif contrôlé, en partie ou en totalité, par un opérateur soumis à cette exclusion.
- Disposer des autorisations requises pour la fourniture de services de télévision numérique.

3.2.1.3. Service de Revente Internet Haut Débit

- Avoir signé un Contrat pour le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique ou avoir introduit auprès de NETHYS une demande pour commencer des négociations dans le but de la signature d'un tel Contrat.
- Disposer des autorisations requises pour la fourniture de services internet haut débit.

3.2.2. Demande de négociation

Lorsqu'un opérateur alternatif souhaite signer un Contrat pour le Service de Revente de l'Offre Analogique, le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique, ou le Service de Revente d'Accès Haut Débit, il doit soumettre une demande écrite et par recommandée à NETHYS.

Cette demande doit contenir au minimum les éléments suivants :

- La référence à cette Offre de Référence ;
- L'identité exacte du demandeur et d'une personne de contact ;
- Une déclaration dans laquelle l'opérateur alternatif s'engage à respecter les obligations et les conditions prévues par la présente Offre de Référence ;
- Une description des services que l'opérateur alternatif souhaite contracter et les types d'équipements qu'il souhaite offrir.
- Une description de toute demande qui n'est pas en conformité avec les conditions de cette Offre de Référence ou qui est complémentaire à ces conditions;
- Un engagement du paiement de l' « Upfront fee » (Voir annexe) nécessaire pour la conduite des négociations et pour débiter l'implémentation et les tests du Service avec l'opérateur alternatif.
- La signature d'une déclaration de confidentialité reprise en annexe.

En supplément, l'opérateur alternatif doit respecter les exigences suivantes :

3.2.2.1. Service de Revente de l'Offre Analogique

- La preuve qu'il est en négociation avec les fournisseurs des Droits requis pour revendre l'Offre Analogique ;
- Une prévision des volumes opérationnels, pour la première année de Revente de l'Offre Analogique, par chef-lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.

3.2.2.2. Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique

- La preuve qu'il est en négociation avec les fournisseurs des Droits requis pour les chaînes comprises dans son offre numérique ;
- La zone géographique dans laquelle il souhaite offrir son offre numérique ;

3.2.2.3. Service de Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit

- La zone géographique dans laquelle il souhaite offrir son offre de revente d'accès Internet haut débit;

Cette information doit être envoyée par lettre recommandée à :

NETHYS

A l'attention du département Regulatory & Wholesale.

Rue Louvrex, 95

4000 Liège

3.2.3. Procédure de négociation

Après réception de la demande, NETHYS vérifiera si la demande est complète, c'est-à-dire si elle comprend tous les éléments mentionnés ci-dessus. En cas de demande incomplète, NETHYS informera l'opérateur alternatif de ce fait. Dans tel cas, c'est la responsabilité de l'opérateur alternatif de faire parvenir à les éléments manquants le plus vite que possible à NETHYS afin d'éviter que la signature du Contrat soit reportée.

NETHYS informera l'opérateur alternatif du caractère acceptable ou non de sa demande de négociation. Une demande est considérée acceptable si tous les aspects de la demande sont en conformité avec les conditions de cette Offre de Référence.

Dans le cas où NETHYS considère la demande comme étant acceptable, NETHYS invitera l'opérateur alternatif à une première réunion pour initier la procédure de négociation de Contrat, visant à arriver à la signature du Contrat au plus tard 15 Jours Ouvrables après la réception de la demande de négociation.

Si la demande est considérée comme étant non acceptable parce que certains aspects de la demande ne sont pas en conformité avec les conditions de cette Offre de Référence, NETHYS informera par écrit l'opérateur alternatif des raisons pour lesquelles elle juge la demande non acceptable.

L'opérateur alternatif a, à ce moment, le choix de :

- modifier sa demande de façon à la rendre conforme avec l'Offre de Référence et dans ce cas, il sera invité automatiquement à la procédure de négociation de Contrat,
- ou d'introduire auprès de NETHYS une demande d'offre raisonnable en dehors de l'Offre de Référence. Ces négociations ne seront alors plus régies par les termes de la présente Offre de Référence.

En cas de non accord sur les modalités du Contrat, NETHYS en expliquera les raisons par écrit.

3.2.4. Signature du Contrat

Désigne l'ensemble constitué par l'Offre de Référence applicable, la lettre d'intention signée par le Bénéficiaire, le versement du « setup fee » et, le cas échéant, le Binder Projet.

La mise en œuvre opérationnelle du (des) Service(s) Utilisateur Final n'aura lieu que lorsque NETHYS aura confirmé au Bénéficiaire la validité de l'implémentation et des tests d'interconnexion.

3.2.5. Transfert de droits du Contrat

Le Contrat est un accord entre NETHYS et le Bénéficiaire. Par conséquent, le principe de base est qu'en aucun cas, le Bénéficiaire ne peut transférer ou demander à NETHYS de transférer, en partie ou en totalité, les droits acquis par le Bénéficiaire sur la base de ce Contrat à une partie tierce. Néanmoins, la revente des produits de télévision et de large bande à un autre opérateur est autorisée.

3.2.5.1. Sous-traitance

Le Bénéficiaire a le droit de faire exécuter certains travaux, qui doivent être réalisés dans le cadre de l'usage du Service, par une partie tierce, pour autant que ces travaux soient exécutés en conformité avec les standards et les spécifications techniques, ainsi qu'avec les exigences de certification imposés par cette Offre de Référence et moyennant une information préalable d'au moins 1 mois à NETHYS. NETHYS aura le droit de demander toutes les informations nécessaires pour vérifier que la partie tierce satisfait aux exigences. Le tiers s'abstiendra de toute intervention en cas de demande de vérification et ce jusqu'à ce que NETHYS ait confirmé que le tiers satisfait les exigences.

NETHYS conserve le droit de transférer ou céder le Contrat et faire appel à des tiers pour l'exécution de ces obligations.

3.2.5.2. Fusions et acquisitions

En cas d'une évolution qui introduit un changement du statut juridique du Bénéficiaire, par exemple suite à une fusion avec ou une acquisition par une partie tierce, NETHYS et le Bénéficiaire travailleront ensemble pour réaliser les changements contractuels nécessaires pour transférer les droits acquis par le Bénéficiaire sur la base du Contrat à cette nouvelle entité juridique, pour autant que cette partie tierce n'est pas exclue du Service par la Décision.

3.2.6. Modification

L'Offre de Référence de NETHYS pour le Service de Revente de l'Offre Analogique, de l'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et la Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit fait partie intégrante du Contrat et ne peut être modifiée qu'après l'approbation formelle du régulateur

compétent. En cas de modification, par NETHYS, du service ou de conditions prévues dans l'Offre de référence, ayant un impact sur le service offert par le Bénéficiaire et nécessitant de sa part un changement, NETHYS devra en notifier le régulateur ou/et le Bénéficiaire au préalable dans un délai de 3 ou 6 mois en fonction du type de modifications. Le délai de 3 ou 6 mois commence à courir dès la notification au régulateur ou/et au Bénéficiaire.

En cas d'une proposition de modification de certaines clauses complémentaires du Contrat de la part de NETHYS ou du Bénéficiaire, la partie concernée communiquera la proposition de modification à l'autre partie par écrit. Les deux parties s'engagent alors à travailler ensemble, de façon constructive, pour arriver à un accord mutuel dans un délai raisonnable. Dans le cas où les négociations de modification de contrat n'aboutissent pas à un accord, la partie qui refuse la modification proposée motivera sa décision par écrit.

Toute modification à l'offre de référence déterminée par le régulateur compétent devra faire l'objet d'un amendement au(x) Contrat(s). Le Bénéficiaire ne pourra s'opposer à aucune modification qui résulte des obligations réglementaires de NETHYS ou raisonnablement justifiée par une modification relative à une offre de détail de NETHYS, au Réseau de NETHYS ou au cadre réglementaire applicable aux Services concernés.

3.2.7. Résiliation

3.2.7.1. Résiliation par le Bénéficiaire

Le Bénéficiaire a le droit de mettre fin au Contrat à tout moment, à sa propre discrétion, par lettre recommandée adressée à NETHYS, avec un délai de préavis de trois mois. Cette résiliation mettra fin à la fourniture du Service par NETHYS au Bénéficiaire et, le cas échéant, aboutira à la désactivation du Service Utilisateur Final du Bénéficiaire de ses Clients Finaux.

En cas de résiliation, NETHYS ne sera aucunement responsable à l'égard du Client Final pour l'interruption du service en question ou pour le dommage causé par celle-ci.

Le Bénéficiaire s'engage à indemniser NETHYS pour tout dommage que NETHYS devrait payer à des tiers à suite de la résiliation du Contrat.

La résiliation du Contrat ne supprime pas l'obligation des parties de procéder au règlement des factures et notes de crédit impayées.

3.2.7.2. Résiliation par NETHYS

NETHYS a le droit d'initier la procédure de résiliation à tout moment dans les cas où la continuation de la fourniture du Service au Bénéficiaire n'est plus jugée raisonnable. Des exemples de telles situations sont :

- Le Bénéficiaire ne respecte pas les conditions stipulées dans le Contrat ;
- Le Bénéficiaire a conclu le Contrat sur base de fausses informations fournies à NETHYS ;
- Le Bénéficiaire est en faillite, en état de liquidation ou toute autre circonstance, sous validation des régulateurs, qui démontre l'existence de doutes sérieux par rapport à la capacité pour le Bénéficiaire de satisfaire ces obligations contractuelles

- Toute obligation pour NETHYS de résilier le contrat afin de se conformer à une obligation légale
- L'annulation ou la suspension de l'obligation réglementaire de NETHYS de fournir le Service couvert par le contrat.

Cette liste n'est pas exhaustive. D'autres cas éventuels seront soumis à la validation des régulateurs.

La procédure de résiliation est initiée par NETHYS par l'envoi au Bénéficiaire d'une lettre recommandée indiquant les raisons de cette action et informant que le Service sera suspendu dans les 30 jours calendriers dans le cas où le Bénéficiaire reste en défaut.

En cas d'absence d'actions adéquates de la part du Bénéficiaire pour remédier aux raisons qui font que la procédure de résiliation a été initiée, le Service sera suspendu. Le cas échéant, les Clients Finaux existants du Bénéficiaire continueront à avoir accès aux Services Utilisateur Final contractés, mais NETHYS ne traitera plus les nouvelles commandes ou les autres demandes du Bénéficiaire.

Au moment de la suspension, NETHYS notifiera le Bénéficiaire par l'envoi d'une lettre recommandée. Une copie de cette lettre sera envoyée au régulateur compétent.

La résiliation du Contrat ne supprime pas l'obligation des parties de procéder au règlement des factures et notes de crédit impayées.

3.3. Coordination entre les parties

3.3.1. Points de contact

Le Bénéficiaire et NETHYS désigneront une personne comme leur seul point de contact respectif (« Single Point of Contact » ou « SPOC ») qui agira au sein de sa société, en tant que personne de contact de l'autre partie.

Le SPOC de chacune des parties aura le pouvoir pour agir et décider au nom de la partie concernée sur toutes les questions techniques et opérationnelles relatives à la gestion quotidienne de l'exécution du Contrat. Sauf disposition contraire expressément prévue par la partie concernée, le SPOC de chacune des parties n'aura pas le pouvoir d'agir en dehors de la gestion quotidienne de l'exécution du Contrat.

Chaque partie sera autorisée à remplacer son SPOC par notification écrite adressée à l'autre Partie. Cette notification prendra effet immédiatement.

3.3.2. Gestion de conflits

Tel que décrit dans les obligations et responsabilités de NETHYS et du Bénéficiaire, les deux parties s'engagent à collaborer de façon professionnelle à la mise en œuvre et à l'exécution du Contrat. Les points de contact désignés (« SPOCs ») des deux parties, essaieront de façon continue de résoudre toute situation de controverse ou de réclamation entre les parties concernant l'interprétation, l'application et la mise en œuvre des conditions du Contrat.

Dans le cas où les parties se montreraient incapables de résoudre un désaccord, chaque partie pourra alors demander d'initier une procédure de gestion de conflit.

Dans un tel cas, chacune des parties désignera une personne responsable d'un niveau hiérarchique élevé dans l'organisation, avec pouvoir de décision en la matière et dont la tâche sera de se rencontrer dans le but de régler le problème. Les dirigeants désignés se réuniront aussi souvent que les parties le jugeront raisonnablement nécessaire afin de recevoir et de fournir à l'autre partie tous les renseignements en rapport avec le désaccord en question. Ces dirigeants discuteront et négocieront de bonne foi dans un effort visant à régler le désaccord, sans la nécessité d'engager une procédure formelle.

Au cas où ces dirigeants n'arriveraient pas à un accord dans les 15 Jours Ouvrables après l'initiation de la procédure, chaque partie désignera un autre responsable de plus haut niveau hiérarchique dans l'organisation qui se réuniront de façon similaire à celle décrite ci-dessus, à nouveau dans un effort visant à régler le problème.

Dans le cas où 50 Jours Ouvrables après l'initiation de la procédure, une des parties jugerait que la probabilité d'arriver à un accord dans un délai raisonnable est trop faible, il sera mis fin à la procédure sur sa simple demande.

Dans toute situation où la procédure de gestion de conflits n'aboutirait pas à un accord et où une des parties déciderait de déposer une plainte auprès du tribunal, la plainte devra être soumise aux tribunaux de la ville où NETHYS a son siège central. Dans tous les cas, la loi Belge sera d'application.

3.4. Implémentation et tests

Lors de la négociation du Contrat, NETHYS et l'opérateur alternatif travailleront ensemble pour élaborer un plan d'implémentation et de test.

Le plan d'implémentation et de test est un plan d'action détaillé qui décrit toutes les actions nécessaires pour connecter l'infrastructure de l'opérateur alternatif au Réseau de NETHYS, pour tester le système de communication informatisé, pour certifier les équipements et les techniciens l'opérateur alternatif, pour tester toutes les interfaces entre les systèmes l'opérateur alternatif et les systèmes de NETHYS et, de manière générale, pour valider tout aspect de la solution proposée.

Les exigences spécifiques et les procédures détaillées relatives à ce plan d'implémentation et de test sont reprises en annexe.

Le Service ne pourra être fourni qu'après la signature du Contrat et la réussite des étapes reprises dans le plan d'implémentation et de test. Le plan d'implémentation et de test est documenté dans l'Appendice « Plan d'implémentation et de test » de cette Offre de Référence. Cet Appendice sera fourni après validation et acceptation par le régulateur du corps de l'Offre de Référence de NETHYS.

3.5. Facturation

NETHYS facture le Service sur une base mensuelle conformément aux tarifs spécifiés en annexe.

L'information fournie par NETHYS au Bénéficiaire dans le cadre de cette facturation a pour objectif de détailler la facture vers le Bénéficiaire et n'a pas pour objectif la facturation vis-à-vis du Client Final. Le Bénéficiaire a seul la responsabilité de gérer la facturation de manière adéquate vis-à-vis de son Client Final.

Dans aucune situation, le Bénéficiaire ne peut demander à NETHYS de facturer certains services ou prestations au Client Final ou à des tiers.

En aucun cas, le paiement de factures déjà émises par NETHYS ne pourra faire l'objet d'une compensation. Les compensations éventuelles à payer par NETHYS dans le cadre des Niveaux de Service (SLA) sont versées sous forme d'une réduction sur les factures futures du Bénéficiaire.

Paiement de la facture: lors de la réception de la facture, le Bénéficiaire doit, dans les délais repris dans les Conditions Générales, soit procéder au paiement de la facture en accord avec les termes de la facture, soit exprimer ses objections en cas d'inexactitudes ou s'il n'est pas d'accord avec les données facturées. Seule la partie de la facture contestée, n'est provisoirement pas payée.

Contestation des factures : dans un premier temps, le Bénéficiaire doit contester la facture suivant la procédure reprise dans les Conditions Générales, en expliquant ses objections et en fournissant les détails justifiant cette contestation, en ce compris les montants facturés et les montants qu'ils pensent corrects. Si aucune solution ou aucun accord ne peut être trouvé, le litige sera traité à un niveau hiérarchique supérieur, etc. NETHYS confirmera la réception de la contestation officielle, afin que le délai de paiement du montant contesté puisse être suspendu, et qu'un délai raisonnable pour la poursuite du traitement de la contestation puisse prendre cours.

4. Aspects opérationnels

4.1. Traitement des commandes et LOA

NETHYS mettra à la disposition du Bénéficiaire un système de communication afin d'effectuer les opérations de traitement des commandes. Ce système fait partie des Services Auxiliaires et sera l'interface obligatoire pour introduire une ou des commande(s).

Pour chaque commande introduite par le Bénéficiaire auprès de NETHYS qui concerne un Service Utilisateur Final, le Bénéficiaire doit préalablement obtenir, de la part du Client Final, une lettre d'autorisation (« LOA »), dûment signée et datée par le Client Final. Cette lettre d'autorisation est la preuve formelle que le Client Final souhaite souscrire au Service Utilisateur Final du Bénéficiaire et comprend les conséquences de cette décision.

En demandant l'activation d'un Service Utilisateur Final pour un Client Final, le Bénéficiaire confirme formellement qu'il est en possession de la lettre d'autorisation du Client Final concerné.

La lettre d'autorisation doit être présentée au Client Final comme un document physique (p.ex. un document papier pré-imprimé). Le contenu minimal du document est présenté en annexe. La lettre d'autorisation doit porter la signature du Client Final.

La validité de la lettre d'autorisation, non suivie par une demande d'activation des Services Utilisateur Final concernés, est limitée à deux (2) mois calendrier, à compter de la date de signature mentionnée sur le document.

Une désactivation d'un Service Utilisateur Final annule la validité de la lettre d'autorisation concernée pour ce service.

Le Bénéficiaire est responsable pour l'archivage des documents originaux et prend les mesures nécessaires pour les protéger et sauvegarder. Le Bénéficiaire ne doit pas envoyer la « LOA » à chaque fois qu'il place une commande. Par contre, à la demande de NETHYS pouvant se faire par email, le Bénéficiaire enverra une copie de la lettre d'autorisation via courrier électronique à NETHYS dans les trois (3) Jours Ouvrables. Et à la demande de NETHYS, le Bénéficiaire enverra l'original de la lettre d'autorisation à NETHYS dans les dix (10) Jours Ouvrables.

La même procédure s'applique lorsque l'utilisateur final est client d'un Bénéficiaire et souhaite devenir client de NETHYS.

4.1.1. Procédure générale

La commande pour le Service Utilisateur Final ne sera acceptée par NETHYS que si les données fournies sont complètes et correctes, conformément à la description reprise en annexe.

Les données du Client Final seront fournies à NETHYS sur la base des critères d'identification définis en annexe.

Le Bénéficiaire ne peut introduire des commandes (d'activation, de désactivation, etc.) que si le Client Final est enregistré dans les systèmes de NETHYS comme étant raccordé au Réseau.

4.1.2. Activation d'un Service Utilisateur Final

Le système de communication mis à la disposition du Bénéficiaire permet de débiter le processus d'activation du Service Utilisateur Final suite à la validation des données relatives au Client Final.

Dans tous les cas, les commandes du Service Utilisateur Final devront être en conformité avec les conditions spécifiques du Service.

Le Service de Revente Accès Haut Débit ne pourra être activé que pour des Clients Finals résidentiels, pour lesquels un Service Utilisateur Final du Bénéficiaire basé sur le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique est également activé et installé dans une habitation de type résidentiel. Un contrôle pourra être effectué par NETHYS afin d'éviter des abus en la matière de la part du Bénéficiaire ou du Client Final. Dans le cas où il s'avère que le service de Revente Accès Haut Débit ou le service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique n'a pas été installé dans les conditions citées, NETHYS a le droit de déconnecter les services en question.

A l'exception des cas prévus ci-après, toute activation effective requiert de la part de NETHYS, une prestation sur place et dans l'habitation du Client Final aux frais du Bénéficiaire. Cette prestation a notamment pour objet la validation de l'installation, l'installation ou le remplacement du Point de Connexion, la suppression ou le placement d'un filtre existant et le placement d'un repère d'identification de la ligne.

Le NIU faisant partie du réseau de NETHYS, le coût de l'équipement NIU est pris en charge par NETHYS.

Dans les cas d'un Client Final faisant l'objet d'un nouveau raccordement, un NIU sera installé d'office par NETHYS au moment du raccordement.

Dans le cas d'une migration d'un service de télévision sans interactivité, l'intervention de NETHYS au domicile du Client Final pour l'installation d'un NIU n'est pas requise si l'une des deux conditions ci-dessous est remplie :

- le Bénéficiaire informe NETHYS, au moment de la commande, de l'existence d'un NIU conforme chez le Client Final
- il s'agit d'un service de télévision analogique et le raccordement jusqu'au point de fourniture (prise unique ou jonction) est conforme.

Dans tous les cas d'activation de services interactifs, NETHYS procédera à l'installation ou au remplacement (lorsque cela s'avère nécessaire) du NIU pour autant qu'il n'existe pas de NIU conforme répertorié dans la base de données de NETHYS pour l'adresse concernée. Le Bénéficiaire confirmera la présence effective de ce NIU lors de l'activation de ses services.

Ceci signifie qu'en cas d'upgrade de service, aucun déplacement de NETHYS n'est nécessaire puisque le NIU aura été installé lors de la première activation.

Dans le cas d'un dépannage chez le Client Final du Bénéficiaire et du constat de l'absence d'un NIU alors qu'il s'agit d'un service interactif ou numérique non interactif, les frais de dépannage seront à charge du Bénéficiaire. Un NIU sera installé par NETHYS.

NETHYS insiste sur le fait que l'absence d'un NIU peut engendrer des problèmes techniques de qualité de service et de responsabilités entre le Bénéficiaire et NETHYS.

Aux fins de l'installation chez le Client Final, le Bénéficiaire devra s'assurer que, après qu'il ait été informé des disponibilités de NETHYS, le Client Final offrira l'accès à son habitation ou aux parties communes de celle-ci au technicien de NETHYS.

La facturation mensuelle du Service Utilisateur Final débutera après que l'activation du Client Final sera terminée.

Par contre, le tarif non récurrent d'installation ou d'activation du Client Final sera facturé au Bénéficiaire également lorsque l'activation n'a pu être réalisée de façon complète lors de la plage horaire convenue en raison d'une cause non liée à NETHYS. Le Bénéficiaire devra effectuer une nouvelle demande pour procéder à l'activation qui fera l'objet d'une seconde facturation.

4.1.3. Modification du Service Utilisateur Final activé

Le système de communication mis à la disposition du Bénéficiaire permet la modification du (des) Service(s) Utilisateur Final activé(s). A titre d'exemple, une modification peut être la gestion des différents processus liés au Service Utilisateur Final.

La modification du Service Utilisateur Final sera directement facturée au Bénéficiaire et ce également lorsque la modification n'a pu être réalisée de façon complète lors de la plage horaire convenue en raison d'une cause non liée à NETHYS. Le Bénéficiaire devra effectuer une nouvelle demande pour procéder à la modification.

4.1.4. Désactivation du Service Utilisateur Final activé

Le système de communication mis à la disposition du Bénéficiaire permet la désactivation du (des) Service(s) Utilisateur Final activé et la gestion des différents processus liés au Service Utilisateur Final.

Dans tous les cas, une commande du Service Utilisateur Final devra être en conformité avec les conditions spécifiques du Service.

Toute désactivation du Service Utilisateur Final requiert de la part de NETHYS, une prestation sur place afin d'installer un filtre, excepté si un service analogique reste actif chez l'utilisateur final. Un étiquetage est également installé sur le câble afin de donner l'état de service du câble, déconnecté ou actif, type de service, actif chez Nethys ou chez un Bénéficiaire.

La désactivation peut nécessiter l'accès par NETHYS à l'habitation ou aux parties communes de

l'immeuble du Client Final. A cette fin, le Bénéficiaire devra s'assurer que, après qu'il ait été informé des disponibilités de NETHYS, le Client Final offrira l'accès à son habitation ou aux parties communes de celle-ci au technicien de NETHYS. Dans le cas où la prestation sur place n'aurait pas eu lieu (déconnexion suivie d'une reconnexion), seule la désactivation à distance sera prise en compte.

La désactivation du Service Utilisateur Final sera facturée directement au Bénéficiaire et ce, également lorsque l'activation n'a pu être réalisée de façon complète lors de la plage horaire convenue en raison d'une cause non liée à NETHYS. Le Bénéficiaire devra effectuer une nouvelle demande pour procéder à la désactivation.

Par ailleurs, tant que le Client Final n'aura pas été physiquement déconnecté (sur place), le Service de Revente de l'Offre Analogique restera à charge du Bénéficiaire.

Enfin, il est entendu que la désactivation d'un Service Utilisateur Final pour le Service d'Accès à la Plateforme Numérique nécessitera la désactivation préalable du Service Utilisateur Final pour le Service de Revente d'Accès Haut Débit.

4.1.5. Cas spéciaux

4.1.5.1. Déménagement

En cas de déménagement du Client Final, le Bénéficiaire doit introduire une demande pour la désactivation du (des) Service(s) Utilisateur Final pour l'ancienne adresse et le cas échéant, introduire une commande pour l'activation du (des) Service(s) Utilisateur Final(s) du Bénéficiaire pour la nouvelle adresse, pour autant que le Service puisse être assuré par NETHYS à cette nouvelle adresse.

Le déménagement du Client Final requiert dès lors de la part de NETHYS, une prestation aux deux adresses ce qui peut nécessiter l'accès par NETHYS à l'habitation ou aux parties communes de l'immeubles du Client Final. A cette fin, le Bénéficiaire devra s'assurer que, après qu'il ait été informé des disponibilités de NETHYS, le Client Final offrira l'accès à ses deux habitations ou aux parties communes de celles-ci au technicien de NETHYS.

Les conditions de désactivation et d'activation du (des) Service(s) Utilisateur Final sont applicables au Bénéficiaire lors d'un déménagement.

4.1.5.2. Transfert / Migration

Si un Client Final décide de terminer son contrat avec un Bénéficiaire A et de signer un nouveau contrat avec un Bénéficiaire B, le Bénéficiaire A doit introduire au préalable une demande de désactivation du (des) Service(s) Utilisateur Final et le Bénéficiaire B doit introduire ensuite une commande pour l'activation du (des) Service(s) Utilisateur Final. Les conditions de désactivation et d'activation du (des) Service(s) Utilisateur Final sont applicables au Bénéficiaire.

4.2. Demande de raccordement et identification des lignes du réseau

Dans le cas où l'habitation du Client Final n'est pas raccordée au réseau de NETHYS, le Bénéficiaire peut faire une demande de prix d'un raccordement. Un devis comportant le détail des coûts et une estimation des délais seront adressés au Bénéficiaire. En cas d'accord de

celui-ci, les travaux seront exécutés par NETHYS et les coûts associés à cette demande seront supportés par le Bénéficiaire.

Identification des lignes du Réseau

Deux repères sont placés sur le câble de chaque Client Final. D'une part, un repère sous forme d'une combinaison alpha numérique en vue de repérer physiquement un client par rapport à la base de données de NETHYS. D'autre part, un colson avec un code couleur spécifique est placé sur le câble connecté au coupleur afin d'identifier l'état de service du câble (actif, déconnecté, type de service actif, actif chez un Bénéficiaire,...). Ces repères sont nécessaires aux installateurs, les dépanneurs, le département infrastructure afin de repérer chaque client de manière précise et repérer les fraudes éventuelles.

4.3. Spécifications techniques

Le Réseau de NETHYS est construit et géré en conformité avec une série de standards et de spécifications techniques qui seront imposés à tous les équipements et systèmes hardware, software et interfaces du Bénéficiaire connectés au Réseau de NETHYS, ainsi qu'aux techniciens du Bénéficiaire qui effectuent des interventions au niveau de l'Installation Intérieure.

Ces standards et spécifications techniques ainsi que les procédures qui certifient cette conformité sont documentés en annexe.

4.4. Responsabilité des parties au niveau du réseau

NETHYS et le Bénéficiaire sont responsables de l'intégrité et du fonctionnement de leur propre réseau et supporteront tous les frais qui y sont liés.

Les deux parties doivent avoir un Network Operations Center (NOC) qui est accessible et opérationnel aux heures spécifiées en annexe. Les numéros de téléphone et les adresses email de la personne « on duty » et des niveaux d' « escalation » du NOC des deux parties seront repris dans une annexe au Contrat. Il reviendra aux parties de s'assurer que cette information est tenue à jour en cas de modification.

Chaque partie est autorisée à prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger son propre réseau lors de pannes dans le réseau de l'autre partie, en ce compris des mesures qui doivent être prises immédiatement ou des mesures qui ont un impact financier, et dont les conséquences seront discutées ultérieurement entre les parties.

4.5. Support - Réparation

Les Services de Support servent à remédier à la survenance de problèmes liés au Service.

4.5.1. Support pour le Service Utilisateur Final

Le Client Final s'adresse uniquement au Bénéficiaire pour toute question ou problème relatif aux services fournis par le Bénéficiaire sur la base de cette Offre de Référence. NETHYS est étranger aux relations existantes entre le Bénéficiaire et le Client Final.

Le Bénéficiaire assure le support du service qu'il offre à son Client Final, éventuellement en intervenant sur place afin de remédier à l'Installation Intérieure. Si le Bénéficiaire constate, lors de l'intervention sur place, que le signal du Réseau de NETHYS n'est pas reçu à la sortie du Point de Connexion, le Bénéficiaire signale la panne de Réseau à NETHYS conformément au paragraphe 4.5.1.1.

Cette procédure est par défaut toujours d'application quand il s'agit d'un problème d'un Client Final individuel.

Par contre, dans les cas repris ci-dessous, le Bénéficiaire est autorisé de contacter le NOC (Network Operations Centre) pour remédier à son problème :

- Il s'agit d'une panne globale d'une région non pré-annoncée par NETHYS, qui a un impact sur un grand nombre de Clients Finaux.
- Il s'agit d'une panne de l'infrastructure réseau (interconnexion et autres) ;
- Le système de communication de Support et de résolution des pannes n'est pas disponible pendant un Jour Ouvrable et cette non-disponibilité n'a pas été annoncée d'avance par NETHYS.

Dans le cas où NETHYS détecte une panne liée à tout un segment du réseau, il fera de son mieux pour prévenir le Bénéficiaire.

4.5.1.1. Signalement d'une panne

Le Bénéficiaire est en mesure d'identifier si le problème se situe sur le Réseau de Nethys (en ce compris le Point de Connexion) en testant le signal reçu au point de connexion. Dans le cas où le Bénéficiaire identifie que la panne se situe sur le Réseau de NETHYS (en ce compris le Point de Connexion), le Bénéficiaire crée chez NETHYS, dans les meilleurs délais, via le système de communication, un « Trouble Ticket » dans lequel, le Bénéficiaire spécifiera le mieux possible, tous les aspects et conditions liés au problème et les informations minimales suivantes : coordonnées et disponibilités du Client Final qui est sur place, type de Service et profil, description du problème, niveau du signal au point de connexion ainsi que toute information qui sera jugée utile par le Bénéficiaire ou NETHYS pour rendre l'intervention plus performante. A partir de ce moment, NETHYS analysera le problème identifié dans le « Trouble Ticket » et, le cas échéant, initiera les actions nécessaires à la résolution de celui-ci.

Dans le cas où la résolution de la panne nécessite une intervention de la part de NETHYS à l'habitation du Client Final, le Bénéficiaire s'assurera que, après qu'il ait été informé des disponibilités de NETHYS, le Client Final offrira l'accès à son habitation ou aux parties communes

de celle-ci au technicien de NETHYS.

La résolution de la panne fait partie des niveaux de « SLA » décrits dans cette Offre de Référence.

4.5.1.2. Signalement erroné d'une panne

Si lors de l'analyse ou de la résolution d'une panne identifiée dans un « Trouble Ticket », NETHYS observe que le problème ne se situe pas sur le Réseau de NETHYS mais provient d'une cause non liée à NETHYS ou d'une interférence technique dépendante d'une tierce partie, le « Trouble ticket » est considéré comme étant un signalement erroné d'une panne et le coût des travaux réalisés sera facturé au Bénéficiaire sur la base des tarifs en annexe. Dans les meilleurs délais, le Bénéficiaire informera par écrit NETHYS des mesures prises pour résoudre la panne, du fait que la panne ne ressort pas de la responsabilité de NETHYS. La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à NETHYS.

4.5.1.3. Maintenance programmée

La gestion, la maintenance et la réparation du Réseau de NETHYS nécessitent parfois des travaux qui provoquent une interruption de service pour certains clients. Dans le cas d'interruptions de service planifiées de durée qui nécessite d'informer le client, à condition que celles-ci aient été planifiées suffisamment à l'avance par NETHYS, NETHYS informera le Bénéficiaire au minimum 48 heures à l'avance. Des interruptions du service pour des travaux planifiés et annoncés par NETHYS au Bénéficiaire ne peuvent pas être considérées comme une panne et tout signalement de panne introduit par le Bénéficiaire dans un cas pareil sera traité par NETHYS comme un signalement erroné de panne.

4.5.1.4. Dommages au Réseau non causés par NETHYS

Si lors d'une intervention pour remédier à une panne du Réseau, NETHYS observe que la panne est causée par un fait dont la responsabilité relève du Client Final ou du Bénéficiaire ou de tout autre tiers, et qu'elle a effectué les interventions nécessaires pour assurer la continuité du service, NETHYS sera en droit de facturer le Bénéficiaire pour les travaux réalisés. Cette disposition n'implique aucune obligation dans le chef de NETHYS de procéder aux interventions nécessaires pour résoudre la panne.

En aucun cas, le Bénéficiaire ne peut demander à NETHYS de facturer le Client Final ou une tierce partie.

4.5.2. Support pour les Services Auxiliaires

Dans le cas où le Bénéficiaire identifie une panne dans le système de communication de traitement des commandes, le Bénéficiaire doit créer dans les meilleurs délais via le système de communication informatisé un « Trouble Ticket » chez NETHYS, dans lequel, le Bénéficiaire

spécifiera le mieux possible, tous les aspects et conditions liés au problème. A partir de ce moment, NETHYS analysera le problème et, le cas échéant, initiera les actions pour résoudre le problème identifié dans le « Trouble Ticket ».

Dans le cas où le système de communication de support et de résolution des pannes n'est pas disponible pendant un Jour Ouvrable et cette non-disponibilité n'a pas été annoncée à l'avance par NETHYS, le Bénéficiaire peut contacter le NOC (Network Operations Center) pour signaler le problème, selon les modalités décrites en annexe.

4.6. Niveaux de « Service Level Agreement » (SLA)

Dans le cadre de cette Offre de Référence, NETHYS prévoit, en ce qui concerne les activations et la résolution des pannes, des Niveaux de SLA qui seront déterminés sur la base des prévisions mensuelles de volume fournies par le Bénéficiaire conformément aux conditions décrites en annexe. Dans le cas où les volumes réels diffèrent des prévisions fournies par le Bénéficiaire, les niveaux de « SLA » ne s'appliquent pas. Les détails sont fournis en annexe.

Les conditions de SLA sont reprises dans l'Appendice A.3 « Niveaux de Service Level Agreement (SLA) », disponible sur base de la signature d'un NDA avec NETHYS.

4.7. Procédure d' « escalation »

Afin de remédier à des situations de problème où le rétablissement de la situation « normale » n'est pas réalisé dans le délai prévu, NETHYS prévoit une procédure d' "escalation " en trois niveaux.

Pour les activations et réparations des Service Utilisateurs :

- Vers le niveau 1 : un (1) Jour Ouvrable après le « timer 99% des cas » du SLA
- Vers le niveau 2 : trois (3) Jours Ouvrables après le « timer 99% des cas » du SLA
- Vers le niveau 3 : cinq (5) Jours Ouvrables après le « timer 99% des cas » du SLA

Pour les autres situations pour lesquelles le Bénéficiaire contacte le NOC et qui sont causés par un problème chez NETHYS, NETHYS s'engagera pour une date de « réparation » qui sera fonction de la situation spécifique. Dans ces cas, la procédure d' "escalation " peut être initiée :

- Vers le niveau 1 : un (1) Jour Ouvrable après la date de réparation prévue
- Vers le niveau 2 : trois (3) Jours Ouvrables après la date de réparation prévue
- Vers le niveau 3 : cinq (5) Jours Ouvrables après la date de réparation prévue

Annexe LOA : contenu de la Lettre d'autorisation (LOA)

La lettre d'autorisation doit au minimum et obligatoirement reprendre les informations présentées ci-dessous. Les versions dans une langue autre que le Français seront remises lors de la mise en œuvre de cette Offre de Référence.

Lettre d'autorisation (LOA)

Autorisation pour activer via <Bénéficiaire> les services suivants

- Revente par <Bénéficiaire> de l'abonnement de télévision analogique via le câble coax de télédistribution,
- Revente par <Bénéficiaire> des services de télévision numérique via le câble coax
- Revente par <Bénéficiaire> de l'abonnement Internet Haut Débit via le câble coax

nom prénom
rue numéroboite.....
code postal commune

Le titulaire du numéro de client ci-dessus mandate <Bénéficiaire> pour effectuer les démarches nécessaires pour modifier l'installation existante de câble de télédistribution et migrer éventuellement les services éventuels existants vers <Bénéficiaire> et demande que son abonnement de télévision analogique et/ou télévision numérique et/ou accès internet haut débit via le câble de télédistribution ainsi que les services supplémentaires soi(en)t , facturé(s) par <Bénéficiaire> à partir de l'activation de ce service par <Bénéficiaire>

Dans le cas où dans le futur, des mesures de protection devaient être nécessaires pour assurer la continuité du service pour l'utilisateur final, la facturation par <Bénéficiaire> de l'abonnement au service concerné cessera et sera transférée vers NETHYS.

Signature:

Date :