

ENTRE LES SOUSSIGNES :

Société :
 RCS de : n°
 Capital social (*en euros*) :
 Siège social :
 Représentée par :
 Qualité :
 Téléphone : Télécopie :
 E-mail :

Ci-après dénommé : « l'Opérateur »

D'une part,

ET :

Société :
 RCS de : n°
 Capital social (*en euros*) :
 Siège social :
 Représentée par :
 Qualité :
 Téléphone : Télécopie :
 E-mail :

Ci-après dénommé : « le MVNO »

D'autre part,

PREAMBULE

L'Opérateur est déclaré auprès des Autorités nationales de régulation des télécommunications suivantes :

- ARCEP / France
-(*Dénomination / Pays*)
-(*Dénomination / Pays*)
-(*Dénomination / Pays*)

Au titre des présentes, l'Opérateur concède au MVNO, dans les pays désignés ci-dessus, à titre principal, un droit de jouissance sur son infrastructure de réseau afin que ce dernier déploie l'offre de service identifiée ci-après et à titre secondaire, un ensemble de droits associés (licence de marque ...).

Il est entendu que le MVNO bien que ne disposant pas d'une bande de fréquence allouée par une Autorité de régulation nationale et en sa qualité de revendeur de services de communications électroniques, est considéré comme un fournisseur de services de communications électroniques, soumis aux règles de l'autorisation générale.

Le MVNO bénéficie, au titre des présentes, d'un droit d'exploitation des capacités de réseaux de l'Opérateur et d'un droit de propriété sur les données collectées auprès de ses nouveaux abonnés.

CECI EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIIT :

TITRE I : DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 : Acronymes et définitions

Aux termes des présentes, les acronymes suivants ont été adoptés par les Parties :

- ⇒ ARN : Autorités de régulation nationale
- ⇒ ARCEP : Autorités de Régulation des Communications électroniques (France)
- ⇒ BSC : Base Station Controller
- ⇒ Carte SIM : Carte Subscriber Identity Module délivré à l'abonné
- ⇒ CRM : Customer Relationship Management
- ⇒ HLR : Home Location Register
- ⇒ IMEI : International Mobile station Equipment Identity
- ⇒ IN : Intelligent Network
- ⇒ MSISDN : Mobile Subscriber ISDN numbers
- ⇒ MMS : Multimedia Message Service
- ⇒ MSC : Mobile Switching Center
- ⇒ MVNO : Mobile Virtual Operator
- ⇒ SMS : Short Messaging Service
- ⇒ TMSC : Telecom Management System for Customers
- ⇒ UIT : Union internationale des télécommunications
- ⇒ VMS : Voice Mail Service
- ⇒ VOIP : Voice over Internet Protocol.

Les définitions contractuelles listées en Annexe des présentes ont été adoptées par les Parties.

ARTICLE 2 : Objet

Par les présentes, l'Opérateur accorde à titre de mise à disposition de réseau au MVNO, dans le respect des règles du droit de la concurrence (*cocher les options*) :

- Un droit d'accès à ses infrastructures de télécommunications afin de permettre au MVNO de proposer à ses abonnés des services de téléphonie fixe et mobile, d'Internet haut débit et de location de capacité haut débit à des tiers ;
- Le droit d'utiliser les infrastructures de l'Opérateur et ses services, installations et réseaux de Télécommunications, de réseaux transportant ou distribuant des signaux pour les services de radiodiffusion sonore ou de télévision et de concourir à l'exploitation de ces derniers réseaux dans le cadre de la réglementation en vigueur ;
- Le droit d'utiliser les réseaux et services de l'Opérateur, sous les marques choisies par le MVNO, pour développer sa propre offre de service.

- Le droit d'accéder aux données y compris personnelles, concernant les abonnés à l'offre de service du MVNO, les dupliquer, les exploiter et les céder, dans le respect de la réglementation en vigueur applicable au respect des données personnelles.

Le présent contrat permet au MVNO de développer une offre de service / offre commerciale, sous les marques de son choix, permettant à ses abonnés de bénéficier des services suivants :

- Services de téléphonie commutée, de téléphonie sur Internet, de transmission de données, et d'accès à Internet, sur les bandes de fréquences octroyées au MVNO (dont la liste figure en annexe du Cahier des charges figurant en annexe du présent Contrat) ;
- Services de Boucle Locale Radio large bande et la fourniture au public des services afférents sur la bande de fréquence 3.3 – 3.7 Ghz. Sur demande et par avenant aux présentes, les fréquences octroyées pourront être modifiées en fonction des disponibilités ;
- Services de télécommunications mobile ouvert au public de norme GSM et la fourniture au public des services afférents sur les bandes de fréquences qui sont définies dans le Cahier des charges mobile figurant en annexe du présent Contrat ;
- Services de télécommunications mobile de troisième et quatrième génération (3G/4G) dans le respect des principes d'équité, de transparence et de non-discrimination, et conformément aux conditions fixées par la réglementation et par le Cahier des charges figurant en annexe du présent Contrat ;
- Services de navigation et de téléchargement de données sur téléphone mobile et services de VMS ;
- Services de commercialisation direct ou par le biais d'un réseau de distributeurs (virtuel ou physique) ou une plate-forme de services en ligne de services de téléchargement d'images, de sonneries, de logo et de jeux vers des terminaux mobiles avec envoi de SMS/SMS+ et MMS ;
- Services voix (téléphonie fixe ou mobile) ;
- Services de commercialisation de minutes prépayées par cartes ou codes d'accès aussi bien en local que pour des prestations d'itinérance internationale ;
- Services d'envois de données de type SMS/SMS+/MMS ;
- Services d'accès à Internet.

Il est entendu que le présent contrat de MVNO :

- Inclut le droit d'établir un réseau physique à partir de l'infrastructure de l'Opérateur ;
- N'inclut pas le droit d'établir un réseau physique à partir de l'infrastructure de l'Opérateur ;

Il est entendu que le présent contrat de MVNO :

- Concède une licence de la marque de l'Opérateur (Annexe) au bénéfice du MVNO ;
- Ne concède pas de licence de marque au bénéfice du MVNO, ce dernier déployant son offre commerciale, sous sa propre marque ;

ARTICEL 3 : Droits du MVNO

- Option 1 « Full MVNO »:

Il est entendu que sur le plan de l'infrastructure technique, le MVNO pourra détenir en propriété les éléments physiques suivants :

- Ses propres cartes SIM (commandées à l'Opérateur selon grille tarifaire en Annexe) ;
- Ses MSC ;
- Son HLR et la base de données de ses clients;
- Ses centres d'authentification ;
- Ses éléments de cœur de réseaux suivants : VMS, IN, MSC, TMSC ;
- Ses terminaux mobiles (commandés à l'Opérateur selon grille tarifaire en Annexe) ;

- Option 2 « MVNO partiel » :

Il est entendu que sur le plan des services, le MVNO pourra contrôler :

- Sa politique de marque ;
- La facturation ;
- La gestion de sa relation client (CRM) et sa politique commerciale;
- Le support et la maintenance technique de 1er niveau ;

ARTICLE 4 : Obligations des Parties

La répartition des responsabilités et des coûts afférents à la mise en place des services sont fixés comme suit :

L'Opérateur a une responsabilité exclusive sur les éléments suivants :

- BTS (Base Transceiver Station)
- BSC (Base Station Controller)
- STP (Signalling Transfer Point)
- Qualité de Service

- VLR
- MSC (Mobile Switching Centre)
- Interceptions de sécurité

Le MVNO a une responsabilité exclusive sur les éléments suivants :

- Facturation des abonnés
- Gestion de la base de données clients
- Support des abonnés
- Traitement des plaintes – Lutte contre la fraude
- Gateway MSC (Mobile Switching Centre)
- HLR (Home Location Register)
- Authentification (appels prépayés)
- Mobile Network Code (MNC)
- SIM (Customer Identity Module)
- SS7 (Signalling System 7) point code
- WAP Gateway
- Global Title
- IMSI (International Mobile Customer Identity)
- MSISDN (Mobile Station ISDN)
- Interconnection
- SMS-C (Short Message Service Centre)

Le MVNO s'engage à se déclarer auprès de l'ARCEP et à collaborer avec celle-ci afin d'obtenir toutes les autorisations nécessaires afin de mettre en place son offre de services (attribution des MSISDN ...). L'Opérateur s'engage à l'assister dans ses démarches et à lui fournir toute la documentation technique nécessaire.

Le MVNO s'engage à apporter à ses abonnés une offre de service continu de qualité, conforme aux exigences du Code de la consommation, du Code des postes et des communications électroniques et du Service Level Agreement annexé aux présentes. Il est entendu que la qualité de service est une condition déterminante des présentes.

Le MVNO s'engage à ne pas concéder à un tiers tout ou partie de ses droits d'exploitation sur le réseau de l'Opérateur, sans autorisation préalable et écrite de l'Opérateur.

Le MVNO respecte les délais de déploiement de son offre commerciale, conformément au calendrier annexé aux présentes.

Le MVNO s'engage à établir et exploiter les réseaux et fournir les services visés aux présentes selon le périmètre géographique de la licence obtenue par l'Opérateur auprès de l'Autorité Nationale de Régulation dans les conditions et strictes limites prévues par les lois, règlements, Codes de bonne conduite et normes définies par l'Autorité.

Le MVNO a l'obligation de réaliser les investissements de communication et marketing nécessaires pour commercialiser son offre de services et lui assurer toutes les chances de viabilité et de croissance économique de son offre. Le MVNO déclare à ce titre, disposer des financements suffisants pour déployer son offre.

Le MVNO s'engage à se conformer aux directives de l'Opérateur prises dans le cadre d'une demande de l'ARCEP ou en application d'une évolution de la réglementation applicable aux communications électroniques.

L'Opérateur prendra toutes les dispositions utiles pour maintenir conformes aux standards internationaux tout au long de la durée de la Mise à disposition de son réseau (centres de commutation, contrôleurs de stations de base...), son matériel (serveurs de traitement de données ...), câblage, ses dépendances techniques, qualifications de personnel et capacités financières. Cette obligation porte notamment sur le réseau de transmission nationale de large bande (ADSL ou fibre optique) de l'Opérateur.

L'Opérateur devra assurer le bon entretien, la permanence et l'accessibilité à son réseau. Le Service Level Agreement de l'Opérateur est fixé entre 95% et 99% (Annexes).

L'Opérateur devra assurer le bénéfice aux abonnés du MVNO de la procédure de portabilité de leur numéro de téléphone.

Le MVNO devra s'assurer du respect de l'ensemble de la législation nationale et européenne sur le respect des données nominatives et à celle relative au déploiement de l'annuaire universel.

L'Opérateur s'engage à répondre, dans le respect des délais légaux, aux demandes de portabilité formulées par les abonnés du MVNO.

ARTICLE 5 : Egalité de traitement

Le MVNO est informé que l'Opérateur a l'obligation d'offrir à tout autre MVNO une offre d'accès à son réseau dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires, conformément au droit de la concurrence.

Il demeure entendu que le MVNO pourra, à situation égale, faire valoir ses droits au bénéfice des mêmes avantages et privilèges qui seraient accordés à un autre Opérateur virtuel par l'Opérateur.

ARTICLE 6 : Durée et renouvellement

Sans préjudice des dispositions prévues aux présentes, la Mise à disposition de réseau est concédée pour une durée de deux années renouvelables, entières et consécutives à partir de la date d'entrée en vigueur telle que définie aux présentes. Le présent contrat de MVNO est assorti d'une durée minimale d'engagement d'une année.

Il demeure entendu qu'en cas de transfert des droits et obligations d'exploitation de l'Opérateur à un autre Opérateur ou de vente de plus de la moitié de ses actifs, actions ou parts sociales, le délai contractuel recommencera à courir à partir de la date de la cession. Cette disposition n'est applicable que si la cession intervient dans les douze (12) mois qui suivent la signature du présent Contrat.

Au plus tard trois (3) mois avant le terme du Contrat, le MVNO doit notifier à l'Opérateur et éventuellement à l'ARN son souhait de renouveler les présentes.

ARTICLE 7 : Caractère *intuitu personae*

Le présent contrat de MVNO est consenti à titre *intuitu personae* et ne peut être cédé ou transféré sans autorisation préalable et écrite de l'Opérateur. Les droits et obligations nés des présentes ne peuvent non plus être cédés, transférés ou donner en gage, partiellement ou totalement (y compris à l'une des filiales du MVNO) sans l'accord préalable de l'Opérateur. Tout projet de modification substantielle dans la structure du capital du MVNO doit donner lieu à une information préalable de l'Opérateur.

Lorsqu'il a recours à des tiers pour l'exécution de certaines de ses attributions, des obligations ou des compétences qui lui incombent au titre de la mise à disposition de réseau, le MVNO demeure seul responsable à l'égard de l'Opérateur de l'exécution de ses obligations.

En cas de transfert autorisé des droits et obligations stipulées aux présentes à un tiers : i) Le transfert des droits et obligations sera notifié à l'Opérateur ; ii) Le bénéficiaire de ce transfert jouira des droits et sera assujéti aux obligations stipulées aux présentes ; iii) L'Opérateur ne pourra rechercher la responsabilité du bénéficiaire du transfert ni résilier la mise à disposition de réseau pour un engagement, un acte, une omission ou un manquement imputable au Cédant.

Toutefois, le bénéficiaire du transfert ou de la cession ne pourra transférer ni céder en partie ou en totalité les droits convenus aux présentes.

ARTICLE 8 : Abonnés en service et trafic écoulé

Entre le 1er et le 10 de chaque mois, le MVNO soumettra à la Direction Générale des Impôts (DGI) avec copie à l'Opérateur un compte mis à jour du nombre des abonnés à son offre de service et leur catégorie.

Le MVNO s'engage à donner le libre accès à ses documents comptables (concernant spécifiquement l'offre de service MVNO) aux délégués de l'Opérateur chargés d'en effectuer l'audit ou l'inspection.

L'Opérateur pourra installer, dans les locaux du MVNO tous les équipements et logiciels nécessaires afin de permettre au service statistique de l'Opérateur d'avoir à sa disposition toutes les données de trafic écoulé sur l'ensemble du territoire national et sur le réseau international, les

données sur tout type d'appel et leur tarif ainsi que les différentes tranches horaires de trafic. En cas de besoin, ces données pourront faire l'objet d'une mise à disposition d'une Application de Service Hébergé (licence ASP) par l'Opérateur. Les conditions de facturation de cette ASP pourront faire l'objet d'une facturation distincte négociée de bonne foi.

ARTICLE 9 : Confidentialité

Le MVNO et ses préposés s'engagent à considérer comme confidentielles et entrant dans le champ d'application du secret professionnel auquel ils seront tenus, les informations de toute nature, écrites ou orales, relatives à l'exécution des présentes.

Le MVNO et ses préposés s'engagent à ne pas divulguer lesdites informations confidentielles à quiconque, et en tout état de cause à respecter la présente clause de confidentialité, aussi longtemps que lesdites informations n'auront pas été portées à la connaissance de tiers par l'Opérateur.

Le MVNO s'engage en particulier à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la présente prestation prévue au contrat, l'accord préalable de l'Opérateur étant nécessaire ;
- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;
- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers d'abonnés en cours d'exécution du contrat et postérieurement à celui-ci ;
- prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielles, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du présent contrat ;
- en fin de contrat, à procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies.

TITRE II : CONDITIONS FINANCIERES

ARTICLE 10 : Taxes, impôts

Le MVNO est assujetti aux dispositions fiscales en vigueur. A ce titre, il doit s'acquitter de tous impôts, droits et taxes institués par la législation et la réglementation. En particulier, en contrepartie des droits visés à l'article 2, le MVNO est tenu de payer les contributions et redevances prévues aux présentes .

ARTICLE 11 : Prix et Redevances

A titre de minimum globale forfaitaire garanti, le MVNO paiera annuellement à l'Opérateur une redevance de euros HT.

Au titre de la gestion technique du réseau, le MVNO paiera un pourcentage des frais d'allocation annuelle à l'Opérateur, suivant bordereau, pour les fréquences d'accès (uplink, downlink) qui constituent une zone unique et les fréquences de liaison entre les sites. Ces frais pour la gestion et le contrôle du spectre sont calculés suivant le barème fixé en Annexe des présentes.

Au titre de l'attribution des blocs de numérotation, le MVNO paiera annuellement à l'Opérateur une redevance pour l'attribution des blocs de numérotation. Ces frais s'élèvent à euros HT pour chaque bloc de du plan de numérotage national.

Au titre de l'exploitation de tous les services exploités par le MVNO (services de voix sur IP, vente de cartes téléphoniques prépayées, SMS, MMS, appels voix, offre d'accès à Internet ...), le MVNO paiera annuellement à l'Opérateur une redevance de% de son chiffre d'affaires annuel réalisé sur ces services.

Pour régler ses factures, le MVNO dispose des modes de paiement suivants : i) virement bancaire, ii) chèque bancaire. L'Opérateur se réserve le droit d'annuler et/ou suspendre la prestation en cas de non paiement, refus de paiement ou chèque sans provision émis par le MVNO.

Le délai de règlement des sommes dues est fixé à 30 jours suivant la date d'exécution des Services, la date de règlement figurant sur les factures émises par l'Opérateur. Au-delà du 30^{ème} jour, et en cas de défaut de paiement, les sommes dues sont majorées i) du taux d'intérêt légal appliqué par la Banque centrale européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage et ii) d'une pénalité de retard égale à 10 % par mois, du montant hors taxes de la créance due. Conformément au Code du commerce, les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire.

Le MVNO est informé que l'article L.441-6 du Code de commerce punit d'une amende de 15 000 euros le fait de ne pas respecter les délais de paiement.

Concernant les redevances proportionnelles, le MVNO est chargé d'établir la reddition des comptes pour tous les pays d'exploitation des services consentis, dans les trente jours de chaque fin d'année civile (au 31 décembre). A l'issue de cette reddition des comptes, les factures seront établies et payées par chèque dans les trente jours de l'arrêté des comptes.

La non reddition des comptes par le MVNO entraîne une pénalité contractuelle de retard de euros par jour ouvrable de retard, indexée sur le taux de base bancaire majoré de quatre points sans préjudice de toutes autres actions qui pourraient être engagées par l'Opérateur.

A la demande de l'Opérateur, le MVNO lui fournit toute justification propre à établir l'exactitude des comptes, notamment la copie des contrats commerciaux et de distribution par lesquels il cède à des tiers tous ou partie des droits dont il dispose.

L'Opérateur a la faculté de faire auditer les comptes du MVNO au titre du chiffre d'affaires réalisé par l'exploitation du réseau mis à sa disposition. Les frais d'audit seront à la charge du MVNO si une marge d'erreur comptable de plus de 5% est constatée à l'issue de la vérification des comptes d'exploitation.

ARTICLE 12 : Propriété intellectuelle

Sauf stipulation contraire annexée aux présentes, l'Opérateur ne concède au MVNO qu'un droit d'utilisation et d'accès à son réseau à l'exclusion de toute autorisation de reproduction de ses marques ou supports bénéficiant d'une protection intellectuelle (logiciels, documentation technique, code source, images, sons, graphismes, séquences audiovisuelles, applications mobiles et autres).

Le MVNO s'interdit sans autorisation et, sous peine des sanctions civiles et pénales de la contrefaçon, de reproduire les créations, marques et supports de l'Opérateur, en tout ou partie, à titre temporaire ou définitif, par tout procédé, connus ou inconnus, sur tout support, notamment et non limitativement tout site internet, réseau intranet, messagerie, support amovible, réseau d'échange décentralisé et de pairs à pairs, hebdomadaires, magazines, revues, catalogues, brochures, dépliants, prospectus, notices, mailings, dossiers publicitaires ou promotionnels y compris de presse et de formation, affiches, affichettes, posters, cartes, panneaux, pancartes, conditionnements et emballages pour tous produits, publications et ouvrages de toute nature.

Cette interdiction s'étend également à toute reproduction ou diffusion sur support électronique et notamment par le biais du réseau Internet, des réseaux de téléphonie mobile, des réseaux ADSL, hertziens, câblés ou satellitaires ainsi que sur supports mobiles personnels de type baladeurs numériques, téléphones et tablettes tactiles.

ARTICLE 13 : Obligation de collaboration renforcée

Il est convenu que les Parties sont soumises à une obligation de collaboration renforcée en termes d'échange d'information. Le présent Contrat nécessite une forte collaboration sur la durée, tant dans sa préparation et sa mise en place qu'au quotidien entre le MVNO et l'Opérateur. Dans le cadre de leur obligation de collaboration et d'échange d'informations, les Parties acceptent de mettre en place une Cellule de collaboration / un Comité de suivi constitué de :

Equipe Opérateur :

Nom / Prénom	Rôle / Missions	Coordonnées directes (téléphone / Email)

Equipe MVNO :

Nom / Prénom	Rôle / Missions	Coordonnées directes (téléphone / Email)

Signature

Les parties devront respecter les étapes de déploiement fixées au planning annexé aux présentes. Il est entendu que chaque personne du Comité de pilotage a un pouvoir de validation. La validation des étapes intervient par mode électronique (email).

Réunions de suivi et de planning

Au-delà des contacts quotidiens par téléphone et courrier électronique, des réunions de travail se tiendront régulièrement (a priori deux fois par mois) dans les bureaux de l'Opérateur pour faire le suivi du projet et s'assurer du respect des engagements contractuels tels que la rapidité et la qualité des réponses aux demandes, le respect des délais, etc.

Pour chacune de ces réunions, le MVNO soumettra: i) le jour précédant chaque réunion, l'ordre du jour de la réunion; ii) dans les deux jours suivant la réunion, le compte-rendu de la réunion qui fera référence prioritairement aux actions à entreprendre par chacun et qui fera l'objet d'un accord.

La Cellule a pour mission de gérer la mise en place et l'évolution de la prestation de MVNO notamment sur les volets du respect du calendrier, de la conformité des prestations, du respect de l'obligation de collaboration des Parties.

TITRE III : MODIFICATION, FIN ANTICIPEE ET EXPIRATION DE LA MISE À DISPOSITION DE RÉSEAU

ARTICLE 14 : Modifications

Sous réserve des dispositions prévues au Cahier des Charges en annexe, toute modification du présent Contrat doit faire l'objet d'un accord écrit entre les parties négocié dans le cadre d'un avenant.

En cas de modification du cadre légal et réglementaire en vigueur, les Parties s'engagent à négocier de bonne foi afin d'adapter le Contrat au nouveau cadre adopté.

ARTICLE 15 : Résiliation

15.1- Résiliation de plein droit

Sans préjudice du pouvoir de sanction exercé par l'ARN dans le cadre de ses pouvoirs de régulation, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'Opérateur pour les raisons suivantes: i) en cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre du MVNO ; ii) en cas d'interruption de son offre de service ; iii) en cas de changement substantiel dans la composition du capital social du MVNO (prise de participations de tiers ...); iv) en cas de non-respect du Service Level Agreement ; v) en cas de pertes financières du MVNO présentant un risque pour la pérennité de son offre et/ou le paiement de ses redevances à l'Opérateur.

15.2.- Résiliation après mise en demeure

Après mise en demeure demeurée sans effet, l'Opérateur pourra également résilier le Contrat, à la demande de l'ARN, en cas de manquement du MVNO à ses obligations au titre du Contrat et plus particulièrement pour l'une des raisons ci-après :

- a) Si le MVNO gêne, interrompt ou paralyse de manière répétée les services de communications électroniques de l'Opérateur par imprudence ou par négligence ;
- b) Si le MVNO cause, par sa propre faute, ou par celle des personnes à sa charge, des interruptions ou des retards dans les services de communications électroniques de l'Opérateur;
- c) Si le MVNO sans en être le destinataire enregistre, divulgue, publie ou fait usage de communications électroniques confidentielles ou protégées par le secret des correspondances, après les avoir captées ou en avoir pris connaissance, à moins d'y avoir été obligé par la loi ou une décision judiciaire ;
- d) Si le MVNO omet de faire cesser des perturbations causées par l'une de ses installations ou logiciels et compromettant ainsi l'intégrité de réseaux de communications électroniques ouverts au public exploités par l'Opérateur ou des tiers ;
- e) Si le MVNO achemine, de manière délibérée, des signaux de télécommunications de telle sorte que lesdits signaux viennent troubler l'ordre public, la sécurité nationale, les relations internationales, la morale et les bonnes mœurs ou la vie normale de la société et de ses institutions;
- f) Si, pour une période de trois (3) mois, le paiement n'est pas effectué pour l'une ou l'autre de ces rubriques : taxes, émoluments, redevances et autres droits prévus par la Loi ou le présent Contrat ;
- g) En cas de non exécution par le MVNO de l'une des conditions stipulées aux présentes.

Préalablement à la résiliation chacun de ces manquements donnera lieu à l'une des sanctions suivantes :

- Rappel à l'ordre
- Sommation de faire
- Amende
- Suspension de la mise à disposition de réseau

Dans tous les cas d'exécution de sanction ou de résiliation par l'Opérateur, la procédure de règlement des différends, figurant au présent Contrat, pourra être mise en oeuvre. La mise à disposition de réseau restera opérationnelle jusqu'au prononcé d'une décision définitive.

ARTICLE 16 : Force Majeure

Le MVNO est dispensé de l'exécution des obligations prévues au présent Contrat s'il en est empêché par un cas de Force Majeure. Par cas de Force Majeure, il faut entendre tous actes, événements ou situations, hors du contrôle du MVNO imprévisible et irrésistible, y compris mais non limité à des émeutes, grèves, troubles sociaux, catastrophes naturelles, accidents, actes de l'Etat ou d'une entité publique, guerre, mutinerie, embargo, blocus, activités de guérillas ou de terroristes, d'une manière générale, tout événement rendant matériellement impossible la poursuite des activités.

Les délais d'exécution seront prolongés pour une durée équivalente à celle de l'évènement de force majeure. En cas de Force Majeure, le MVNO en donnera avis à l'Opérateur.

ARTICLE 17 : Documents contractuels

La mise à disposition du réseau de l'Opérateur est régie par i) le présent Contrat ; ii) le cahier des charges associé à chaque service, iii) la documentation technique nécessaire au déploiement de la prestation de MVNO.

TITRE IV : DISPOSITIONS FINALES

ARTICLE 18 : Règlement des différends

Toutes contestations ou différends entre l'Opérateur et le MVNO à propos de l'interprétation ou de l'exécution d'une ou plusieurs clauses ou dispositions du présent Contrat feront d'abord l'objet de négociations, à l'initiative de la partie la plus diligente, en vue de trouver une solution amiable.

Si dans un délai de trente (30) jours après la date à laquelle le conflit aura été porté à la connaissance des parties aucune solution n'est intervenue, les parties pourront recourir à une médiation conformément aux dispositions légales applicables.

Au cas où l'une ou l'autre des parties refuse de se soumettre à médiation, les différends seront portés par devant les Tribunaux de qui feront application de la loi française.

ARTICLE 19 : Entrée en vigueur

Le présent Contrat entre en vigueur au jour de sa signature.

ARTICLE 20 : Election de domicile, notification

Toute notification ou injonction au titre des présentes doit être faite au domicile élu par lettre recommandée avec avis de réception, ou par lettre avec remise à partie contre récépissé. Tout changement de domicile par l'une des Parties doit impérativement être notifié à l'autre Partie.

ARTICLE 21 : Droit applicable

Le présent Contrat, sa signification et son interprétation sont régis par les lois et les règlements en vigueur en (Pays).

Fait en exemplaires originaux (*un pour chaque partie*)

Annexes : Oui / Non (*barrer la mention inutile*)

Nombre de pages (*annexes comprises*) :

Pour l'Opérateur

Le : / /

Cachet / Signature :

Pour le MVNO

Le : / /

Cachet / Signature :

CAHIER DES CHARGES

ARTICLE 1 - DISPOSITIONS GENERALES

1.1 Objet

1.1.1 Le présent Cahier des charges est une annexe au Contrat de MVNO conclu entre(ci-après dénommé « l'Opérateur ») et(ci-après dénommé le « MVNO »).

1.1.2 Conformément à l'article 2 du Contrat, le présent Cahier des charges a comme objet de définir les conditions dans lesquelles le MVNO est autorisé à exploiter sur le territoire de l'Opérateur une offre de service de :

- Fourniture de service de téléphonie fixe
- Fourniture de service de téléphonie mobile
- Vente de cartes téléphoniques prépayées
- Fourniture d'un service de Voix sur IP

1.2 Responsabilité générale

1.2.1 L'Opérateur est responsable du bon fonctionnement de son réseau et du respect de l'intégralité des obligations du présent Cahier des charges, ainsi que du respect des principes et des dispositions législatives et réglementaires qui lui sont applicables.

1.2.2 L'Opérateur prendra les mesures nécessaires pour éviter tout accident qui pourrait se produire du fait des travaux réalisés dans le cadre de l'établissement et de l'exploitation de son réseau. L'Opérateur reste responsable de tous les accidents ou dommages qui pourraient être causés tant aux

personnes qu'aux propriétés et aux voies publiques. L'Opérateur ne pourra en aucun cas invoquer la responsabilité du MVNO pour les causes évoquées ci-dessus.

1.2.3 L'Opérateur assurera, à ses frais, la signalisation de ses sites de jour comme de nuit afin d'éviter les accidents. Il prendra toutes les mesures nécessaires pour minimiser la gêne occasionnée par ses travaux et assurera le maintien de la sécurité du public. L'Opérateur est tenu de prendre sous sa responsabilité et à ses frais, toutes les mesures particulières de sécurité contre l'incendie et les dangers d'origine électrique.

1.3 Non-respect des dispositions législatives et réglementaires

1.3.1 En cas de non respect des obligations relatives à la législation et la réglementation en vigueur et au présent Cahier des charges, le MVNO est notamment passible de sanctions à prononcer par l'ARN dans les conditions prévues par la législation et la réglementation en vigueur, sans préjudice d'éventuelles poursuites pénales.

1.4 Annexes

1.4.1 Les annexes du présent cahier des charges en font partie intégrante.

1.5 Collaboration avec l'Opérateur

1.5.1 Le MVNO doit collaborer en tout temps avec l'Opérateur sous la forme définie par la législation et la réglementation en vigueur, et faciliter la surveillance qui incombe à celui-ci.

1.6 Engagements

1.6.1 Le MVNO doit assurer de façon permanente le ou les services qu'il offre conformément aux clauses du présent Cahier des charges.

1.6.2 L'Opérateur s'engage à réaliser les investissements nécessaires dans les infrastructures nationales et internationales pour atteindre au minimum les objectifs de desserte définis en Annexe A du présent Cahier des charges pour l'ensemble des services visés à l'article 2.1.1.2 du présent Cahier des charges.

1.6.3 L'Opérateur permettra au MVNO d'installer dans ses locaux les équipements nécessaires lui permettant d'avoir à sa disposition toutes les données de trafic écoulé sur son réseau, incluant le trafic en provenance ou à destination de l'international.

1.6.4 L'Opérateur prendra toutes les dispositions nécessaires pour que la portabilité de numéros soit effective à travers son réseau dans les délais fixés par l'ARN et les dispositions réglementaires applicables.

1.6.5 L'Opérateur prend toute mesure nécessaire pour permettre au MVNO d'offrir les services consentis.

1.6.6 En particulier, l'Opérateur s'engage à assigner au MVNO les fréquences et les canaux nécessaires conformément aux dispositions de l'article 8.

1.7 Législation sur le travail

1.7.1 Sauf dispositions contraires, le présent contrat est régi par la législation du travail en vigueur en France et notamment en ce qui concerne :

- 1.7.1.1 L'emploi et le placement de main-d'œuvre ;
- 1.7.1.2 L'hygiène et les accidents de travail ;
- 1.7.1.3 Le régime de la sécurité sociale sur le territoire de l'Opérateur.

ARTICLE 2 - NATURE, CARACTERISTIQUES, ZONE DE COUVERTURE ET CALENDRIER DE DEPLOIEMENT DES SERVICES

2.1 Réseaux et services

2.1.1 Le MVNO doit bénéficier :

2.1.1.1 d'un droit d'accès au réseau de l'Opérateur ouvert au public de télécommunications entre points fixes, filaire, hertzien ou satellitaire.

2.1.1.2 de la possibilité de mettre en place une gamme complète de services de télécommunications entre points fixes, et notamment de téléphonie commutée, de téléphonie sur Internet, de télécopie, de transmission de données et d'accès à Internet.

2.2 Accès direct à l'international

2.2.1 Le MVNO doit pouvoir exploiter ses propres services aux fins d'acheminer les communications internationales de ses abonnés au départ de l'Opérateur ou destinées à ces derniers.

2.3 Zone de desserte et calendrier d'établissement du réseau

2.3.1 L'Opérateur est soumis à l'obligation de desserte qui consiste à mettre en oeuvre les moyens nécessaires à l'établissement de son réseau ouvert au public et à fournir des services de télécommunications couvrant l'intégralité des localités et axes routiers figurant.

2.4 Engagements internationaux et coopération internationale

2.4.1 L'Opérateur est tenu de respecter les conventions, et les accords internationaux en matière de télécommunications et notamment les conventions, règlements et arrangements de l'Union Internationale des Télécommunications et des organisations restreintes ou régionales de télécommunications auxquels adhère l'Opérateur.

2.4.2 L'Opérateur tient l'ARN et le MVNO régulièrement informés des dispositions qu'il prend à cet égard.

ARTICLE 3 - CONDITIONS DE PERMANENCE, DE QUALITE, DE DISPONIBILITE ET MODE D'ACCES

3.1 Qualité du service

3.1.1 L'Opérateur s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens pour atteindre des niveaux de qualité de service conformes aux standards internationaux, et en particulier aux normes de l'UIT, pour ce qui concerne les délais de satisfaction des demandes de service, l'efficacité d'acheminement des appels, l'efficacité et la rapidité de la maintenance du réseau, l'adaptation des fonctions d'exploitation et de commercialisation, les équipements.

3.1.2 L'Opérateur est tenu d'assurer une permanence des services consentis au MVNO 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7.

3.1.3 L'Opérateur est également tenu de respecter et d'atteindre les objectifs fixés en annexe du présent Cahier des Charges.

3.2 Permanence et continuité du réseau et des services

3.2.1 L'Opérateur s'oblige à prendre les mesures nécessaires pour assurer de manière permanente l'exploitation du réseau et des services décrits à l'article 1.1. Il doit mettre en oeuvre, dans les meilleurs délais, des moyens techniques et humains susceptibles de garantir une qualité et une disponibilité de service satisfaisantes et pallier les conséquences les plus graves des défaillances, de neutralisation ou de destruction de ses installations.

3.2.2 En particulier, l'Opérateur est tenu de recruter un personnel qualifié et expérimenté nécessaire à l'exploitation technique, commerciale et financière du réseau objet de l'autorisation et d'assurer la formation professionnelle de ce personnel.

3.3 Appels d'urgence

3.3.1 L'Opérateur achemine gratuitement au centre correspondant le plus proche de l'appelant, en fonction des informations transmises par les services publics concernés, les appels d'urgence en provenance des usagers du réseau de l'Opérateur ou d'autres réseaux et à destination des organismes publics chargés :

- de la sauvegarde des vies humaines ;
- des interventions de police et de gendarmerie ;
- de la lutte contre l'incendie ;
- de la prévention des catastrophes naturelles.

3.3.2 En concertation avec les responsables des organismes chargés des secours d'urgence et les autorités locales, l'Opérateur élabore des plans et dispositions pour la fourniture ou le rétablissement rapide d'un service de télécommunications d'urgence, et les met en oeuvre à son initiative ou à la demande des autorités compétentes.

3.3.3 Lorsqu'en raison de dommages exceptionnels, la fourniture du service est interrompue, notamment d'interconnexion et de location de capacités, l'Opérateur prend toutes dispositions utiles pour rétablir le service dans les meilleurs délais. Il accorde dans cette situation une priorité au rétablissement des liaisons concourant directement aux missions des organismes ou administrations engagés dans la fourniture des secours d'urgence.

ARTICLE 4 - CONDITIONS DE CONFIDENTIALITE ET DE NEUTRALITE AU REGARD DES MESSAGES TRANSMIS ET DES INFORMATIONS LIEES AUX TELECOMMUNICATIONS

4.1 Confidentialité et sécurité des communications

4.1.1 Sous réserve des prescriptions exigées par la défense nationale et la sécurité publique et les prérogatives de l'autorité judiciaire et par la réglementation en vigueur, le MVNO prend des mesures propres à assurer le secret des informations qu'il détient sur l'existence et le contenu de la correspondance des usagers de son réseau virtuel.

4.1.2 Le MVNO prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'il détient, et notamment s'assure que toute information sur un client ne

puisse être divulguée à un tiers sans le consentement de ce client. A ce titre, le MVNO s'engage à respecter la législation française et communautaire sur le respect des données personnelles et notamment celles relatives aux données de connexion et aux transferts de données personnelles vers les pays tiers à l'Union européenne.

4.1.3 Le MVNO est tenu de porter à la connaissance de ses agents les obligations auxquelles ils sont assujettis et les sanctions qu'ils encourent en cas de non-respect du secret des correspondances.

4.1.4 L'Opérateur garantit que son service est neutre vis-à-vis du contenu des informations transmises sur son réseau. Il s'oblige à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la neutralité de son personnel vis-à-vis du contenu des messages transmis sur son réseau. A cet effet, il offre le service sans discrimination, quelle que soit la nature des messages transmis et il prend les dispositions utiles pour en assurer l'intégrité.

4.2 Cryptage et chiffrement

4.2.1 Le MVNO peut procéder pour ses propres signaux, et/ou proposer à ses abonnés un service de cryptage dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

ARTICLE 5 - NORMES ET SPECIFICATIONS DU RESEAU ET DES SERVICES

5.1 Normes et spécifications des équipements et installations

5.1.1 Les équipements et installations utilisés par le réseau de l'Opérateur doivent être conformes aux normes en vigueur. L'Opérateur devra veiller à ce que les équipements connectés à son réseau fassent l'objet des autorisations préalables prévues par les dispositions réglementaires en vigueur.

5.1.2 L'Opérateur doit s'assurer que les équipements de son réseau peuvent s'interconnecter aux autres réseaux publics établis et autorisés, notamment en respectant les normes internationales et les normes définies par l'ARN.

5.1.3 L'Opérateur ne peut s'opposer à la connexion, par un de ses clients, à son réseau d'un équipement terminal autorisé dans les conditions définies par la réglementation en vigueur visée à l'alinéa précédent.

5.1.4 L'Opérateur peut fournir à toute personne qui en formule la demande et à des conditions commerciales raisonnables les services d'installation et d'entretien d'un équipement terminal de base, connecté ou à connecter aux réseaux ouverts au public. Toutefois, l'Opérateur n'est pas soumis à une obligation d'entretien si l'équipement terminal n'a pas été installé par ses soins.

5.1.5 L'Opérateur assure l'installation des liaisons fixes et la relève des dérangements dans les meilleurs délais.

5.1.6 L'Opérateur peut assurer à tout abonné qui en formule la demande la location d'un équipement terminal de base connecté ou à connecter aux réseaux ouverts au public à des conditions commerciales raisonnables.

5.2 Normes de conduite

5.2.1 Le MVNO ne peut utiliser le réseau de l'Opérateur en vue d'en permettre une utilisation à des fins illégales ou contraires aux engagements pris. Le MVNO doit prendre toutes les mesures raisonnables à sa disposition pour s'assurer que ses services ne sont pas utilisés à des fins illégales.

5.3 Changement de technologie

5.3.1 Pendant la durée du Contrat, en cas de changement technologique, l'Opérateur étudiera et déterminera avec le MVNO, les modifications et modalités à introduire au Contrat.

ARTICLE 6 - PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET PARTAGE DES INFRASTRUCTURES

6.1 Protection de l'environnement et aménagement du territoire

6.1.1 L'Opérateur est tenu de respecter les dispositions législatives et réglementaires en vigueur relatives à l'aménagement du territoire et l'urbanisme, à la protection de l'environnement, y compris les conditions d'occupation du domaine public.

6.2 Infrastructures de réseau

6.2.1 Dans le respect des dispositions légales et réglementaires, le MVNO (est / n'est pas) autorisé à construire son propre réseau de transmission.

6.2.2 L'Opérateur peut louer auprès de tiers des liaisons ou des infrastructures pour assurer un lien direct entre ses équipements. En contrepartie, l'Opérateur devra fournir un service de location de capacité sur ses liaisons de transmission, et offrir un accès à ses infrastructures dans des conditions commercialement raisonnables, transparentes et non discriminatoires.

6.2.3 En vue d'obtenir l'efficacité et le rendement maximum pour la prestation de services, des accords de répartition peuvent être conclus conformément à la réglementation en vigueur.

6.2.4 L'Opérateur est tenu d'installer autant que possible des équipements prenant en compte les développements technologiques les plus récents.

6.2.5 L'Opérateur définit des procédures d'acquisition des équipements et de commande des travaux et services nécessaires à leur mise en oeuvre qui favorisent la recherche de la meilleure efficacité au meilleur coût.

6.2.6 Le MVNO est tenu de respecter les règles et normes applicables sur le territoire de l'Opérateur, notamment en matière de sécurité, d'usage de la voirie et de génie civil, pour la mise en oeuvre des éventuels ouvrages et travaux nécessaires à l'établissement de son réseau virtuel.

6.3 Utilisation des domaines public/privé de l'État pour l'installation des équipements

6.3.1 Accès aux terrains et propriétés

6.3.1.1 Dans la mesure du possible et lorsqu'ils ne lui appartiennent pas, l'Opérateur s'engage à consentir au MVNO l'accès aux terrains et propriétés comme étant propres à la construction et l'hébergement d'installations.

6.3.1.2 Le cas échéant, l'Opérateur facilitera les négociations entre le MVNO et les collectivités publiques en ce qui concerne l'accès aux terrains et propriétés de ces collectivités.

6.3.2 Établissement des équipements

6.3.2.1 Le MVNO (a le droit / n'a pas le droit) de réaliser les travaux nécessaires à l'exploitation et à l'extension de son réseau. Il s'engage à respecter l'ensemble des dispositions réglementaires en vigueur, notamment au regard des règles d'urbanisme applicables.

6.3.3 Accès aux points hauts

6.3.3.1 Le MVNO (bénéficie / ne bénéficie pas) du droit d'accéder à tous les points hauts utilisés par les opérateurs existants dans les conditions prévues avec les propriétaires des lieux, sous réserve du respect des servitudes radioélectriques, de la disponibilité de l'espace nécessaire et de la prise en charge d'une part raisonnable des frais d'occupation.

6.3.4 Accords de co-implantation et de partage des infrastructures

6.3.4.1 L'Opérateur devra favoriser l'utilisation partagée entre opérateurs des infrastructures établies sur le domaine public et sur les propriétés privées.

6.3.4.2 Les accords de co-implantation et de partage des infrastructures font l'objet d'accords commerciaux et techniques entre les parties, dans le respect des dispositions réglementaires en vigueur.

6.3.4.3 Le partage des infrastructures se fait dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

6.3.4.4 L'Opérateur s'engage en outre à faciliter le dialogue entre le MVNO et les autres opérateurs pour favoriser la conclusion d'éventuels accords.

ARTICLE 7 - PRESCRIPTIONS EXIGÉES PAR LA DEFENSE ET LA SECURITE PUBLIQUE

7.1 Prescriptions spécifiques exigées pour la défense nationale et la sécurité publique

7.1.1 Le MVNO est tenu de répondre positivement et dans les plus brefs délais aux injonctions des autorités compétentes en vue de respecter les impératifs de défense nationale et de sécurité publique, en particulier en ce qui concerne :

7.1.1.1 La fourniture gratuite des services de télécommunications permettant la coordination des secours aux sinistrés dans la limite de ces dispositions ;

7.1.1.2 L'établissement de liaisons de télécommunications dans les zones d'opérations ou sinistrées ;

7.1.1.3 Le respect des priorités en matière d'utilisation des réseaux en cas de conflit, de troubles intérieurs ou dans les cas d'urgence ;

7.1.1.4 L'interconnexion avec les réseaux propres aux services chargés de la défense nationale et de la sécurité publique ;

7.1.1.5 La suspension provisoire des mises à disposition de réseau, autorisations ou permis octroyés pour l'exploitation ou l'utilisation des services de télécommunications intérieures et internationales, en cas de conflit ou troubles intérieurs ;

7.1.1.6 Les réquisitions des installations en cas de guerre ou de troubles intérieurs.

ARTICLE 8 - UTILISATION DES FREQUENCES

8.1 Fréquences

8.1.1 Si le MVNO a besoin d'utiliser des fréquences radioélectriques, notamment des fréquences hertziennes, pour l'exploitation de son réseau ouvert au public, il en fait état dans une demande d'assignation auprès de l'ARN, en application des textes réglementaires.

8.1.2 L'ARN procède aux assignations de fréquences radioélectriques dans les différentes bandes conformément à la réglementation en vigueur et en fonction de la disponibilité du spectre radioélectrique.

8.1.3 La liste des fréquences radioélectriques assignées à la date de signature du Contrat de Mise à disposition de réseau figure en Annexe B.

8.1.4 Pour les liaisons de point à point les fréquences seront assignées sur demande dans les sept (7) jours qui suivent la demande.

ARTICLE 9 - NUMEROTATION

9.1 Blocs de numérotation

9.1.1 L'Opérateur détermine les blocs de numérotation qui sont nécessaires au MVNO pour l'exploitation de son réseau virtuel de télécommunications ouvert au public. A la date d'entrée en vigueur du présent cahier des charges, les blocs de numéros et les numéros spéciaux figurant en Annexe du présent cahier des charges lui sont attribués.

ARTICLE 10 - CONDITIONS D'EXPLOITATION COMMERCIALE

10.1 Liberté des prix et commercialisation

10.1.1 Sous réserve de l'application des lois et règlements applicables, le MVNO bénéficie de :

- la liberté de fixer les prix des services offerts à ses abonnés ;
- la liberté de fixer le système global de tarification, qui peut comprendre des réductions en fonction du volume de trafic ;
- la liberté de déterminer sa politique de commercialisation.

10.1.2 Dans le cadre de ses relations contractuelles avec d'éventuels sous-traitants, le MVNO doit veiller au respect des engagements de ces derniers au regard :

- de l'égalité d'accès et de traitement des abonnés ;
- du respect de la confidentialité des informations détenues sur les abonnés.

10.1.3 En tout état de cause, le MVNO conserve la responsabilité de la fourniture du service à ses clients et abonnés.

10.2 Publicité des tarifs

10.2.1 Le MVNO a l'obligation d'informer le public de ses tarifs et de ses conditions générales d'offres de services le cas échéant, conformément à la législation en vigueur.

10.2.2 Le MVNO est tenu de publier les tarifs de fourniture de chaque catégorie de service.

10.3 Annuaire général des abonnés

10.3.1.1 Le MVNO a la faculté exclusive et l'obligation de publier, de distribuer les annuaires et les listes de ses abonnés, utilisateur des réseaux et services visés par le présent Cahier des Charges, dans le cadre du respect des dispositions applicables au Service universel et du traitement des données personnelles.

10.4 Principes de facturation

10.4.1 Le MVNO :

- met en place des dispositifs de taxation permettant d'identifier les montants taxés pour chaque catégorie de tarifs appliqués ;
- fournit une facture détaillée des appels interurbains et internationaux à tout abonné qui le demande.

10.4.2 Les facturations des différents services fournis aux usagers sont séparées et clairement identifiées.

10.5 Tenue de la comptabilité

10.5.1 Le MVNO tient une comptabilité analytique permettant de déterminer les coûts réels, les produits et résultats du réseau virtuel exploité et des services offerts sur le fondement du présent Cahier des charges.

10.5.2 Cette comptabilité devra faire apparaître le chiffre d'affaires qui présentera les différentes recettes suivantes :

- Recettes de fourniture de service téléphonique et de transport de données aux clients directs et indirects. Ces recettes intègrent celles de même nature réalisées par les entreprises dont le MVNO détient le contrôle ;
- Recettes perçues par le MVNO à raison de services ou de prestations fournies à des tiers en rapport avec les services mentionnés plus haut, en particulier les prestations publicitaires, de référencement ou la perception de commissions dans le cadre du commerce électronique ;
- Recettes liées à la vente de services (y compris la fourniture de contenus) dans le cadre d'une transaction vocale ou de données. Les reversements aux fournisseurs de services sont déduits de ces recettes ;
- Eventuellement, tout nouveau service utilisant les fréquences sur lesquelles porte la mise à disposition du réseau de l'Opérateur.

ARTICLE 11 - DISPOSITIONS FINALES

11.1 Information et contrôle

11.1.1 Le MVNO est tenu de mettre à la disposition de l'Opérateur et de l'ARN les informations et documents financiers, techniques et commerciaux nécessaires pour que celui-ci puisse s'assurer du respect des obligations qui lui sont imposées par le présent cahier des charges ainsi que par les textes législatifs et réglementaires.

11.1.2 Entre le 1er et le 10 de chaque mois, le MVNO soumettra à la Direction Générale des Impôts avec copie à l'Opérateur un compte mis à jour des abonnés en service et leur catégorie.

11.1.3 Le MVNO s'engage à communiquer à l'Opérateur les informations suivantes :

- sans délai toute modification dans la composition de son capital et ses droits de vote;
- sans délai la description de l'ensemble des services offerts ;
- sans délai les tarifs et conditions générales de l'offre de services ;
- un (1) mois avant la fin de chaque année fiscale, les données de trafic et de chiffre d'affaires ;
- un (1) mois avant la fin de chaque année fiscale, le programme d'investissement pour l'année fiscale à venir ;
- toute autre information ou document prévu par le présent Cahier des charges ou la réglementation en vigueur.

11.1.4 Le contrôle du respect par le MVNO des conditions prévues par le présent Cahier des Charges est effectué par l'Opérateur, conformément au droit applicable. Le MVNO s'engage à donner le libre accès de ses locaux aux délégués de l'Opérateur chargés d'en effectuer l'inspection.

11.2 Modification du Cahier des charges

11.2.1 Les modifications nécessaires au Cahier des charges seront apportées dans le cas où l'équilibre économique et financier dans l'utilisation du réseau de l'Opérateur ne serait plus assuré suite à une modification de la réglementation, à un bouleversement grave des conditions économiques ou à une réalité objective des conditions d'installation et d'exploitation.

Pour l'Opérateur

Le : / /

Cachet / Signature :

Pour le MVNO

Le : / /

Cachet / Signature :

ANNEXE A – DEFINITIONS ET TERMES CONTRACTUELS

A

Abonné : personne physique ou morale qui utilise ou demande un service de communications électroniques accessible au public.

Activité de terminaison d'appels : activité consistant à acheminer les appels destinés aux abonnés d'un réseau donné. En principe, la terminaison d'appels nécessite, soit l'appel du réseau auquel est abonné la partie appelée, soit l'interconnexion avec ledit réseau.

Abonnés dégroupés : abonnés qui ont souscrit à l'offre ADSL dans un central téléphonique dégroupé.

ADM ("Add/Drop Multiplexer") : voir Multiplexeur à insertion/extraction.

Adresse IP : l'adresse IP permet à un routeur utilisant le protocole TCP/IP de repérer de manière unique l'interface réseau d'une machine connectée à l'Internet.

ADSL (Asymmetrical Digital Subscriber Line) : l'ADSL fait partie des technologies xDSL qui permettent d'améliorer les performances des réseaux d'accès et en particulier de la ligne d'abonné du réseau téléphonique classique, constituée de fils de cuivre.

Annuaire inversé : service permettant, à partir d'une recherche sur un numéro de téléphone, d'obtenir le nom et l'adresse du titulaire de la ligne téléphonique.

ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes – <http://www.arcep.fr/>) : l'ARCEP est une autorité administrative indépendante, l'ART exerce, avec le ministre chargé des télécommunications, la régulation des activités de télécommunications en France.

ARPU Haut Débit (Revenu Moyen par Abonné Haut Débit) : inclut le chiffre d'affaires généré par le forfait et les services à valeur ajoutée, mais exclut le chiffre d'affaires non récurrent (par exemple les frais de migration d'une offre à une autre ou les frais de mise en service et de résiliation), divisé par le nombre total d'abonnés ADSL facturés sur la période.

ATM (Asynchronous transfer mode ou mode de transfert asynchrone) : technique de transfert asynchrone pour des communications à haut débit d'informations numérisées, organisées en paquets courts et de longueur fixe. L'ATM permet une transmission ultra-rapide des informations et une utilisation optimale de la capacité des lignes, et se trouve particulièrement adapté aux réseaux multiservices à haut débit.

Bande passante : désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission. Elle détermine la quantité d'informations (en bits/s) qui peut être transmise simultanément.

B

Backbone (dorsale, réseau fédérateur Internet) : réseau constitué de liaisons à très haut débit sur lequel sont connectés des réseaux de moindre importance (y compris les réseaux métropolitains).

Bande passante : désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission. Elle détermine la quantité d'informations (en bits par seconde) qui peut être transmise simultanément.

Bas débit : le bas débit correspond historiquement au débit constaté sur une ligne téléphonique classique par l'utilisation du spectre des fréquences vocales. A titre d'exemple, une connexion à Internet sur une ligne téléphonique classique s'établit à un débit descendant constaté au mieux égal à 56 kbits par seconde.

Bit : contraction de "binary digit". C'est la plus petite unité d'information traitée par un ordinateur. Dans un système binaire, un bit prend la valeur 0 ou 1. Une information enregistrée sous forme numérique est codée sous forme de bits. Un caractère (lettre ou chiffre) est en général codé par 8 bits (1 octet).

Boucle Locale : ensemble de liens filaires ou radioélectriques existant entre le poste de l'abonné et le commutateur d'abonnés auquel il est rattaché. La boucle locale est ainsi la partie du réseau d'un opérateur qui lui permet d'accéder directement à l'abonné.

BPN (Bloc Primaire Numérique) : unité de base (2 Mbps, soit 31 communications simultanées) pour la capacité d'Interconnexion (trafic téléphonique et Internet bas débit).

BPN (Bloc Primaire Numérique) : unité de base pour la mesure de la capacité des liaisons d'interconnexion au réseau de L'opérateur historique (trafic téléphonique et Internet bas débit). Il correspond au regroupement de plusieurs communications sur un même support physique (31 communications simultanées, soit une capacité de 2 Mbits par seconde).

C

CAA (Commutateur à Autonomie d'Acheminement) : commutateur du réseau téléphonique de L'opérateur historique auquel sont raccordés les abonnés par l'intermédiaire d'une URA. Le réseau de L'opérateur historique étant organisé de façon hiérarchique, le CAA correspond au niveau le plus bas dans la hiérarchie des commutateurs qui équipent le réseau.

Cahier des Charges : le(s) document(s) qui rassemble(nt) l'ensemble des dispositions applicables à une catégorie de réseaux et/ou de services qui font l'objet de la présente mise à disposition de réseau, le tout faisant partie intégrante et indivisible du Contrat.

Catalogue d'Interconnexion : document de référence décrivant les conditions techniques et tarifaires de l'offre d'interconnexion de l'opérateur national historique.

Catalogue d'Interconnexion : document décrivant l'offre technique et tarifaire d'interconnexion rédigé par l'opérateur historique (ou tout autre opérateur désigné comme puissant en application de l'article L. 36-7 du Code des postes et télécommunications). Il permet aux opérateurs tiers de connaître les services d'interconnexion proposés ainsi que leurs prix et leurs modalités techniques.

CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés – www.cnil.fr) : la CNIL est une autorité administrative indépendante instituée par la loi numéro 78-17 du 6 janvier 1978, dite loi "Informatique et libertés". Elle a pour mission essentielle de protéger la vie privée et les libertés individuelles ou publiques. Elle est chargée de veiller au respect de la loi "Informatique et libertés".

Communications électroniques : les émissions, transmissions ou réceptions de signes, de signaux, d'écrits, d'images ou de sons, par voie électromagnétique.

Commutateur : équipement permettant d'aiguiller les appels vers leur destinataire grâce à l'établissement d'une liaison temporaire entre deux circuits d'un réseau de télécommunications ou à l'acheminement d'informations organisées en paquets. Les commutateurs sont organisés de façon hiérarchique : plus un commutateur est élevé dans la hiérarchie, plus il dessert un nombre important d'abonnés.

Contrat : Le présent document et tous les avenants qui pourraient ultérieurement lui être adjoints par les parties, ses annexes et notamment, le(s) Cahier(s) des charges.

CT (Centre de Transit) : commutateur du réseau téléphonique reliant les CAA entre eux. Le réseau de L'opérateur historique étant organisé de façon hiérarchique, le CT correspond au niveau le plus élevé dans la hiérarchie des commutateurs nationaux.

D

Débit : quantité d'information empruntant un canal de communication pendant un intervalle de temps donné. Le débit se mesure en bits par seconde ou par ses multiples (kbits par seconde – kilobit par seconde, Mbits par seconde – mégabit par seconde, Gbits par seconde – gigabit par seconde, Tbits par seconde – terabits par seconde). Le débit ascendant se rapporte aux informations circulant de l'abonné vers le coeur du réseau ; le débit descendant se rapporte aux informations circulant du réseau vers l'abonné.

Dégroupage (Option 1) : le dégroupage de la boucle locale ou l'accès dégroupé au réseau local consiste à permettre aux nouveaux opérateurs d'utiliser le réseau local de l'opérateur historique pour desservir directement leurs abonnés.

Dégroupage partiel : le dégroupage partiel consiste à fournir à un bénéficiaire un accès à la boucle locale de l'opérateur historique autorisant l'usage des fréquences non vocales du spectre de fréquences disponible sur la paire torsadée métallique ; la boucle locale continue d'être utilisée par l'opérateur historique pour fournir le service téléphonique au public. L'abonnement au service téléphonique continue d'être payé par l'utilisateur à l'opérateur historique.

Dégroupage total : le dégroupage total consiste à permettre à un opérateur tiers de maîtriser l'intégralité de la boucle locale (fréquences basses et fréquences hautes).

DNS ("Domain Name System") : le DNS est une base de données permettant d'enregistrer les ressources Internet (ordinateur, routeur,...) sous la forme d'un Nom de domaine et de leur faire correspondre, de manière unique, une Adresse IP. Le protocole Internet assure la conversion entre le nom de domaine et l'Adresse IP correspondante. Sans le DNS, il faudrait mémoriser l'adresse d'un site ou d'une adresse électronique sous la forme de l'Adresse IP du domaine.

DSL ("Digital Subscriber Line") : voir xDSL.

DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer) : équipement situé dans le répartiteur et sur lequel sont connectés les modems xDSL des abonnés.

DWDM ("Dense Wavelength Division Multiplexing") : technologie de multiplexage de longueur d'ondes à forte densité (permettant le transit d'un nombre élevé de fréquences sur le même brin de fibre) qui autorise un décuplement des capacités de bande passante de la fibre optique.

E

Eligibilité : une ligne téléphonique est dite "éligible" pour l'ADSL lorsque ses caractéristiques techniques, en terme d'affaiblissement du signal, permettent l'exploitation de technologies de type xDSL. La longueur et le diamètre des paires de fils de cuivre (boucle locale) constituent des paramètres essentiels pour l'éligibilité. Dans l'état actuel de la technologie, la prise de l'abonné ne doit pas être à plus de 4 km du DSLAM pour qu'une connexion à Internet à 512 kbits par seconde soit possible.

F

FAI (Fournisseur d'accès à internet ou ISP "Internet Services Provider") : organisme ou société offrant à des clients un accès à Internet.

Fibre Optique : support acheminant les données numériques sous forme d'impulsions lumineuses modulées. Il est constitué d'un cylindre de verre extrêmement fin (le brin central) entouré d'une couche de verre concentrique (gaine). Les potentialités de la fibre optique, couplée aux équipements actifs correspondants, sont immenses en termes de débits possibles.

FON (Fibre Optique Noire) : fibre optique brute, dépourvue d'équipement permettant son utilisation.

Fourniture d'un réseau de communications électroniques : la mise en place, l'exploitation, la surveillance ou la mise à disposition d'un tel réseau.

H

Haut débit : la notion de haut débit est une notion relative, fonction de l'état des technologies à un moment donné. Actuellement, il est généralement admis que le haut débit correspond à un débit au moins égal à 512 kbits par seconde.

I

Interconnexion : mécanisme de connexion entre les différents réseaux de télécommunications, dont l'objectif est de permettre à chaque abonné d'un opérateur de joindre tous les abonnés de tous les opérateurs.

IP (Internet Protocol) : protocole de télécommunications utilisé sur les réseaux qui servent de support à l'Internet et permettant de découper l'information à transmettre en paquets, d'adresser les différents paquets, de les transporter indépendamment les uns des autres et de recomposer le message initial à l'arrivée. Ce protocole utilise ainsi une technique dite de commutation de paquets. Sur Internet, il est associé à un protocole de contrôle de la transmission des données appelé TCP (Transmission Control Protocol) ; on parle ainsi du protocole TCP / IP.

M

Mise à disposition de réseau : Le droit d'exploitation du réseau concédé par l'Opérateur, dans les limites du présent Contrat.

Multicast : système de routage minimisant le nombre de flux de données partant d'un serveur vers plusieurs clients, en ne les multipliant que le plus près possible des postes destinataires (les paires de cuivre des abonnés).

Multiplexage : technique permettant de faire passer plusieurs communications sur un même canal/support de transmission. Le multiplexage peut s'opérer de différentes manières : en fréquence en utilisant différentes fréquences pour les différentes communications ou temporellement en allouant une tranche temporelle (slot) périodique à chaque communication (AMRT).

N

Nombre total d'abonnés ADSL : représente, à la fin de la période mentionnée, le nombre total d'abonnés identifiés par leur ligne téléphonique qui ont souscrit à l'offre ADSL après élimination de ceux pour lesquels une résiliation a été enregistrée.

Normes IEEE 802.11a et 802.11b : normes de radio-télécommunications établies par l'IEEE (Institute of Electrical and Electronic Engineers) et décrivant les caractéristiques des réseaux sans fils utilisant respectivement les bandes de fréquences 5 GHz et 2,4 GHz (voir aussi RLAN – “Radio Local Area Network” et WLAN – “Wireless Local Area Network”).

Numérique : codage en système binaire (0 ou 1) d'une information destinée à un traitement informatisé.

O

Opérateur : toute personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques.

Octet : ensemble de huit bits. L'octet et ses multiples (kilooctet (Ko), mégaoctet (Mo), gigaoctet (Go), Teraoctet (To),...) sont utilisés pour mesurer le poids des fichiers électroniques.

P

Paire de cuivre : type de câble utilisé pour la transmission des signaux électriques constitué par une ou plusieurs paires de conducteurs métalliques. Les deux câbles constituant la paire forment une torsade afin de minimiser certains effets parasites qui se produisent entre deux câbles conducteurs. Désigne par extension la liaison de boucle locale entre un abonné et son répartiteur de rattachement.

Peering : désigne un type d'accord d'interconnexion entre deux réseaux backbone IP (dits réseaux pairs) qui s'échangent le trafic Internet à destination de leur réseau respectif. Ces échanges ont lieu au sein de nœuds d'échange publics ou privés.

Ping : acronyme de Packet Internet Groper, le Ping est une composante du protocole de connexion Internet permettant de vérifier les connexions établies sur Internet entre un ou plusieurs hôtes distants et de déterminer le temps que mettent les paquets de données pour aller vers un ordinateur connecté à Internet et en revenir. Plus le Ping se rapproche de 0, plus la connexion du réseau est bonne.

POP : Le POP, ou Point de Présence Opérateur est un point de connexion à un réseau de télécommunication à partir duquel l'utilisateur peut avoir accès à un prestataire de services Internet.

Portabilité : possibilité pour un abonné de conserver son numéro de téléphone lorsqu'il change d'opérateur de raccordement et/ou de localisation géographique

Présélection : mécanisme qui permet à un abonné dans le cadre de la sélection du transporteur de confier automatiquement à l'opérateur de son choix l'acheminement des appels éligibles (appels locaux, nationaux, internationaux, vers les mobiles) sans avoir à composer un préfixe particulier.

PRO (Point de Raccordement Opérateur) : point d'interconnexion le plus élevé dans une ZT.

R

Recrutement : correspond à la différence entre le nombre total d'abonnés ADSL à la fin de deux périodes différentes.

Répartiteur : dispositif permettant d'établir une connexion temporaire entre n'importe quelle paire de cuivre (boucle locale) et tout équipement actif du réseau de l'opérateur. Il constitue un point de flexibilité indispensable dans l'exploitation d'un réseau de télécommunications.

Réseau de communications électroniques : toute installation ou tout ensemble d'installations de transport ou de diffusion ainsi que, le cas échéant, les autres moyens assurant l'acheminement de communications électroniques, notamment ceux de commutation et de routage. Sont notamment considérés comme des réseaux de communications électroniques : les réseaux satellitaires, les réseaux terrestres, les systèmes utilisant le réseau électrique pour autant qu'ils servent à l'acheminement de communications électroniques et les réseaux assurant la diffusion ou utilisés pour la distribution de services de communication audiovisuelle.

Ressources associées : les services associés, infrastructures physiques et autres ressources ou éléments associés à un réseau de communications électroniques et/ou à un service de communications électroniques, qui permettent et/ou soutiennent la fourniture de services via ce réseau et/ou ce service ou en ont le potentiel, et comprennent, entre autres, les bâtiments ou accès aux bâtiments, le câblage des bâtiments, les antennes, tours et autres constructions de soutènement, les gaines, conduites, pylônes, trous de visite et boîtiers

RLAN ("Radio Local Area Network") : désigne un réseau local radioélectrique (réseau "sans fils"). Les réseaux RLAN utilisent généralement les normes IEEE 802.11

RTC (Réseau Téléphonique Commuté) : réseau téléphonique classique qui repose sur le principe de la commutation (liaison non permanente enclenchée par la prise de ligne puis la numérotation). Sur le RTC, chaque communication établie donne lieu à l'immobilisation de ressources dans le réseau.

S

Salle de cohabitation : salle située dans les répartiteurs de L'opérateur historique abritant les équipements des opérateurs pour le dégroupage. La salle est construite par l'opérateur historique qui la refait ensuite aux opérateurs présents dans la salle et qui y louent ensuite la surface (granularité : un emplacement de baie 600*600) nécessaire pour leurs activités dégroupées.

SDH ("Synchronous Digital Hierarchy") ou Hiérarchie Digitale Synchrone : technique de multiplexage permettant le transport sécurisé de flux d'information de natures différentes. Cette technique est utilisée pour la transmission de données sur les réseaux de télécommunications classiques.

Services associés : les services associés à un réseau de communications électroniques et/ou à un service de communications électroniques, qui permettent et/ou soutiennent la fourniture de services via ce réseau et/ou ce service ou en ont le potentiel, et comprennent notamment la conversion du numéro d'appel ou des systèmes offrant des fonctionnalités équivalentes, les systèmes d'accès conditionnel et les guides électroniques de programmes, ainsi que d'autres services tels que ceux relatifs à l'identité, l'emplacement et l'occupation.

Services de communications électroniques : les prestations consistant entièrement ou principalement en la fourniture de communications électroniques. Ne sont pas visés les services consistant à éditer ou à distribuer des services de communication au public par voie électronique.

Service téléphonique : l'exploitation commerciale pour le public du transfert direct de la voix en temps réel, entre utilisateurs fixes ou mobiles.

SMS ("Short Message Services") : messages courts alpha-numériques.

Spamming : envoi en masse de messages électroniques non sollicités, c'est à dire de messages électroniques ayant été adressés sur la base d'une collecte irrégulière d'e-mails, soit au moyen de moteurs de recherche dans les espaces publics de l'Internet, soit que les adresses aient été cédées sans l'accord des internautes.

SU (Service Universel) : principale composante du service public des télécommunications, ayant pour objet de fournir à tous un service téléphonique de qualité à prix abordable.

T

U

URA (Unité de Raccordement d'Abonnés) : lieu de concentration des lignes d'abonnés ($\pm$ répartiteur).

Utilisateur : personne physique ou morale qui utilise ou demande un service de communications électroniques accessible au public

V

Voix sur IP : technologie utilisant le protocole IP pour le transport de la voix, au niveau de l'accès ou du coeur du réseau.

Voix sur large bande (VLB) : services de téléphonie fixe utilisant la technologie de la voix sur IP sur un réseau d'accès à internet dont le débit dépasse 128 kbit/s, et dont la qualité est maîtrisée par l'opérateur qui les fournit.

Voix sur internet (VoI) : services de communications vocales utilisant le réseau public internet, et dont la qualité de service n'est pas maîtrisée par l'opérateur qui les fournit.

VoDSL : Voix sur DSL.

W

WLAN (“Wireless Local Area Network”) : le WLAN désigne de manière générale un réseau s’appuyant sur les radio-télécommunications (réseau “sans fils”). Les RLAN (voir RLAN – “Radio Local Area Network”) désignent une catégorie particulière de WLAN.

X

xDSL (x Digital Subscriber Line) : technologies qui ont pour but de faire transiter sur la paire de cuivre (boucle locale) des données numériques à haut débit (ex : ADSL, SDSL, VDSL, etc.).

Z

ZT (Zone de Transit) : zone géographique dans laquelle l’opérateur s’interconnecte au réseau de l’opérateur historique.

ZNE (Zone de Numérotation Elémentaire) : zone géographique définie par l’ART sur la base du découpage des circonscriptions tarifaires de l’opérateur historique regroupant tous les numéros géographiques comportant le même indicatif.

Zone Urbaine : le réseau commuté de l’opérateur historique est divisé en Zones de Transit correspondant globalement aux régions.

ANNEXE B – ZONE DE COMMERCIALISATION

Le MVNO propose et développe son offre de services dans les régions suivantes :

.....
.....
.....

Le MVNO pourra développer la couverture d’autres régions dans le respect du présent Cahier des charges, sous réserve d’en informer préalablement l’Opérateur. Il maintiendra ensuite cette couverture pendant toute la durée des présentes.

ANNEXE C – FREQUENCES ASSIGNEES AU MVNO

Liaison / Zone	Capacité (Mbit/s)	Fréquences (MHZ)

Sites	Capacité (Mbit/s)	Fréquences (MHZ) Sens Aller / Retour

ANNEXE D – RESSOURCES DE NUMEROTATION

Le MVNO dispose du droit d'utiliser les blocs de numéros décrits ci-dessous, pour l'exploitation de son service de téléphonie fixe.

NUMEROS SPECIAUX

Numéro	Affectation	Observations

Le tableau ci-dessous liste les numéros courts des services d'urgence et d'assistance aux clients :

Numéro :

Affectation :

NUMEROS FIXES

Préfixe	Central	Observations

SERVICE LEVEL AGREEMENT (QUALITE DE SERVICE)

Indice de qualité	N	N+1
SI	80%	95%
VR2	...	...
VR8		
REC		
ETL		
ETN		
ETI		

SI : taux de signalisation des dérangements: rapport du nombre de dérangements signalés au cours de l'année au nombre moyen de lignes principales en service.

VR2 / VR8 : vitesse de relèvement des dérangements: pourcentage de dérangements relevés en moins de deux jours (VR2) ou huit jours (VR8). Cet indicateur est calculé mensuellement et une moyenne annuelle est établie.

REC : taux de réclamation sur factures: pourcentage des factures donnant lieu à réclamation sur une période d'un an.

ETL / ETN / ETI (taux d'efficacité respectivement en local, interurbain, international): pourcentage des tentatives d'appel donnant lieu à l'établissement d'une communication à l'heure de fort trafic. Cet indicateur est établi mensuellement sur la base des observations effectuées pendant les jours ouvrables. Le résultat pris en compte est celui du dernier mois de l'année.

1- Le MVNO et l'Opérateur organisent au moins une fois par trimestre des réunions de coordination ayant pour objet de présenter et commenter les résultats obtenus par le MVNO et d'organiser les interventions en vue de contrôler la fiabilité des résultats présentés. Ces réunions ont lieu dès la première année d'exercice de la mise à disposition du réseau de l'Opérateur.

L'Opérateur s'engage sur une qualité de Service répondant aux grilles ci-dessous (Service Level Agreement de niveau 2 ouvert uniquement au Staff du MVNO).

Tableau 1.

Gravité du problème technique / de la panne	Description	Temps de réponse maximum de l'Opérateur (prise de connaissance et première analyse)	Temps de résolution maximum (le problème est solutionné)
Faible	Impact faible sur l'activité et les Services du MVNO, n'affecte pas le chiffre d'affaires ni la gestion courante	 heures	 heures
Moyenne	Impact moyen sur l'activité et les Services du MVNO, n'affecte pas le chiffre d'affaires ni la gestion courante mais présente des risques d'aggravation	 heures	 heures
Haute	Impact fort susceptible d'être suivi de perte directe ou indirecte de chiffre d'affaires. Nécessite une intervention rapide.	 heures	 heures
Critique	Impact total sur l'activité du MVNO, inaccessibilité du système. Nécessite une intervention urgente.	 heures	 heures

Tableau 2.

Gravité du problème technique / de la panne	Taux de résolution des problèmes	Temps de résolution des problèmes	Taux de résolution à distance (télémaintenance, télédistribution)	Taux de résolution sur Site
Faible	%	 heures	%	%
Moyenne				
Haute				
Critique				

Tableau 3.

Gravité du problème technique / de la panne	N° d'appel du Support et emails de contact	Jours et heures d'ouverture et de clôture du Support de l'Opérateur	Taux moyen de décrochage téléphonique	Taux maximum d'abandon des appels téléphoniques
Faible		Du auDe Heures à ... heures et de ... heures àheures	 minutes	%
Moyenne				
Haute				
Critique		24h/24 et 7 jours sur 7 au numéro suivant :		

Tableau 4.

Gravité du problème technique / de la panne	Montant des pénalités contractuelles – Non respect des temps de décrochage téléphonique	Montant des pénalités contractuelles – Abandon des appels	Montant des pénalités contractuelles – Non respect des taux de résolution de problèmes à distance	Montant des pénalités contractuelles – Non respect des taux de résolution de problèmes sur Site
Faible	euros de ... à ... min.	 euros pour chaque abandon	 euros de ... à %	 euros de ... à %
Moyenne				
Haute				
Critique				

Tableau 5.

Description du Service	Performance du Service (temps de réponse en ms ...)
	ms
	ms
	ms
	ms

Note juridique : le SLA peut également prévoir des dispositions sur les points suivants :

Signature

- *Temps d'accès aux équipements (serveurs ...) et performance des outils*
- *Identification des normes à respecter*
- *Tests et actions préventives à mener*
- *Liste de la documentation à transmettre ou mettre en place (livret d'accueil, plan de formation...).*
- *Identification des outils permettant la maîtrise des coûts (suivi ...)*
- *Fixation des engagements de productivité,*
- *Fixation des obligations de flexibilité du Client et du MVNO*
- *Description des outils de Reporting (tableaux de bords détaillés).*
- *Evaluation du Coût récurrent annuel de la prestation d'infogérance*
- *Méthodes d'identification des conflits et de la gestion des risques*

ANNEXE E - CARTES SIM ET TERMINAUX MOBILES

Carte SIM

Facturation unitaire HT :

Délais d'activation :

Délais de désactivation :

Commandes minimum (10 unités) :

Terminaux mobiles

Modèle :

Facturation unitaire HT :

Délais de livraison :

Adhésion au programme de Blacklisting IMEI : Oui / Non

ANNEXE F - CALENDRIER DE DEPLOIEMENT DES SERVICES MVNO

Mise en place : du au

Procédures de Test : du au

Mise en service de l'offre du MVNO : au plus tard le

ANNEXE G – CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES (ARCHITECTURE RESEAU)

ANNEXE H – GRILLE TARIFAIRE ET VOLUMES

Nota : les Parties doivent impérativement prévoir des volumes prévisionnels de trafic (à indiquer sur 12 mois glissants), cela permet à l'opérateur de réseau de dimensionner son réseau et d'éviter toute perturbation liée à un encombrement. Des pénalités doivent être prévues (de 1 à 2 %) accompagnées de mesures de précaution en cas d'atteinte à l'intégrité du réseau.