

I B P T

Le 1er février 2012, l'IBPT a reçu de la part de trois câblo-opérateurs, actifs dans la Région de Bruxelles Capitale, les offres de référence pour les services suivants :

- offre de revente de la télévision analogique,
- accès à la plate-forme de la télévision numérique,
- offre de revente de l'offre d'accès large bande.

Une offre de référence doit comporter une description de l'offre en question et des exigences et conditions y afférentes (tarifs compris) afin de garantir que les opérateurs ne doivent pas payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service souhaité. Cela permet à un opérateur de correctement évaluer l'opportunité de la fourniture d'une offre commerciale utilisant les trois services. Un certain nombre d'opérateurs ont informé l'IBPT qu'ils avaient déjà une idée concrète de leurs attentes par rapport aux offres de référence de sorte qu'ils peuvent élaborer une offre commerciale. L'IBPT souhaite faire usage des connaissances et de la vision de ces opérateurs et lance par conséquent une consultation préalable des offres de référence proposées. Cette consultation préalable ne remplace aucunement la consultation formelle.

L'IBPT vous demande d'évaluer les offres de référence en fonction des critères suivants (énumérés par ordre de priorité décroissante) :

1. Quels éléments nécessaires ou utiles font-ils défaut dans les offres de référence ?
  - a. Veuillez donner la priorité aux éléments manquants
  - b. Quel est l'impact de ces éléments sur l'analyse de votre 'business plan' ?
  - c. Quels détails prévoyez-vous dans ces éléments ?
2. La qualité des éléments proposés :
  - a. Ces éléments sont-ils suffisamment détaillés ?
  - b. Quels détails font-ils défaut dans ces éléments ?
  - c. Quel est l'impact de ces éléments sur l'analyse de votre 'business plan' ?
3. Dans quelle mesure cette offre de référence a-t-elle suscité votre intérêt à développer une offre commerciale ?

L'IBPT tient cependant à rappeler aux opérateurs qu'il s'agit ici de nouvelles offres qui en sont encore au stade du développement. Par conséquent, certains éléments, comme par exemple les systèmes opérationnels ou les SLA et les KPI, sont seulement esquissés et ne pourront être plus détaillés qu'après une période de rodage. Dans une première phase, il s'agit donc pour l'IBPT de surtout estimer si l'existence de ces éléments est suffisante, plutôt que de leur élaboration pratique.

Etant donné que l'IBPT n'attend pas une analyse complète mais plutôt une réponse limitée et que les opérateurs intéressés pourront approfondir cette analyse pendant la phase de consultation, la période de consultation préalable sera relativement courte. Si vous estimez que cette période est trop courte pour réagir à tous les critères, veuillez dès lors répondre selon l'ordre de priorité donné par l'IBPT.

En outre, l'IBPT même a pris l'initiative de demander des éléments complémentaires aux câblo-opérateurs et par conséquent, les versions des offres de référence seront plus étendues pendant la phase de consultation que celle de la consultation préalable.

Vous trouverez tous les documents nécessaires sur le site Internet.

Les réactions à la consultation préalable sont attendues :

- par e-mail à [thomas.gille@bipt.be](mailto:thomas.gille@bipt.be);
- pour le vendredi 2 mars 2012 à 10h.

Thomas Gille (+32 226 88 55) répondra à toutes vos questions éventuelles.



---

**Offre de Référence de BRUTELE 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**

---

31 janvier 2012

## **Table des matières**

1.	Introduction.....	5
1.1.	Contexte.....	5
1.2.	Réserves.....	5
1.3.	Glossaire .....	5
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 .....	11
2.1.4.	Installation Intérieure.....	12
2.2.	Service d’Accès à la Plateforme de Télévision Numérique .....	12
2.2.1.	Service de base .....	12
2.2.2.	CAS.....	13
2.2.3.	Données EPG .....	13
2.2.4.	Chaînes numériques.....	14
2.2.5.	Droits .....	14
2.2.6.	Installation Intérieure.....	15
2.2.7.	Accès VOD .....	15
2.3.	Service de Revente d’Accès Haut Débit.....	17
2.3.1.	Service de base .....	17
2.3.2.	Implémentation technique .....	18
2.3.3.	Installation Intérieure.....	19
2.4.	Services Auxiliaires .....	19
2.5.	Services de Support .....	19
2.6.	Autres.....	20
3.	Aspects contractuels .....	21
3.1.	Obligations et responsabilités des parties.....	21
3.1.1.	Obligations et responsabilités de BRUTELE et du Bénéficiaire .....	21
3.1.2.	Obligations et responsabilités particulières du Bénéficiaire,.....	21
3.2.	Conclusion du Contrat .....	21
3.2.1.	Eligibilité .....	21

3.2.2.	Demande de négociation .....	22
3.2.3.	Procédure de négociation .....	23
3.2.4.	Signature du Contrat .....	24
3.2.5.	Transfert de droits du Contrat .....	24
3.2.6.	Modification .....	24
3.2.7.	Résiliation .....	25
3.3.	Implémentation et tests .....	25
3.4.	Facturation.....	26
4.	Aspects opérationnels.....	27
4.1.	Traitement des commandes.....	27
4.1.1.	Procédure générale .....	27
4.1.2.	Activation d'un Service Utilisateur Final .....	27
4.1.3.	Modification du Service Utilisateur Final activé .....	28
4.1.4.	Désactivation du Service Utilisateur Final activé .....	28
4.1.5.	Cas spéciaux .....	28
4.2.	Spécifications techniques .....	29
4.3.	Responsabilité des parties au niveau du réseau .....	29
4.4.	Support .....	30
4.4.1.	Support pour le Service Utilisateur Final.....	30
4.4.2.	Support pour les Services Auxiliaires .....	31
4.5.	Niveaux de « Service Level Agreement » (SLA) .....	31
4.5.1.	Niveaux de SLA « activation » .....	31
4.5.2.	Niveaux de SLA« résolution des pannes » .....	32
5.	Annexes .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
5.1.	Spécifications techniques de la solution .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
5.1.1.	Service de Revente de l'Offre Analogique .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
5.1.2.	Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
5.1.3.	Service de Revente d'Accès Haut Débit .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
5.1.4.	Installation Intérieure.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
5.1.5.	Spécifications du signal à la sortie du Point de Connexion.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
5.1.6.	Identification des lignes du Réseau.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>

- 5.2. Système de communication informatisé..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
  - 5.2.1. Système à utiliser par le Bénéficiaire ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
  - 5.2.2. Non-disponibilité planifiée du système de communication informatisé..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
- 5.3. Procédures de commande et d'activation ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
  - 5.3.1. Introduction de commande ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
  - 5.3.2. Identification du Client Final ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
  - 5.3.3. Validation de la commande ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
  - 5.3.4. Activation du Service Utilisateur Final ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
  - 5.3.5. Intervention au niveau du raccordement..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
- 5.4. Procédures pour le Service de Support et résolution des pannes ... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
- 5.5. Niveaux de Service Level Agreement (SLA) ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
  - 5.5.1. Niveaux de Service « activation » ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
  - 5.5.2. Niveaux de Service « résolution des Pannes »... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
- 5.6. Aspects contractuels..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
  - 5.6.1. Conditions générales de vente..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
  - 5.6.2. Lettre d'autorisation (« LOA »)..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
  - 5.6.3. Plan d'implémentation et de test ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
  - 5.6.4. Prévisions de volume ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
  - 5.6.5. Network Operations Center (NOC) ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
- 5.7. Tarifs ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

# 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 BRUTELE 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, BRUTELE se réfère aux Décisions de la CRC.

## 1.2. Réserves

La soumission de la présente Offre de Référence vise à satisfaire aux obligations imposées par les Décisions. Cependant, BRUTELE 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.

Le présent document constitue la proposition d'Offre de Référence de BRUTELE. La solution proposée dans ce document est donnée sous réserve d'une analyse détaillée et de tests de faisabilité technique qui doivent encore être réalisés par BRUTELE. BRUTELE se réserve dès lors le droit de procéder à des adaptations de cette proposition d'Offre de Référence. Par conséquent, les conditions décrites dans ce document ne peuvent pas être considérées comme étant les conditions finales auxquelles BRUTELE fournira les services décrits dans ce document à des tiers.

Les services de gros couverts par la présente Offre de Référence devront, en tout état de cause, faire l'objet d'un contrat de fourniture de services qui devra être conclu entre les parties. Ce contrat décrira en détail les obligations entre les parties et sera le seul texte faisant foi.

## 1.3. Glossaire

### Accès VOD

L'accès partagé à une partie de l'infrastructure VOD de BRUTELE permettant au Bénéficiaire d'offrir à ses Clients Finaux des services de télévision non-linéaires via le Réseau de BRUTELE 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.

### **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 résidentiel qui dispose d'un raccordement au Réseau de BRUTELE à partir de son habitation et pour lequel le Bénéficiaire fait la demande auprès de BRUTELE d'un Service fourni via le Réseau de BRUTELE.

### **Contrat**

L'accord écrit passé entre BRUTELE et le Bénéficiaire précisant les modalités contractuelles, en particulier techniques et tarifaires, de mise en œuvre et de fourniture du Service.

### **Décisions**

Les décisions de la Conférence des Régulateurs du Secteur des Communications Electroniques (CRC) du 1<sup>er</sup> 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.

### **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 BRUTELE 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 BRUTELE, 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 BRUTELE.

## **IP VPN**

IP Virtual Private Network.

## **Jour Ouvrable**

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 BRUTELE 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 BRUTELE.

## **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 BRUTELE.

## **Niveaux de Service**

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

## **Offre Analogique**

L'offre de détail de BRUTELE, 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 BRUTELE 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 BRUTELE comprenant l'ensemble des chaînes de télévision numériques qui sont offertes, sur la base du propre réseau câblé de BRUTELE, 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 BRUTELE 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.

### **Point de Connexion**

Il s'agit du premier point d'accès physique du Réseau installé par BRUTELE dans les locaux du Client Final et qui marque la démarcation entre les responsabilités de BRUTELE et celles du Bénéficiaire. Le point de Connexion est le NIU et fait partie du Réseau de BRUTELE

### **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.

### **Réseau**

L'ensemble des infrastructures et des systèmes de contrôle gérés et exploités par BRUTELE 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 BRUTELE 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 BRUTELE 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 BRUTELE 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 BRUTELE 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 BRUTELE 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 BRUTELE 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 BRUTELE 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 BRUTELE.

### **BRUTELE**

La Société Intercommunale pour la Diffusion de la Télévision, en abrégé Brutélé, ayant un numéro d'entreprise BE 0205 954 655 et dont le siège social est situé à l'Hôtel Communal d'Ixelles, Chaussée d'Ixelles, 168 à 1050 Bruxelles et dont le siège d'exploitation (adresse de correspondance) est situé rue de Naples, 29 à 1050 Bruxelles

### **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 BRUTELE 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 BRUTELE 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 il n'existe pas de raccordement de l'habitation en question au Réseau de BRUTELE ou dans le cas où le Service demandé n'est pas disponible sur le Réseau de BRUTELE au Point de Connexion concerné.

### **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 BRUTELE par les Décisions.

Sur base de cette Offre de Référence, BRUTELE offre la possibilité à un Bénéficiaire de revendre l'abonnement de l'Offre Analogique à des Clients Finals. Pour ce faire, BRUTELE livrera les signaux de radio et de télévision analogique à travers le Réseau de BRUTELE 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 BRUTELE 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 BRUTELE, sans aucune modification par rapport à ce qui se fait par BRUTELE 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 BRUTELE et le Bénéficiaire n'aura aucun droit dans la décision, ni aucun recours contre celle-ci.

BRUTELE 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, BRUTELE informera le Bénéficiaire au moins un mois avant la date de notification aux clients finals de BRUTELE.
- En cas d'ajout de chaînes de radio ou de télévision, BRUTELE informera le Bénéficiaire au moins deux mois avant que la chaîne ne soit rajoutée dans l'Offre Analogique de BRUTELE, et il reviendra au Bénéficiaire de s'assurer qu'il dispose de tous les Droits requis.

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

BRUTELE 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 un mois avant la notification par BRUTELE à ses propres Clients Finals de la suppression de l'Offre Analogique. Le Bénéficiaire ne pourra pas informer ses Clients Finals de la cessation de son Offre de Revente Analogique avant la date de notification par BRUTELE à ses propres clients finals de la suppression de l'Offre Analogique, date qui sera indiquée dans la communication de BRUTELE au Bénéficiaire.

### **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'acquérir, à 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 Finals respectent les restrictions et obligations liées aux Droits.

Le Bénéficiaire présentera à BRUTELE les preuves d'obtention de tous les Droits requis avec sa demande de revente de l'Offre Analogique. BRUTELE décline cependant toute responsabilité en cas de 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 BRUTELE 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 BRUTELE 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 BRUTELE par les Décisions.

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

BRUTELE livrera les signaux de télévision numérique à travers le Réseau de BRUTELE 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 BRUTELE 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.

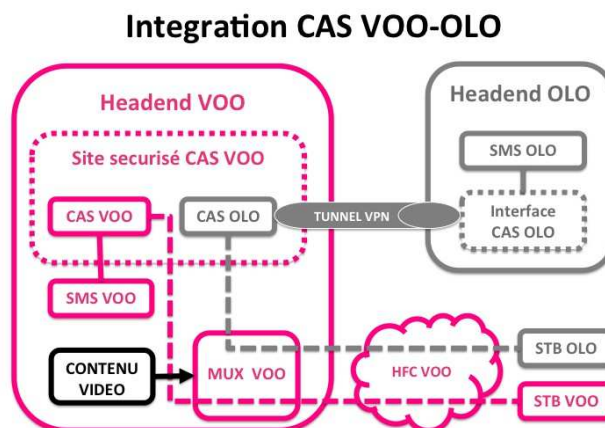
Pour des raisons techniques, les signaux de radio et télévision analogiques sont par défaut reçus sur le point de Connexion tant que ces signaux sont transmis sur le Réseau de BRUTELE. Par conséquent, toutes les conditions du Service de Revente de l'Offre Analogique sont applicables au Bénéficiaire du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

### 2.2.2. CAS

L'accès à la plateforme de télévision numérique s'effectue via un CAS dédié « wholesale », choisi librement par BRUTELE et géré et exploité par BRUTELE (sans préjudice du droit pour BRUTELE de faire appel à un tiers à cet effet).

Le Bénéficiaire gère ses Clients Finaux via son propre 'Subscriber Management System' (SMS) et s'interface sur le CAS « wholesale », via une connexion sécurisée, pour l'envoi des droits sur ses propres cartes d'accès.

#### Solution CAS BRUTELE



### 2.2.3. Données EPG

Le Bénéficiaire doit payer préalablement au fournisseur indiqué par BRUTELE sa quote-part dans l'acquisition des données EPG.

Dans le cas d'une chaîne numérique reprise dans l'Offre Numérique, BRUTELE diffuse des données EPG pour une période de deux jours au format standardisé « EIT » de la norme

« DVB-C » détaillé en annexe.

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

Si la chaîne n'est pas comprise dans l'Offre Numérique de BRUTELE dans la zone géographique dans laquelle se trouve le Client Final du Bénéficiaire, le Bénéficiaire devra effectuer une demande d'accès spécifique qui sera traitée comme une demande d'accès qui tombe hors du champs de l'offre de référence. L'examen de cette demande dépendra notamment de la capacité disponible sur le Réseau de BRUTELE sur l'ensemble de la zone de couverture de BRUTELE, tout en tenant compte de la nécessité pour BRUTELE 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.

BRUTELE aura exclusivement la responsabilité de la composition de son Offre Numérique. BRUTELE se réserve le droit de revoir et modifier son Offre Numérique 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 BRUTELE de chaînes qui serait utilisée par le Bénéficiaire, BRUTELE informera le Bénéficiaire au moins un mois avant la date de notification aux clients finals de BRUTELE.

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

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 BRUTELE, sans aucune modification par rapport à ce qui se fait par BRUTELE 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 BRUTELE ou par une entité définie par BRUTELE 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'acquiescer, 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 Finaux respectent les restrictions et obligations liées aux Droits.

Le Bénéficiaire présentera à BRUTELE les preuves d'obtention de tous les Droits requis avec sa demande de Service de Revente de l'Offre Analogique. BRUTELE décline cependant toute responsabilité pour toute 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 BRUTELE 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 BRUTELE, 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 BRUTELE 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**

Dans le cadre de cette Offre de Référence, BRUTELE donne la possibilité au Bénéficiaire d'offrir à ses Clients Finaux 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 BRUTELE fournit elle-même des services VOD à ses propres clients finals dans la zone géographique concernée.

Pour ce faire, BRUTELE permet l'accès partagé à ses ressources QAM qui sont actuellement utilisées pour faire du « streaming » en format « DVB-C » du contenu VOD de BRUTELE à travers le Réseau de BRUTELE. 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 BRUTELE et sera installé au même endroit que la plate-forme VOD actuelle de BRUTELE.

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.

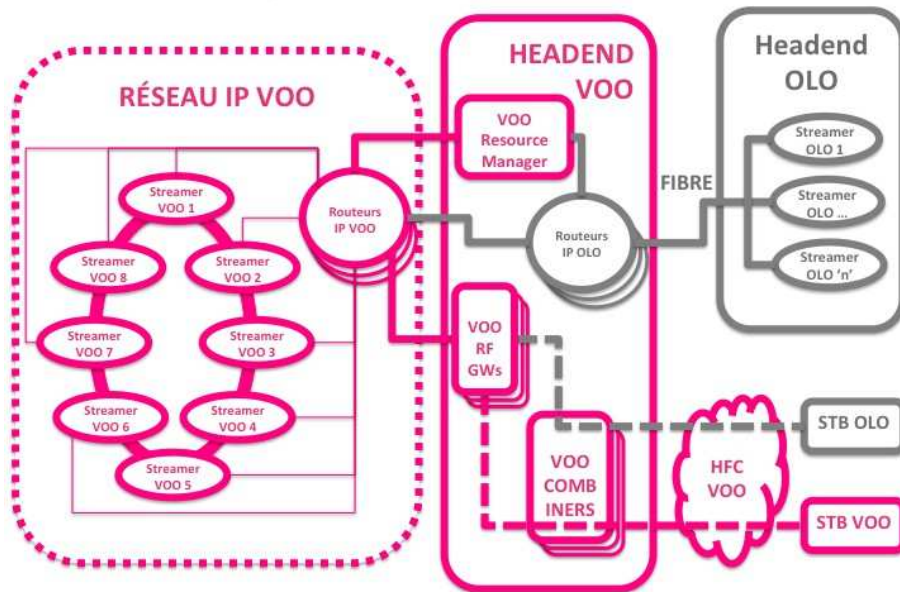
Le Bénéficiaire doit s'assurer que son Décodeur soit intégré dans sa plate-forme de distribution de contenu VOD et dans son back-office VOD. BRUTELE ne sera aucunement responsable pour cette intégration et l'ensemble des frais seront à charge du Bénéficiaire.

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 BRUTELE.

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 BRUTELE 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 BRUTELE 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.

### 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 BRUTELE par les Décisions.

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.

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 BRUTELE afin d'éviter un impact négatif sur le Réseau et sur le niveau de service de l'ensemble des utilisateurs du Réseau.

D'autres profils en termes de vitesse peuvent être demandés par le Bénéficiaire. BRUTELE 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 observés dans le Profil le plus performant offert par BRUTELE 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

Internet Haut Débit.

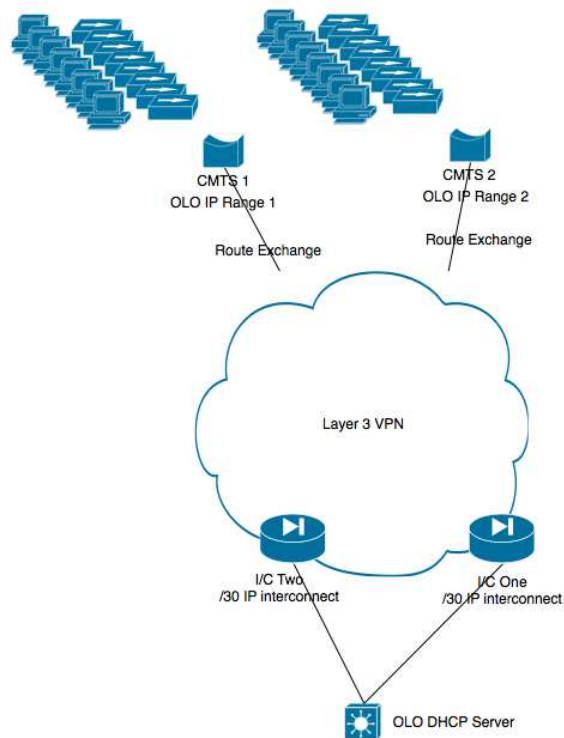
- La capacité disponible sur le réseau compte et autres exigences techniques.

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

Le Modem de BRUTELE 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 IP VPN par le Bénéficiaire. Cet IP VPN permettra d'offrir le Service de Revente d'Accès Haut Débit dans toutes les zones géographiques où l'Offre Internet Haut Débit de BRUTELE est disponible.



Chaque Bénéficiaire sera responsable de son propre IP Range 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, au sein du domaine Layer 3, sont transmises à un serveur DHCP sous contrôle du Bénéficiaire.

Afin de gérer la « Quality of Service », le modem du Service Utilisateur Final est provisionné par BRUTELE 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.

Toutes les procédures et les interfaces nécessaires dans le domaine de « service Fulfillment », « Service Assurance et « Service Billing » sont décrites en annexe.

### **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 BRUTELE et que le Modem ait été certifié « Euro-docsis 3.0 », et testé et certifié préalablement par BRUTELE. Les spécifications techniques et les procédures de certifications 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 BRUTELE sur la base de la procédure de certification décrite en annexe de cette Offre de Référence.

## **2.4. Services Auxiliaires**

Dans le cadre de cette Offre de Référence, BRUTELE 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 BRUTELE 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 Finals, ainsi que des services complémentaires d'installation. Les détails de ces services sont décrits dans le chapitre 4.

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

## **2.5. Services de Support**

Dans le cadre de cette Offre de Référence, BRUTELE 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 BRUTELE que la cause se situe dans le Réseau de BRUTELE.

De façon comparable, BRUTELE 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 BRUTELE 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 BRUTELE 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 BRUTELE de facturer le Client Final.

En aucun cas, le Bénéficiaire n'a le droit de faire des modifications au Réseau de BRUTELE ou de donner l'autorisation à un tiers de procéder à de telles modifications.

### **3. Aspects contractuels**

La fourniture des Services est sujette à la conclusion d'un contrat de service entre le Bénéficiaire et BRUTELE qui contiendra au moins les dispositions prévues ci-dessous, 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 BRUTELE 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, les conditions générales de vente de BRUTELE, telles que décrites en annexe.

#### **3.2. Conclusion du Contrat**

##### **3.2.1. Eligibilité**

Afin de pouvoir introduire auprès de BRUTELE 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 BRUTELE 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 BRUTELE 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 BRUTELE.

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 détaillée du service que l'opérateur alternatif souhaite développer, notamment les chaînes, les profils internet et les types d'équipements qu'il souhaite offrir afin de justifier la conformité de sa demande avec les conditions de cette Offre de Référence, ainsi que de permettre l'établissement d'un calendrier de mise en œuvre;
- Un engagement du paiement de l' « Upfront fee » 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 détient tous les 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 détient les Droits requis pour les chaînes comprises dans son offre



- numérique ;
- La zone géographique dans laquelle il souhaite offrir son offre numérique ;
- Une prévision des volumes opérationnels pour la première année de Revente de l'Accès à la Plateforme de Télévision numérique, y compris pour l'Accès VOD, par chef lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.

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

- Une prévision des volumes opérationnels pour la première année de Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit par type de Profil et par chef lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.
- 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 :

### **BRUTELE**

rue de Naples, 29  
1050 Bruxelles.

#### **3.2.3. Procédure de négociation**

Après réception de la demande, BRUTELE vérifiera si la demande est complète, c'est-à-dire si elle comprend tous les éléments mentionnés ci-dessus. En cas de demande incomplète, BRUTELE informera l'opérateur alternatif de ce fait et arrêtera la procédure.

Si la demande est considérée complète, BRUTELE 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 BRUTELE considère la demande comme étant complète et acceptable, BRUTELE invitera l'opérateur alternatif à une première réunion pour initier la procédure de négociation de Contrat.

Si la demande est considérée comme étant complète et non acceptable parce que certains aspects de la demande ne sont pas en conformité avec les conditions de cette Offre de Référence, BRUTELE 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 BRUTELE 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, BRUTELE en expliquera les raisons par écrit.

#### **3.2.4. Signature du Contrat**

Sans préjudice du cas particulier de l'acceptation par BRUTELE d'une demande non conforme avec les conditions de cette Offre de Référence, l'ensemble des conditions et obligations présentes dans cette Offre de Référence figureront dans le Contrat, ainsi que les conditions et obligations additionnelles négociées et acceptées par les deux parties. Le Contrat contiendra également les mesures négociées en cas de rupture du contrat, de responsabilité, d'indemnisation, de confidentialité, de sécurité, etc.

La mise en œuvre opérationnelle du (des) Service(s) Utilisateur Final n'aura lieu que lorsque BRUTELE 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 BRUTELE et le Bénéficiaire. En aucun cas, le Bénéficiaire ne peut transférer ou demander à BRUTELE de transférer, en partie ou en totalité, les droits acquis par le Bénéficiaire sur la base de ce Contrat à une partie tierce.

Cependant, 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 BRUTELE. BRUTELE 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 BRUTELE ait confirmé que le tiers satisfait les exigences.

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

#### **3.2.6. Modification**

En cas d'une proposition de modification du Contrat de la part de BRUTELE ou du Bénéficiaire, la partie concernée communiquera la proposition de modification à l'autre partie par lettre recommandée. 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 BRUTELE ou raisonnablement justifiée par une modification relative à une offre de détail de BRUTELE, au Réseau de BRUTELE ou au cadre réglementaire applicable aux Services concernés.

### **3.2.7. Résiliation**

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

En cas de résiliation, BRUTELE 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 BRUTELE pour tout dommage que BRUTELE devrait payer à des tiers à suite de la résiliation du Contrat.

BRUTELE a le droit de mettre fin au Contrat à tout moment et sans préavis, par l'envoi d'une lettre recommandée au Bénéficiaire, dans les cas où la continuation de la fourniture du Service au Bénéficiaire n'est plus jugée raisonnable. Des exemples de telles situations sont, mais ne sont pas limités à :

- Le Bénéficiaire ne respecte pas les conditions stipulées dans le Contrat ;
- Le Bénéficiaire a conclu le Contrat sur base de fausses informations fournies à BRUTELE ;
- Le Bénéficiaire est en faillite, en état de liquidation ou toute autre circonstance qui démontre l'existence de doutes sérieux par rapport à la capacité pour le Bénéficiaire de satisfaire ces obligations contractuelles
- Toute obligation pour BRUTELE de résilier le contrat afin de se conformer à une obligation légale
- L'annulation ou la suspension de l'obligation dans le chef de BRUTELE de fournir le Service couvert par le contrat.

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

### **3.3. Implémentation et tests**

Lors de la négociation du Contrat, BRUTELE 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 BRUTELE, 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 BRUTELE 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.

### **3.4. Facturation**

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

L'information fournie par BRUTELE 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 BRUTELE de facturer certains services ou prestations au Client Final ou à des tiers.

En aucun cas, le paiement de factures émises par BRUTELE ne pourra faire l'objet d'une compensation.

## 4. Aspects opérationnels

### 4.1. Traitement des commandes

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

Pour chaque commande introduite par le Bénéficiaire auprès de BRUTELE, le Bénéficiaire doit préalablement obtenir, de la part du Client Final, une lettre d'autorisation (« LOA ») dont le contenu est fourni en annexe, dûment signée et datée, dont il joint une copie à sa commande.

#### 4.1.1. Procédure générale

La commande pour le Service Utilisateur Final ne sera acceptée par BRUTELE que si les données fournies sont complètes et correctes, conformément à la description reprise en annexe, et que si une copie de la LOA dûment signée et datée est jointe à la commande.

Les données du Client Final seront fournies à BRUTELE 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 BRUTELE comme étant raccordé au Réseau.

#### 4.1.2. Activation d'un Service Utilisateur Final

Le système de communication informatisé 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 Finaux pour lesquels un Service Utilisateur Final du Bénéficiaire basé sur le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique est également activé.

Toute activation effective requiert de la part de BRUTELE, une prestation sur place et dans l'habitation du Client Final, notamment pour la validation de l'installation, l'installation ou le remplacement du Point de Connexion, la suppression d'un filtre existant et le placement d'un repère d'identification de la ligne.

L'installation chez le Client Final d'un NIU conforme est requise pour l'activation de tout Service Utilisateur Final demandé par le Bénéficiaire.

A cette fin, le Bénéficiaire devra s'assurer que, après qu'il ait été informé des disponibilités de BRUTELE, le Client Final offrira l'accès à son habitation ou aux parties communes de celle-ci au technicien de BRUTELE.

L'activation du Client 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 BRUTELE. Le Bénéficiaire devra effectuer une nouvelle demande pour

procéder à l'activation.

#### **4.1.3. Modification du Service Utilisateur Final activé**

Le système de communication informatisé 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 l'ajout d'un Décodeur, le changement d'un Modem et 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 BRUTELE. 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 informatisé 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 BRUTELE, une prestation sur place afin d'installer un filtre, excepté si un service analogique reste actif chez l'utilisateur final. La désactivation peut nécessiter l'accès par BRUTELE 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 BRUTELE, le Client Final offrira l'accès à son habitation ou aux parties communes de celle-ci au technicien de BRUTELE.

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 BRUTELE. 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, 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 BRUTELE à cette nouvelle adresse.

Le déménagement du Client Final requiert dès lors de la part de BRUTELE, une prestation aux deux adresses ce qui peut nécessiter l'accès par BRUTELE 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 BRUTELE, le Client Final offrira l'accès à ses deux habitations ou aux parties communes de celles-ci au technicien de BRUTELE.

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

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. Spécifications techniques

Le Réseau de BRUTELE 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 BRUTELE, 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.

## 4.3. Responsabilité des parties au niveau du réseau

BRUTELE 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.

## 4.4. Support

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

### 4.4.1. 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. BRUTELE 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 BRUTELE n'est pas reçu à la sortie du Point de Connexion, le Bénéficiaire signale la panne de Réseau à BRUTELE conformément au paragraphe 4.4.1.1.

#### 4.4.1.1. Signalement d'une panne

Dans le cas où le Bénéficiaire identifie que la panne se situe sur le Réseau de BRUTELE (en ce compris le Point de Connexion), le Bénéficiaire crée chez BRUTELE, dans les meilleurs délais, via le système de communication informatisé, un « Trouble Ticket » dans lequel, le Bénéficiaire spécifiera le mieux possible, tous les aspects et conditions liés au problème et les informations minimales mentionnées en annexe de cette Offre de Référence. A partir de ce moment, BRUTELE 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 BRUTELE à l'habitation du Client Final, le Bénéficiaire s'assurera que, après qu'il ait été informé des disponibilités de BRUTELE, le Client Final offrira l'accès à son habitation ou aux parties communes de celle-ci au technicien de BRUTELE.

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

#### 4.4.1.2. Signalement erroné d'une panne

Si lors de l'analyse ou de la résolution d'une panne identifiée dans un « Trouble Ticket », BRUTELE observe que le problème ne se situe pas sur le Réseau de BRUTELE mais provient d'une cause non liée à BRUTELE 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 BRUTELE des mesures prises pour résoudre la panne, du fait que la panne ne ressort pas de la responsabilité de BRUTELE. La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à BRUTELE.



#### 4.4.1.3. Maintenance programmée

La gestion, la maintenance et la réparation du Réseau de BRUTELE nécessitent parfois des travaux qui provoquent une interruption de service pour certains clients. Dans le cas où BRUTELE s'attend à une interruption du service et en informe ses clients à l'avance, BRUTELE informera aussi le Bénéficiaire dans un délai raisonnable lui permettant d'avertir les Clients Finals.

Des interruptions du service pour des travaux planifiés et annoncés par BRUTELE 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 BRUTELE comme un signalement erroné de panne.

#### 4.4.1.4. Dommages au Réseau non causés par BRUTELE

Si lors d'une intervention pour remédier à une panne du Réseau, BRUTELE 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, BRUTELE sera en droit de facturer le Bénéficiaire pour les travaux réalisés. Cette disposition n'implique aucune obligation dans le chef de BRUTELE de procéder aux interventions nécessaires pour résoudre la panne.

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

#### **4.4.2. Support pour les Services Auxiliaires**

Dans le cas où le Bénéficiaire identifie une panne dans le système de communication informatisé de traitement des commandes, le Bénéficiaire doit créer dans les meilleurs délais via le système de communication informatisé un « Trouble Ticket » chez BRUTELE, dans lequel, le Bénéficiaire spécifiera le mieux possible, tous les aspects et conditions liés au problème. A partir de ce moment, BRUTELE analysera le problème et, le cas échéant, initiera les actions pour résoudre le problème identifié dans le « Trouble Ticket ».

### **4.5. Niveaux de « Service Level Agreement » (SLA)**

Dans le cadre de cette Offre de Référence, BRUTELE 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 niveaux de SLA sont exprimés en Jours Ouvrables.

#### **4.5.1. Niveaux de SLA « activation »**

Le calcul de la durée pour le Niveau de SLA « activation » commence au moment de la validation de la commande pendant un Jour Ouvrable. Si la commande est reçue en dehors d'un Jour Ouvrable, la validation est considérée comme étant faite au début du Jour Ouvrable suivant.

Le délai d'activation est suspendu dans les cas suivants, cités de manière non exhaustive :

- BRUTELE ne parvient pas à joindre le Bénéficiaire ou le Bénéficiaire ne parvient pas à joindre le Client Final;
- Le Bénéficiaire ou le Client Final n'accepte pas la date proposée pour le rendez-vous chez le Client Final ou le Bénéficiaire ;
- La date du rendez-vous est reportée à la demande du Bénéficiaire ou du Client Final ;
- A la date du rendez-vous, le Client Final n'est pas présent ou BRUTELE n'a pas accès à la partie du Réseau qui se trouve chez le Client Final, ou BRUTELE ne peut pas terminer la réparation pour des raisons indépendantes de BRUTELE.

Aucun délai d'activation n'est applicable dans les cas suivants cités de manière non exhaustive :

- L'installation demandée par le Bénéficiaire est erronée ;
- La réalisation de l'installation nécessite des travaux préalables au réseau câblé de BRUTELE ;
- Toute situation de Force Majeure.

Conformément au paragraphe 2.6, les Niveaux de SLA « activation » ne sont pas d'application pour les travaux au niveau du raccordement de l'habitation du Client Final au Réseau de BRUTELE.

Les Niveaux de SLA, qui sont d'application dans le contexte de cette Offre de Référence, sont décrits en annexe.

#### **4.5.2. Niveaux de SLA« résolution des pannes »**

Le calcul de la durée pour le Niveau de « SLA » « Résolution des pannes » commence au moment de la réception du « Trouble Ticket » si c'est un Jour Ouvrable ou à défaut, le premier Jour Ouvrable suivant la réception du « Trouble Ticket ».

Le délai de résolution de pannes est suspendu dans les cas suivants, cités de manière non exhaustive :

- La réparation nécessite un rendez-vous avec le Client Final mais le Bénéficiaire ou le Client Final n'accepte pas la date proposée par BRUTELE pour le rendez-vous ou le Bénéficiaire ne parvient pas à joindre le Client Final;
- La réparation nécessite un rendez-vous avec le Client Final mais la date du rendez-vous est reportée à la demande du Bénéficiaire ou du Client Final ;
- A la date du rendez-vous, le Client Final n'est pas présent ou BRUTELE n'a pas accès à la partie du Réseau qui se trouve chez le Client Final, ou BRUTELE ne peut pas terminer la réparation pour des raisons indépendantes de BRUTELE.
- La panne est de caractère intermittent et difficilement identifiable

- La panne nécessite des travaux de génie civil
- La panne est due à un problème de Réseau qui concerne plusieurs clients.

Aucun délai d'activation n'est applicable dans les cas suivants cités de manière non exhaustive :

- L'information fournie par le Bénéficiaire est erronée ;
- Il s'agit d'un signalement erroné de panne ou d'un dommage au Réseau de BRUTELE non dépendant de BRUTELE ;
- Toute situation de Force Majeure.

Conformément au paragraphe 2.6, les Niveaux de SLA ne sont pas d'application pour les pannes nécessitant une intervention au niveau du raccordement de l'habitation du Client Final au Réseau de BRUTELE.

Les Niveaux de SLA qui sont d'application dans le contexte de cette Offre de Référence sont décrits en annexe.

## 5. Annexes

### 5.1. Spécifications techniques de la solution

#### 5.1.1. Service de Revente de l'Offre Analogique

à compléter

##### 5.1.1.1. Liste des chaînes analogiques

A compléter

##### 5.1.1.2. Autre

A compléter

#### 5.1.2. Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique

##### 5.1.2.1. Spécifications techniques de la solution

- Pour le CAS
- Pour l'Accès VOD
- à compléter

##### 5.1.2.2. Décodeur – Spécifications techniques et procédures de certification

- à compléter

##### 5.1.2.3. Données EPG - Fournisseur

A compléter

##### 5.1.2.4. Points d'interconnexion

- Pour le CAS.
- A compléter.
- Un point d'interconnexion, vers lequel le Bénéficiaire sera connecté avec 2 liens redondants.
- La localisation du point d'interconnexion sera précisée dans une phase ultérieure.
  
- Pour l'Accès VOD
- A compléter.
- Quatre points d'interconnexion
- La localisation de ces points d'interconnexion sera précisée dans une phase ultérieure.

##### 5.1.2.5. Procédure de certification de l'infrastructure interconnectée

- Pour le CAS
- Pour l'Accès VOD

à compléter

#### **5.1.2.6. Autres**

à compléter

### **5.1.3. Service de Revente d'Accès Haut Débit**

à compléter

#### **5.1.3.1. Spécifications techniques de la solution**

À compléter

#### **5.1.3.2. Modem – Spécifications techniques et procédures de certification**

À compléter

#### **5.1.3.3. Points d'interconnexion**

à compléter

- Deux points d'interconnexion
- La localisation de ces points d'interconnexion sera précisée dans une phase ultérieure.

#### **5.1.3.4. Procédures de certification de l'infrastructure interconnectée**

à compléter

#### **5.1.3.5. Règles FUP**

à compléter

#### **5.1.3.6. « Service Fulfillment », « Service Assurance et « Service Billing »**

à compléter

#### **5.1.3.7.**

#### **5.1.3.8. Autres**

à compléter

### **5.1.4. Installation Intérieure**

#### **5.1.4.1. Spécifications techniques**

A compléter

#### **5.1.4.2. Techniciens - Procédures de certification**

À compléter

### **5.1.5. Spécifications du signal à la sortie du Point de Connexion**

À compléter

### **5.1.6. Identification des lignes du Réseau**

Le repère est une combinaison alpha numérique qui se place sur le câble de chaque Client Final en vue de repérer physiquement un client par rapport à la base de données de BRUTELE Il est utilisé en particulier par les installateurs, les dépanneurs, le département infrastructure afin de repérer chaque client de manière précise.

## **5.2. Système de communication informatisé**

Il n'existe à ce jour aucune solution IT au sein de BRUTELE permettant de gérer le Service imposé par la Décision. Afin de déterminer les systèmes IT les plus adéquats à mettre en place, il convient de faire une analyse détaillée de la solution IT et mobiliser un nombre important de ressources dédiées, ce qui ne pourra se faire que lorsque le projet d'Offre de Référence, et en particulier la solution technique prévue dans celle-ci, sera validée par les régulateurs et lorsque BRUTELE aura une confirmation que le coût de mise en place sera pris en charge par le Bénéficiaire.

### **5.2.1. Système à utiliser par le Bénéficiaire**

A compléter

### **5.2.2. Non-disponibilité planifiée du système de communication informatisé**

A compléter

## **5.3. Procédures de commande et d'activation**

### **5.3.1. Introduction de commande**

À compléter

### **5.3.2. Identification du Client Final**

A compléter

### **5.3.3. Validation de la commande**

A compléter

#### **5.3.3.1. Exceptions**

À compléter

#### **5.3.4. Activation du Service Utilisateur Final**

##### 5.3.4.1. Demande d'activation

A compléter

##### 5.3.4.2. Modification de la demande d'activation

A compléter

##### 5.3.4.3. Annulation de la demande d'activation

A compléter

##### 5.3.4.4. Activation

L'activation requiert une prestation sur place et dans l'habitation du Client Final pour tout Service Utilisateur Final demandé par le Bénéficiaire.

A compléter

#### **5.3.5. Intervention au niveau du raccordement**

Le Service ne peut être offert dans le cas où il n'existe pas de raccordement de l'habitation en question au Réseau de BRUTELE ou dans le cas où le Service demandé et le service de détail de BRUTELE n'est pas disponible pour l'habitation en question.

Dans le cas où l'habitation ne bénéficie pas d'un raccordement au Réseau de BRUTELE 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 BRUTELE 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 BRUTELE de facturer le Client Final.

En aucun cas, le Bénéficiaire n'a le droit de faire des modifications au Réseau de BRUTELE ou de donner l'autorisation à un tiers de procéder à de telles modifications.

## **5.4. Procédures pour le Service de Support et résolution des pannes**

A compléter

## **5.5. Niveaux de Service Level Agreement (SLA)**

### **5.5.1. Niveaux de Service « activation »**

A compléter

### 5.5.2. Niveaux de Service « résolution des Pannes »

A compléter

## 5.6. Aspects contractuels

### 5.6.1. Conditions générales de vente

A compléter

### 5.6.2. Lettre d'autorisation (« LOA »)

A compléter

### 5.6.3. Plan d'implémentation et de test

A compléter

### 5.6.4. Prévisions de volume

A compléter

### 5.6.5. Network Operations Center (NOC)

5.6.5.1. Heures opérationnelles

5.6.5.2. Contacts

5.6.5.3. Procédure d' « escalation »

A compléter (voir 4.3)

## 5.7. Tarifs

A compléter

**La liste de tarifs reprise ci-dessus est une liste provisoire et sujette à modification suite à la finalisation de l'Offre de Référence. Les tarifs seront également fixés à la suite de l'analyse quantitative actuellement en cours. Cette liste est aussi sans préjudice des griefs que BRUTELE invoque à l'encontre de la régulation lui imposant la fourniture des services d'accès. BRUTELE se réserve le droit de contester toute décision relative aux décisions d'exécution relative à la fixation des tarifs.**

### Upfront fee

Tarif en EUR hors TVA	
Taux horaire par personne BRUTELE pour de l'assistance fournie	

Tarif en EUR hors TVA	
Upfront fee général	



Upfront fee Service de Revente de l'Offre Analogique	
Upfront fee Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique	
Upfront fee Accès VOD	
Upfront fee Service de Revente Accès Haut Débit	

L'Upfront fee général ainsi que l'Upfront fee du (des) Service(s) auquel(s) souscrit le Bénéficiaire est pris 100% en charge par le 1ier Bénéficiaire. Lorsqu'un autre Bénéficiaire souscrit au Service, les tarifs d'upfront fee sont partagés entre la totalité des Bénéficiaires.

### Wholesale fee

	Tarif en EUR hors TVA
Certification d'un technicien (service analogique)	
Certification d'un technicien (service analogique + numérique)	
Certification d'un technicien (service analogique + numérique + accès haut débit)	
Certification et tests d'un Décodeur (par type de Décodeur)	
Certification et tests d'un Modem (par type de Modem)	
Certification et tests des interfaces CAS	
Certification et tests des interfaces VOD	
Certification et tests des interfaces Accès Haut Débit (par Point de Connexion)	
Fee annuel des coûts wholesale récurrents	

### Service fee

#### *Service de Revente de l'Offre Analogique*

	Tarif en EUR hors TVA
Service fee pour le Service de Revente de l'Offre Analogique.	

#### *Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique*

	Tarif en EUR hors TVA
Service fee pour le Service d'Accès à la Plateforme de Télévision	

Numérique	
Service fee pour l'Accès VOD	

### *Service de Revente Accès Haut Débit*

	Tarif en EUR hors TVA
Service fee pour le Service de Revente Accès Haut Débit par point de connexion	
Service fee pour le Service de Revente Accès Haut Débit par type de Profil	
Profil catégorie 1	
Profil catégorie 2	
Profil catégorie 3	
Service fee pour la voie de retour IP	

### **Other fees**

#### *Général*

	Tarif en EUR hors TVA
Activation sur place d'un Service Utilisateur Final	
Activation à distance d'un Service Utilisateur Final	
Modification d'une demande d'activation	
Modification d'une demande d'activation dans les @@h avant la date d'intervention planifiée	
Annulation d'une demande d'activation	
Annulation d'une demande d'activation dans les @@h avant la date d'intervention planifiée	
Traitement manuel d'une demande d'activation	
Désactivation sur place d'un Service Utilisateur Final	
Désactivation à distance d'un Service Utilisateur Final	
Changement de la date d'intervention à la demande du Bénéficiaire dans les @@h avant la date d'intervention planifiée	

Déplacement pour une activation qui n'a pas pu avoir lieu ou qui n'a pas pu être terminée pour des raisons non liées à BRUTELE	
Traitement d'une commande non suivie d'une activation (par en raison d'une commande incomplète ou non acceptable)	
Intervention sans déplacement pour la résolution d'une panne non liée à BRUTELE	
Intervention avec déplacement pour la résolution d'une panne non imputable à BRUTELE	
Intervention pour la résolution d'un dommage au Réseau causé par le Client Final, le Bénéficiaire ou un tiers	
Dommage au Point de Connexion du Client Final	
Dommage à la connexion entre le Point de Connexion du Client Final et le Réseau de BRUTELE	

### *Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique*

	Tarif en EUR hors TVA
Setup fee par chaîne de télévision numérique additionnelle	
Fee par VOD stream SD	
Fee par VOD stream HD	
Fee pour la modification du Service Utilisateur Final (p.ex. Décodeur additionnel)	

### *Service de Revente Accès Haut Débit*

	Tarif en EUR hors TVA
Fee pour la configuration d'un Profil	
Fee pour la configuration d'un « service flow » IP additionnel	
Fee pour la modification du Service Utilisateur Final (p.ex. changement de Modem ou changement de Profil)	
Dépassement du volume défini dans le Profil (par GB)	

### **Remarque**

Le tarif applicable pour les signaux numériques requis pour la livraison de chaînes non comprises dans l'Offre Numérique de BRUTELE sera déterminé dans le cadre d'une demande individuelle d'accès à cet effet et n'est donc pas reprise dans la présente Offre de Référence.

