**ANNEXES – Lot 1**

[Annexe 1 : Accès à débit garanti (DG) 2](#_Toc204267081)

[Annexe 2 : Accès à débit non garanti (DNG) 4](#_Toc204267082)

[Annexe 3 : Portes d’évasion Internet 6](#_Toc204267083)

[Annexe 4 : Suivi opérationnel 7](#_Toc204267084)

[Annexe 5 : Prestations techniques complémentaires 7](#_Toc204267085)

[Annexe 6 : déploiement 7](#_Toc204267086)

[Annexe 7 : Engagements de qualité de service 8](#_Toc204267087)

[7.1 Engagements de disponibilité 8](#_Toc204267088)

[7.1.1 Taux de disponibilité annuelle d’un accès 8](#_Toc204267089)

[7.1.2 Nombre maximum d’indisponibilités d’un accès par an 9](#_Toc204267090)

[7.1.3 Garantie de temps de rétablissement d’un accès 10](#_Toc204267091)

[7.1.4 Quality Recovery Time d’un accès 11](#_Toc204267092)

[7.2 Engagements de performances 12](#_Toc204267093)

[7.2.1 Bande passante garantie d’un accès 12](#_Toc204267094)

[7.2.2 Taux de perte de paquets d’un accès 13](#_Toc204267095)

[7.2.3 Délai de transit d’un accès 14](#_Toc204267096)

[7.2.4 Gigue d’un accès 15](#_Toc204267097)

[7.3 Engagements de réactivité 16](#_Toc204267098)

[7.3.1 Délai de mise en service d’un accès 16](#_Toc204267099)

[7.3.2 Délai de modification de la bande passante d’un accès 18](#_Toc204267100)

[7.3.3 Délai de modification de la configuration d’un accès 19](#_Toc204267101)

[7.3.4 Délai de déploiement du périmètre initial 20](#_Toc204267102)

# Annexe 1 : Accès à débit garanti (DG)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UO** | **Référence** | **Débit**  **M = Mbps**  **G = Gbps** | **Support**  **physique** | **FAS [[1]](#footnote-1)**  **(€ HT)** | **Mensuel**  **(€ HT)** | | | |
| **P1** | **P2** | **P3** |
| CRE-MPLS-DG | MPLS DG 1 | 4M | Cuivre |  |  |  |  |
| MPLS DG 2 | 4M | Fibre en propre |  |  |  |  |
| MPLS DG 3 | 4M | Fibre DSP |  |  |  |  |
| MPLS DG 4 | 4M | … |  |  |  |  |
| MPLS DG 5 | 8M | Cuivre SDSL |  |  |  |  |
| MPLS DG 6 | 8M | Fibre en propre |  |  |  |  |
| MPLS DG 7 | 8M | … |  |  |  |  |
| MPLS DG 8 | 8M | … |  |  |  |  |
| MPLS DG … | 10M | … |  |  |  |  |
| MPLS DG … | 10M | Fibre en propre |  |  |  |  |
| MPLS DG … | 10M | Fibre DSP |  |  |  |  |
| MPLS DG … | 10M | … |  |  |  |  |
| MPLS DG … | 10M | … |  |  |  |  |
| MPLS DG … | 20M | … |  |  |  |  |
| MPLS DG … | 20 M |  |  |  |  |  |
| MPLS DG … | … |  |  |  |  |  |
| MPLS DG … | 100 M |  |  |  |  |  |
| MPLS DG … | … |  |  |  |  |  |
| MPLS DG … | 500 M |  |  |  |  |  |
| MPLS DG … | 1 G |  |  |  |  |  |
| MPLS DG … | … |  |  |  |  |  |
| MPLS DG … | 20 G |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **UO** | **Coût unitaire d’évolution**  **(€ HT)** |
| MOD-DEBIT-MPLS-DG | *Sans frais* |

# Annexe 2 : Accès à débit non garanti (DNG)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UO** | **Référence** | **Support**  **physique** | **Volume mensuel**  **(Go) [[2]](#footnote-2)** | **Débit**  **(M = Mbps, G = Gbps)** | | **FAS**  **(€ HT)** | **Mensuel**  **(€ HT)** |
| **Montant** | **Descendant** |
| CRE-MPLS-DNG | MPLS DNG 1 | Cuivre | NA |  |  |  |  |
| MPLS DNG 2 | FTTH | NA |  |  |  |  | |
| MPLS DNG … |  |  |  |  |  |  | |
| MPLS DNG … | 4G/5G | … |  |  |  |  | |
| MPLS DNG … | … |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **UO** | **Coût unitaire de modification**  **(€ HT)** |
| MOD-CONF-MPLS |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **UO** | **Référence** | **Conditions** | **Indemnité d’annulation**  **(€ HT)** |
| ANNUL-MPLS | MPLS ANNUL 1 | T1 ≤ (T0 + 5 JO[[3]](#footnote-3)) | **0%**  du montant des FAS de la référence commandée |
| MPLS ANNUL 2 | (T0 + 6 JO) ≥ T1 ≤ (T0 + 10 JO) | **20%**  du montant des FAS de la référence commandée |
| MPLS ANNUL 3 | (T0 +11 JO) ≥ T1 ≤ (T0 + 20 JO) | **50%**  du montant des FAS de la référence commandée |
| MPLS ANNUL 4 | T1 ≥ (T0 + 21 JO) | **100%**  du montant des FAS de la référence commandée |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **UO** | **Référence** | **Conditions** | **Indemnité de résiliation**  **(€ HT)** |
| RES-MPLS | MPLS RES 1 | T1 ≤ (T0 + 12 mois) | **Montant restant dû jusqu’à la fin de la 1ère année d’abonnement** |
| MPLS RES 2 | T1 > (T0 + 12 mois) | **0 €** |

# Annexe 3 : Portes d’évasion Internet

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **UO** | **Référence** | **Débit**  **G = Gbps** | **FAS[[4]](#footnote-4)**  **(€ HT)** | **Mensuel**  **(€ HT)** |
| CRE-PORTE-INTERNET | PORTE INT 1 | 1G |  |  |
| PORTE INT 2 | 2G |  |  |
| PORTE INT … | … |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **UO** | **Coût unitaire d’évolution**  **(€ HT)** |
| MOD-DEBIT-PORTE-INTERNET | *Sans frais* |

|  |  |
| --- | --- |
| **UO** | **Coût unitaire de modification**  **(€ HT)** |
| MOD-CONF-PORTE-INTERNET |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **UO** | **Référence** | **Taille de la plage IPv4**  **(adresses)** | **FAS**  **(€ HT)** |
| IP-PUBLIQUES-PORTE-INTERNET | PORTE INT IP 1 | 8 |  |
| PORTE INT IP 2 | 16 |  |
| PORTE INT IP 3 | 32 |  |
| PORTE INT IP 4 | 64 |  |
| PORTE INT IP 5 | 128 |  |
| PORTE INT IP 6 | 256 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **UO** | **Référence** | **Conditions** | **Indemnité de résiliation**  **(€ HT)** |
| RES-PORTE-INTERNET | PORTE INT RES 1 | T1 ≤ (T0 + 12 mois) | **Montant restant dû jusqu’à la fin de la 1ère année d’abonnement** |
| PORTE INT RES 2 | T1 > (T0 + 12 mois) | **0 €** |

# Annexe 4 : Suivi opérationnel

|  |  |
| --- | --- |
| **Référence** | **Mensuel (€ HT)** |
| SUIVI-OP |  |

# Annexe 5 : Prestations techniques complémentaires

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **UO** | **Référence** | **Opération** | **Coût unitaire**  **(€ HT)** |
| ARRIVEE-TELECOM | TELCO 1 | Création d’une tête PTT |  |
| TELCO 2 | Déménagement d’une tête PTT |  |
| TELCO 3 | Déport d’une tête PTT |  |
| TELCO 4 | Création d’une arrivée fibre optique |  |
| TELCO 5 | Déménagement d’une arrivée fibre optique |  |
| TELCO 6 | Déport d’une arrivée fibre optique |  |
| TELCO … | … |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **UO** | **Référence** | **Technologie** | **Opération** | **Coût unitaire**  **(€ HT)** |
| DESSERTE-INTERNE | DESSERTE 1 |  |  |  |
| DESSERTE 2 |  |  |  |
| DESSERTE 3 |  |  |  |
| DESSERTE … |  |  |  |
| DESSERTE … |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **UO** | **Description** | **Coût unitaire**  **(€ HT)** |
|
| ASSISTANCE-TECH-NIV1 |  | … |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **UO** | **Description** | **Coût unitaire**  **(€ HT)** |
|
| ASSISTANCE-TECH-NIV2 |  | … |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **UO** | **Description** | **Coût unitaire**  **(€ HT)** |
|
| ASSISTANCE-TECH-NIV3 |  | … |

# Annexe 6 : déploiement

|  |  |
| --- | --- |
| **UO** | **Coût unitaire**  **(€ HT)** |
| DEPLOIEMENT |  |

# Annexe 7 : Engagements de qualité de service

## Engagements de disponibilité

### Taux de disponibilité annuelle d’un accès

|  |  |
| --- | --- |
| **Taux de disponibilité annuelle d’un accès** | |
| Définition de la Cnam | La disponibilité annuelle d’un accès, exprimée en taux, est calculée comme suit [[5]](#footnote-5) :  Entrent dans le calcul uniquement les coupures totales dans le périmètre de responsabilité du titulaire, en excluant les opérations de maintenance programmées par la Cnam et par le titulaire.  Accès concernés : accès à Débit Garanti (DG), accès à Débit Non Garanti (DNG), Portes d’évasion Internet[[6]](#footnote-6) |
| **Objectif Cnam** | **99,95% par accès et par an** |
| Valeur d’engagement[[7]](#footnote-7) | |  |  | | --- | --- | | Accès DNG sur support cuivre |  | | Accès DNG sur support fibre |  | | Accès DG sur support cuivre |  | | Accès DG sur support fibre |  | | Porte d’évasion Internet |  | |
| Procédure de vérification | La vérification sera effectuée sur l’analyse de la liste des tickets d’incidents pendant les comités d’exploitation, en prenant en compte uniquement les incidents imputables au titulaire. |
| Pénalités | Les pénalités seront calculées sur l’écart entre le taux de disponibilité annuel constaté de l’accès et la valeur d’engagement du titulaire :  5% du montant de l’abonnement annuel TTC de l’accès par pas de 0,1% d’écart sur le taux de disponibilité, soit, par exemple, pour un taux de 99,95% :   * 99,85% <= Taux < 99,95% 5% * 99,75% <= Taux < 99,85% 10% * 99,65% <= Taux < 99,75% 15% * 99,55% <= Taux < 99,65% 20% * etc. |

### Nombre maximum d’indisponibilités d’un accès par an

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre maximum d’indisponibilités d’un accès par an** | |
| Définition de la Cnam | Nombre maximum d’indisponibilités intervenues dans la plage de maintenance par an et par accès. Une indisponibilité étant caractérisée par une coupure totale du service ou une dégradation de service donnant lieu à l’ouverture d’un ticket d’incident[[8]](#footnote-8), et dont l’origine est de la responsabilité du titulaire.  Accès concernés : accès à Débit Garanti (DG), accès à Débit Non Garanti (DNG), Portes d’évasion Internet[[9]](#footnote-9) |
| **Objectif Cnam** | **2 maximum par an et par accès** |
| Valeur d’engagement[[10]](#footnote-10) | |  |  | | --- | --- | | Accès DNG sur support cuivre |  | | Accès DNG sur support fibre |  | | Accès DG sur support cuivre |  | | Accès DG sur support fibre |  | | Porte d’évasion Internet |  | |
| Procédure de vérification | La vérification sera effectuée sur l’analyse de la liste des tickets d’incidents pendant les réunions d’exploitation, en ne prenant en compte que les incidents imputables au titulaire. |
| Pénalités | Les pénalités seront calculées sur l’écart entre le nombre d’indisponibilités constaté dans l’année pour un accès et la valeur d’engagement du titulaire :  15% du montant de l’abonnement annuel TTC de l’accès par occurrence supplémentaire. |

### Garantie de temps de rétablissement d’un accès

|  |  |
| --- | --- |
| **Garantie de temps de rétablissement d’un accès** | |
| Définition de la Cnam | La Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) est le délai maximum entre la survenue d’un incident entrainant une **coupure totale du service** et le retour en fonctionnement normal du service. La durée de l’incident est calculée :   * Indépendamment de la plage de maintenance pour les accès DNG * Sur la plage de maintenance pour les accès DG et les Portes d’évasion Internet   Accès concernés : accès à Débit Garanti (DG), accès à Débit Non Garanti (DNG), Portes d’évasion Internet[[11]](#footnote-11) |
| **Objectif Cnam** | **24h d’horloge pour un accès DNG**  **4 heures pour un accès DG**  **4 heures pour une Porte d’évasion Internet** |
| Valeur d’engagement[[12]](#footnote-12) | |  |  | | --- | --- | | Accès DNG sur support cuivre |  | | Accès DNG sur support fibre |  | | Accès DG sur support cuivre |  | | Accès DG sur support fibre |  | | Porte d’évasion Internet |  | |
| Procédure de vérification | La vérification sera effectuée sur l’analyse de la liste des tickets d’incidents pendant les réunions d’exploitation, en ne prenant en compte que les incidents imputables au titulaire. |
| Pénalités | Les pénalités seront calculées sur l’écart entre le temps de rétablissement constaté du service et la valeur d’engagement du titulaire :  15% du montant de l’abonnement mensuel TTC de l’accès par heure de dépassement jusqu’au rétablissement du service. |

### Quality Recovery Time d’un accès

|  |  |
| --- | --- |
| **Quality Recovery Time d’un accès** | |
| Définition de la Cnam | Le Quality Recovery Time (QRT) d’un accès est le délai maximum entre la survenue d’un incident entrainant une **dégradation du service** et le retour en fonctionnement normal du service. La durée de l’incident est calculée Indépendamment de la plage de maintenance de l’accès.  Accès concernés : accès à Débit Garanti (DG), accès à Débit Non Garanti (DNG), Portes d’évasion Internet[[13]](#footnote-13) |
| **Objectif Cnam** | **24h d’horloge** |
| Valeur d’engagement[[14]](#footnote-14) | |  |  | | --- | --- | | Accès DNG sur support cuivre |  | | Accès DNG sur support fibre |  | | Accès DG sur support cuivre |  | | Accès DG sur support fibre |  | | Porte d’évasion Internet |  | |
| Procédure de vérification | La vérification sera effectuée sur l’analyse de la liste des tickets d’incidents pendant les comités d’exploitation, en ne prenant en compte que les incidents imputables au titulaire. |
| Pénalités | Les pénalités seront calculées sur l’écart entre le temps de rétablissement constaté du service et la valeur d’engagement du titulaire :  15% du montant de l’abonnement mensuel TTC de l’accès par tranche de 24 heures d’horloge de dépassement jusqu’au rétablissement du service. |

## Engagements de performances

### Bande passante garantie d’un accès

|  |  |
| --- | --- |
| **Bande passante garantie d’un accès** | |
| Définition de la Cnam | Bande passante garantie de façon permanente de chaque accès.  Accès concernés : accès à Débit Garanti (DG), Portes d’évasion Internet[[15]](#footnote-15) |
| **Objectif Cnam** | **100% du débit contractuel souscrit** |
| Valeur d’engagement[[16]](#footnote-16) | |  |  | | --- | --- | | Accès DG sur support cuivre |  | | Accès DG sur support fibre |  | | Porte d’évasion Internet |  | |
| Procédure de vérification | La vérification sera effectuée à travers des mesures réalisées par la Cnam.  Des mesures contradictoires pourront être effectuées par le titulaire. En cas de litige, les valeurs mesurées par la Cnam feront foi, sauf démonstration formelle acceptée par la Cnam de la pertinence des mesures effectuées par le titulaire. |
| Pénalités | Si les résultats des mesures effectuées par la Cnam révèlent un écart entre la valeur mesurée et la valeur d’engagement du titulaire, la Cnam ouvrira un ticket d’incident.  Le titulaire disposera alors du Quality Recovery Time (QRT) pour rétablir le service. Au-delà de ce délai, les pénalités pour dépassement du QRT s’appliqueront. |

### Taux de perte de paquets d’un accès

|  |  |
| --- | --- |
| **Taux de perte de paquets d’un accès** | |
| Définition de la Cnam | Le taux de perte de paquets est le rapport entre le nombre de paquets transmis et le nombre de paquets reçus entre deux nœuds d’un réseau. Le taux de perte est indépendant du nombre de paquets transmis et de la taille de ces paquets.  Accès concernés : accès à Débit Garanti (DG), accès à Débit Non Garanti (DNG), Portes d’évasion Internet[[17]](#footnote-17) |
| **Objectif Cnam** | **En moyenne sur une période de 1h :**  **Inférieur à 0,5% pour un accès DNG**  **Inférieur à 0,1% pour un accès DG**  **Inférieur à 0,1% pour une Porte d’évasion Internet** |
| Valeur d’engagement[[18]](#footnote-18) | |  |  | | --- | --- | | Accès DNG sur support cuivre |  | | Accès DNG sur support fibre |  | | Accès DG sur support cuivre |  | | Accès DG sur support fibre |  | | Porte d’évasion Internet |  | |
| Procédure de vérification | La vérification sera effectuée à travers des mesures réalisées par la Cnam à intervalles réguliers et moyennées sur 1h.  Des mesures contradictoires pourront être effectuées par le titulaire. En cas de litige, les valeurs mesurées par la Cnam feront foi, sauf démonstration formelle acceptée par la Cnam de la pertinence des mesures effectuées par le titulaire. |
| Pénalités | Si les résultats des mesures effectuées par la Cnam révèlent un écart entre la valeur mesurée et la valeur d’engagement du titulaire, la Cnam ouvrira un ticket d’incident.  Le titulaire disposera alors du Quality Recovery Time (QRT) pour rétablir le service. Au-delà de ce délai, les pénalités pour dépassement du QRT s’appliqueront. |

### Délai de transit d’un accès

|  |  |
| --- | --- |
| **Délai de transit d’un accès** | |
| Définition de la Cnam | Le délai de transit, ou « temps de réponse aller-retour » ou « latence » est défini comme le délai de transmission aller-retour moyen entre deux nœuds d’un réseau. Les mesures sont effectuées hors saturation des accès.  Accès concernés : accès à Débit Garanti (DG), accès à Débit Non Garanti (DNG), Portes d’évasion Internet[[19]](#footnote-19) |
| **Objectif Cnam** | **En moyenne sur une période de 1h :**  **Inférieur à 50 ms pour un accès DNG**  **Inférieur à 30 ms pour un accès DG**  **Inférieur à 30 ms pour une Porte d’évasion Internet** |
| Valeur d’engagement[[20]](#footnote-20) | |  |  | | --- | --- | | Accès DNG sur support cuivre |  | | Accès DNG sur support fibre |  | | Accès DG sur support cuivre |  | | Accès DG sur support fibre |  | | Porte d’évasion Internet |  | |
| Procédure de vérification | La vérification sera effectuée à travers des mesures réalisées par la Cnam à intervalles réguliers et moyennées sur 1h.  Des mesures contradictoires pourront être effectuées par le titulaire. En cas de litige, les valeurs mesurées par la Cnam feront foi, sauf démonstration formelle acceptée par la Cnam de la pertinence des mesures effectuées par le titulaire. |
| Pénalités | Si les résultats des mesures effectuées par la Cnam révèlent un écart entre la valeur mesurée et la valeur d’engagement du titulaire, la Cnam ouvrira un ticket d’incident.  Le titulaire disposera alors du Quality Recovery Time (QRT) pour rétablir le service. Au-delà de ce délai, les pénalités pour dépassement du QRT s’appliqueront. |

### Gigue d’un accès

|  |  |
| --- | --- |
| **Gigue d’un accès** | |
| Définition de la Cnam | La gigue est définie comme la variation moyenne du délai de transit. Les mesures sont effectuées hors saturation des accès.  Accès concernés : accès à Débit Garanti (DG), accès à Débit Non Garanti (DNG), Portes d’évasion Internet[[21]](#footnote-21) |
| **Objectif Cnam** | **En moyenne sur une période de 1h :**  **Inférieure à 20 ms** |
| Valeur d’engagement[[22]](#footnote-22) | |  |  | | --- | --- | | Accès DNG sur support cuivre |  | | Accès DNG sur support fibre |  | | Accès DG sur support cuivre |  | | Accès DG sur support fibre |  | | Porte d’évasion Internet |  | |
| Procédure de vérification | La vérification sera effectuée à travers des mesures réalisées par la Cnam à intervalles réguliers et moyennées sur 1 heure.  Des mesures contradictoires pourront être effectuées par le titulaire. En cas de litige, les valeurs mesurées par la Cnam feront foi, sauf démonstration formelle acceptée par la Cnam de la pertinence des mesures effectuées par le titulaire. |
| Pénalités | Si les résultats des mesures effectuées par la Cnam révèlent un écart entre la valeur mesurée et la valeur d’engagement du titulaire, la Cnam ouvrira un ticket d’incident.  Le titulaire disposera alors du Quality Recovery Time (QRT) pour rétablir le service. Au-delà de ce délai, les pénalités pour dépassement du QRT s’appliqueront. |

## Engagements de réactivité

### Délai de mise en service d’un accès

|  |  |
| --- | --- |
| **Délai de mise en service d’un accès** | |
| Définition de la Cnam | Dans le cas où la commande ne nécessite pas la réalisation d’une étude préalable par le titulaire :   * Délai, exprimé en semaines calendaires, entre la date d’émission du bon de commande par la Cnam (T0) et la date de mise en service de l’accès par le titulaire.   Dans le cas où la commande nécessite la réalisation d’une étude préalable par le titulaire :   * Délai, exprimé en semaines calendaires, entre la date indiquée dans les conclusions de l’étude (T1) et la date de mise en service de l’accès par le titulaire.   Accès concernés : accès à Débit Garanti (DG), accès à Débit Non Garanti (DNG), Portes d’évasion Internet[[23]](#footnote-23) |
| **Objectif Cnam** | **Délai de mise en service standard :**   * **T0 + 8 semaines calendaires pour un accès sur support cuivre ou sans-fil** * **T0 + 12 semaines calendaires pour un accès sur support fibre optique** * **T0 + 8 semaines calendaires pour une Porte d’évasion Internet**   **Délai de remise des conclusions d’une étude :**   * **T0 + 2 semaines calendaires maximum**   **Dans tous les cas, le délai total de mise en service (étude éventuelle comprise) ne pourra excéder 18 semaines calendaires.** |
| Valeur d’engagement[[24]](#footnote-24) | |  |  | | --- | --- | | Accès DNG sans-fil |  | | Accès DNG sur support cuivre |  | | Accès DNG sur support fibre |  | | Accès DG sur support cuivre |  | | Accès DG sur support fibre |  | | Porte d’évasion Internet |  | | Délai de remise des conclusions d’une étude |  | |
| Procédure de vérification | Pour une mise en service standard :   * Contrôle contradictoire entre la date de mise en service de l’accès, notifiée par le titulaire et validée par la Cnam, et la date du bon de commande de cet accès.   Pour une mise en service nécessitant la réalisation d’une étude préalable par le titulaire :   * Contrôle contradictoire entre la date de mise en service de l’accès, notifiée par le titulaire et validée par la Cnam, et la date indiquée dans les conclusions de l’étude (T1) menée par le titulaire pour cet accès. |
| Pénalités | Les pénalités seront calculées sur l’écart entre le délai d’engagement et la date de livraison effective :  15% du montant de l’abonnement mensuel TTC de l’accès par jour ouvré de retard. |

### Délai de modification de la bande passante d’un accès

|  |  |
| --- | --- |
| **Délai de modification de la bande passante d’un accès** | |
| Définition de la Cnam | Délai, exprimé en semaines calendaires, entre la date d’émission du bon de commande par la Cnam (T0) et la date de mise en service de la modification de l’accès par le titulaire.  Accès concernés : accès à Débit Garanti (DG), Portes d’évasion Internet[[25]](#footnote-25) |
| **Objectif Cnam** | **T0 + 2 semaines calendaires** pour une augmentation de débit n’entrainant pas de modification de la technologie de raccordement. |
| Valeur d’engagement[[26]](#footnote-26) | |  |  | | --- | --- | | Accès DG sur support cuivre |  | | Accès DG sur support fibre |  | | Porte d’évasion Internet |  | |
| Procédure de vérification | Contrôle contradictoire entre la date de mise en service, notifiée par le titulaire et validée par la Cnam, et la date du bon de commande. |
| Pénalités | Les pénalités seront calculées sur l’écart entre le délai d’engagement et la date de livraison effective :  15% du montant de l’abonnement mensuel TTC de l’accès par jour ouvré de retard. |

### Délai de modification de la configuration d’un accès

|  |  |
| --- | --- |
| **Délai de modification de la configuration d’un accès** | |
| Définition de la Cnam | Délai, exprimé en semaines calendaires, entre la date d’émission du bon de commande par la Cnam (T0) et la date de mise en service de la modification de l’accès par le titulaire.  Accès concernés : accès à Débit Garanti (DG), accès à Débit Non Garanti (DNG), Portes d’évasion Internet[[27]](#footnote-27) |
| **Objectif Cnam** | **T0 + 1 semaine calendaire** pour une augmentation de débit n’entrainant pas de modification de la technologie de raccordement. |
| Valeur d’engagement[[28]](#footnote-28) | |  |  | | --- | --- | | Accès DNG sur support cuivre |  | | Accès DNG sur support fibre |  | | Accès DG sur support cuivre |  | | Accès DG sur support fibre |  | | Porte d’évasion Internet |  | |
| Procédure de vérification | Contrôle contradictoire entre la date de mise en service, notifiée par le titulaire et validée par la Cnam, et la date du bon de commande. |
| Pénalités | Les pénalités seront calculées sur l’écart entre le délai d’engagement et la date de livraison effective :  15% du montant de l’abonnement mensuel TTC de l’accès par jour ouvré de retard. |

### Délai de déploiement du périmètre initial

|  |  |
| --- | --- |
| **Délai de déploiement du périmètre initial** | |
| Définition de la Cnam | Délai, exprimé en semaines calendaires, entre la date d’émission du bon de commande du périmètre initial (« commande de masse ») par la Cnam (T0) et la date de mise en service du dernier accès de ce périmètre par le titulaire.  Accès concernés : accès à Débit Garanti (DG), accès à Débit Non Garanti (DNG), Portes d’évasion Internet[[29]](#footnote-29) |
| **Objectif Cnam** | **100% des accès déployés dans un délai maximum de 43 semaines** |
| Valeur d’engagement[[30]](#footnote-30) |  |
| Procédure de vérification | Contrôle contradictoire entre la date de mise en service du dernier accès du périmètre initial et la date de la commande du périmètre initial. |
| Pénalités | Pour chaque accès non livré dans le délai convenu :  15% du montant de l’abonnement mensuel TTC de l’accès par jour ouvré de retard jusqu’à sa mise en service. |

1. Les FAS comprennent les éventuels frais d’évolution de débit d’un accès MPLS à Débit Garanti (accès nominal ou accès secours), dans le cas où cette évolution ne nécessite pas de modification de la technologie de raccordement (changement de support physique ou remplacement de l’EAS par exemple). [↑](#footnote-ref-1)
2. A compléter pour les accès sans-fil uniquement [↑](#footnote-ref-2)
3. Jours Ouvrés : du lundi au vendredi, sauf jours fériés [↑](#footnote-ref-3)
4. Les FAS comprennent les éventuels frais d’évolution de débit d’une Porte d’évasion Internet. [↑](#footnote-ref-4)
5. La durée cumulée de la plage de maintenance est calculée en heures. [↑](#footnote-ref-5)
6. Concerne le Lot 1 uniquement [↑](#footnote-ref-6)
7. À préciser par le soumissionnaire dans la limite de 99,00% par accès par an. En-deçà, la réponse du soumissionnaire sera jugée non conforme [↑](#footnote-ref-7)
8. Pour un incident donné, la Cnam ne considérera qu’un seul ticket d’incident par jour. [↑](#footnote-ref-8)
9. Concerne le Lot 1 uniquement [↑](#footnote-ref-9)
10. À préciser par le soumissionnaire dans la limite de 4 indisponibilités par accès par an. Au-delà, la réponse du soumissionnaire sera jugée non conforme. [↑](#footnote-ref-10)
11. Concerne le Lot 1 uniquement [↑](#footnote-ref-11)
12. À préciser par le soumissionnaire [↑](#footnote-ref-12)
13. Concerne le Lot 1 uniquement [↑](#footnote-ref-13)
14. À préciser par le soumissionnaire dans la limite de :

    * 96h d’horloge pour un accès DNG
    * 48h d’horloge pour un accès DG
    * 48h d’horloge pour une Porte d’évasion Internet

    Au-delà, la réponse du soumissionnaire sera jugée non conforme. [↑](#footnote-ref-14)
15. Concerne le Lot 1 uniquement [↑](#footnote-ref-15)
16. À préciser par le soumissionnaire [↑](#footnote-ref-16)
17. Concerne le Lot 1 uniquement [↑](#footnote-ref-17)
18. À préciser par le soumissionnaire [↑](#footnote-ref-18)
19. Concerne le Lot 1 uniquement [↑](#footnote-ref-19)
20. À préciser par le soumissionnaire [↑](#footnote-ref-20)
21. Concerne le Lot 1 uniquement [↑](#footnote-ref-21)
22. À préciser par le soumissionnaire [↑](#footnote-ref-22)
23. Concerne le Lot 1 uniquement [↑](#footnote-ref-23)
24. À préciser par le soumissionnaire dans la limite de 18 semaines calendaires. Au-delà, la réponse du soumissionnaire sera jugée non conforme. [↑](#footnote-ref-24)
25. Concerne le Lot 1 uniquement [↑](#footnote-ref-25)
26. À préciser par le soumissionnaire [↑](#footnote-ref-26)
27. Concerne le Lot 1 uniquement [↑](#footnote-ref-27)
28. À préciser par le soumissionnaire [↑](#footnote-ref-28)
29. Concerne le Lot 1 uniquement [↑](#footnote-ref-29)
30. À préciser par le soumissionnaire [↑](#footnote-ref-30)