

Annexe 9

Engagement qualité de Service

Orange s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer les Prestations, objet du Contrat.

Dans les conditions prévues au Contrat, et notamment à l'article 7 des Conditions Générales, Orange s'engage notamment à assurer l'écoulement du trafic entrant dans son réseau et ainsi prendre en compte les demandes d'acheminement de SMS-MT déposées sur ses Plates-formes SMS par le Cocontractant.

Dans ce cadre,

- si l'Utilisateur n'est pas joignable au moment du dépôt de la demande d'Acheminement d'un SMS-MT sur la Plate-forme SMS par le Cocontractant, Orange s'engage à conserver la demande d'acheminement pendant trois (3) jours calendaires par défaut. Le Cocontractant est responsable de modifier la durée de validation en respectant une valeur maximum de sept (7) jours calendaires. Pendant la durée de validité du SMS-MT Orange s'engage à essayer de réémettre périodiquement le SMS-MT à l'Utilisateur ;
- Il appartient au Cocontractant de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer le contrôle de son Débit entrant sur chacun des Numéros Courts afin de respecter le Débit maximum autorisé par Numéro Court. Orange met en place une surveillance des Débits consistant en l'analyse par Numéro Court des ratios entre le nombre d'acquittements refusés pour cause de dépassement de débit (En UCP : message UCP51 Nack code erreur 04 « Police de débit dépassé » ; en SMPP : « SUBMIT_SM_RESP » PDU avec le paramètre « command_status » = 0x00000058 ESME_RTHROTTLED (88 en décimale) indiquant le dépassement de la limite de messages autorisés) et le nombre total de SMS-MT émis (message UCP51 ; ou « Submit_SM » en SMPP). En cas de ratios mensuels supérieurs à 10% Orange considérera que le Cocontractant n'a pas répondu à cette obligation et procédera à la suspension du ou des Numéro(s) Court(s) et à la résiliation du Contrat en cas de récurrence.
- En cas de dégression sur le débit moyen souscrit sur une durée de plus de dix (10) minutes, le cocontractant peut contacter le support technique qui fera tout son possible pour résoudre le problème et l'éventuel dysfonctionnement sur la plateforme SMS d'Orange.
- En cas d'incident avéré conclu par les équipes techniques d'Orange et qui aurait impacté la capacité de traitement du trafic émis par le cocontractant, une réclamation de dédommagement peut être émise par celui-ci dans un délai de quinze (15) jours. Toute réclamation devra être accompagnée par :
 - a) le volume de trafic concerné par l'incident par Numéro Court,
 - b) la durée et les dates de l'incident (début et fin) constaté
 - c) les Numéros Courts concernés
 - d) statistiques MT, MO et DR (OK et Not OK)
 - e) les traces protocolaire complète au niveau TCP et au format pcap de tous les échanges effectués par sa plateforme et la plateforme SMS d'Orange

f) démontrer techniquement les cas où la plateforme SMS d'Orange n'a pas respecté l'engagement de débit

- Orange s'engage à fournir au Cocontractant et hors maintenance programmée un taux de 99% de disponibilité de ses Plateformes SMS sur douze (12) mois glissants, 7jours/7 et 24heures/24.

Dans le cas où le Cocontractant constaterait un taux de disponibilité inférieur aux engagements ci-dessus, sur la base de l'analyse du nombre de refus d'ouverture de sessions due à un problème technique (message UCP60 Nack - Operation not allowed; ou en SMPP : BIND_TRANSCEIVER_RESP Bind failed - Command-Status = ESME_RBINDFAIL), un droit à réparation lui est ouvert sous réserve du constat par Orange sur la base de ses propres éléments techniques que ce taux de disponibilité est inférieur à 99%.

Pour la mise en œuvre du droit à réparation le Cocontractant doit se manifester par écrit (e-mail ou lettre recommandée avec demande d'avis de réception) auprès d'Orange dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date à laquelle Orange n'aurait pas respecté son présent engagement. Le Cocontractant doit dans cet écrit fournir les preuves du manquement fondées sur l'analyse des messages UCP 60 Nack, ou BIND_TRANSCEIVER_RESP Bind failed en SMPP sachant qu'il n'y a pas d'autre connexions établis ; Le Cocontractant devra fournir le volume de trafic concerné par l'incident, les traces protocolaires complètes et détaillées au format pcap, la durée et les dates de l'incident et enfin le nombre de Numéros Courts concernés.

A partir de ces éléments, Orange réparera le préjudice subi par le Cocontractant selon la règle suivante : (Trafic du Mois de référence de l'année N-1 multiplié par le Coefficient d'évolution du trafic OPS constaté du Cocontractant des six (6) derniers mois) multiplié par (la durée de l'incident en heures divisé par le nombre total d'heures du mois en cours)

- Pour assurer le maintien de la qualité de ses services, chaque Partie peut être amenée à réaliser sur son réseau des travaux susceptibles d'affecter temporairement le Raccordement des réseaux. Chaque Partie s'efforce dans la mesure du possible de réduire les perturbations qui peuvent découler pour l'autre Partie des opérations de maintien.

Il s'agit notamment, avant toute intervention programmée par l'une des Parties sur son réseau et de nature à affecter le Raccordement, pour chaque Partie de transmettre à l'autre Partie via le contact technique déclaré dans le Contrat un préavis indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles des travaux.

Ainsi, Orange s'engage sur un délai de prévenance de cinq (5) jours ouvrables en cas d'interruption planifiée de plus de cinq (5) minutes liées à des travaux de maintenance de ses Plate-forme SMS. Un e-mail sera envoyé au contact technique tel que défini en Annexe 5 « Fiche de Renseignements ».

De même, le Cocontractant s'engage à prévenir Orange sous un délai de cinq (5) jours ouvrables en cas d'interruption planifiée de ses équipements afin d'éviter toute intervention inutile des équipes de surveillance d'Orange.

- En cas d'indisponibilité totale et non prévue de ses plates-formes SMS, Orange s'engage à rétablir la disponibilité de ses Plates-formes SMS en huit (8) heures. Cette garantie de temps de rétablissement ne constitue pas un engagement de rétablissement du service du Cocontractant. L'analyse du temps de rétablissement se fera sur la base du nombre de refus d'ouverture de sessions (message UCP60 Nack » ou en SMPP :

BIND_TRANSCEIVER_RESP Bind failed - Command-Status = ESME_RBINDFAIL) constatés par les deux Parties. Le temps de rétablissement sera comptabilisé à partir de l'instant du signalement remonté par le Cocontractant aux équipes techniques d'Orange.

Dans le cas où le Cocontractant constaterait que le temps de rétablissement excède huit (8) heures, un droit à réparation lui est ouvert sous réserve du constat par Orange sur la base de ses propres éléments techniques que le temps de rétablissement a excédé huit (8) heures.

Pour la mise en œuvre du droit à réparation le Cocontractant doit se manifester par écrit (e-mail ou lettre recommandée avec demande d'avis de réception) auprès d'Orange dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date à laquelle Orange n'aurait pas respecté son présent engagement. Le Cocontractant doit dans cet écrit fournir les preuves du manquement fondées sur l'analyse des messages UCP 60 Nack ou BIND_TRANSCEIVER_RESP Bind failed en SMPP ; le volume de trafic concerné par l'incident, les traces protocolaires complète et détaillé au format pcap, la durée et les dates de l'incident et enfin le nombre de Numéros Courts concernés.

A partir de ces éléments, Orange réparera le préjudice subi par le Cocontractant selon la règle suivante : (Trafic du Mois de référence de l'année N-1 multiplié par le Coefficient d'évolution du trafic OPS constaté du Cocontractant des six (6) derniers mois) multiplié par (la durée de l'incident en heures divisé par le nombre total d'heure du mois en cours)

Le contact technique du Cocontractant sera informé en heures ouvrées des incidents survenus en heures non ouvrées.

- Au cas où le trafic entrant remis par le Cocontractant sur la Plate-forme SMS est susceptible, temporairement, de perturber l'écoulement du trafic sur le réseau d'Orange, celle-ci peut être amenée à mettre en œuvre les mesures de régulation de trafic classiques pour limiter son effet sur la qualité de service offerte tant aux Utilisateurs finaux de son réseau qu'à l'ensemble des opérateurs interconnectés. Elle en informera le Cocontractant dans les meilleurs délais.
- Chaque Partie supervise les alarmes de transmission, exploite ses alarmes, et ne transmet plus de SMS en cas d'anomalie.
- Chaque Partie est responsable du maintien en condition opérationnelle de ses équipements sous son domaine de responsabilité.
- Le Cocontractant s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la qualification des bases de données dans le but de limiter les perturbations liées sur la Plate-forme SMS d'Orange à l'envoi massif de SMS-MT destinés à des utilisateurs non-Orange. Le ratio entre le nombre de refus de remise pour cause d'abonné invalide ou inconnu : (En UCP : message UCP53 Nack - code erreur 000 « abonné non inscrit au HLR/faux numéro » ou code erreur 206 « abonné porté par un autre opérateur ». En SMPP : message *Delivery Receipt* avec une valeur du champ *Delivery-Receipt-state* : REJECTED ou UNDELIV ou UNKNOWN) et le nombre total SMS-MT émis (message UCP51, ou SUBMIT_SM en SMPP), sera observé par Orange et en cas de ratio supérieur à 15%, Orange suspendra le ou les Numéro(s) Court(s) et/ou le Contrat en cas de récidive.