



PRESTATION DE SERVICE DE DIFFUSION DE PROGRAMME TV

QoS – QUALITE DE SERVICE

PUBLIC SENAT – LCP ASSEMBLEE NATIONALE

TABLE DES MATIERES

5. QoS - QUALITE DE SERVICE	2
SLA ET PENALITES ASSOCIEES	2
COEFFICIENT PAR NATURE D'INCIDENTS	2
SEUIL DE DECLENCHEMENT DES PENALITES	3

5. QoS - QUALITE DE SERVICE

SLA ET PENALITES ASSOCIEES

LCP et Public Sénat proposent au prestataire un SLA (service level agreement) de 99,96%. Aucune pénalité ne sera calculée au-dessus de ce pourcentage.

Sur cette base, le calcul des pénalités se ferait de la manière suivante :

- Si le SLA se situe entre 99,96% et 99,91%, la pénalité sera de 1 000 € HT.
- Si le SLA se situe entre 99,90% et 99,86%, la pénalité sera de 2 000 € HT.
- Si le SLA se situe en dessous de 99,85%, la pénalité sera de 6 000 € HT. *

***Si le SLA se situe en dessous de 99,85% trois mois d'affilée, les chaînes se réservent le droit de sortir du contrat.**

Un reporting des incidents survenus dans le mois sera régulièrement envoyé par le prestataire aux services antenne et technique des deux chaînes. Suite à cela, un point mensuel sera organisé avec le prestataire et les deux chaînes afin de revenir sur les incidents survenus.

La formule appliquée au calcul des incident serait la suivante : **$P(i) = (N(i)+m(i)) \times t$**

- N(i) - nature de l'incident
- t(i) - durée de l'incident
- m(i) - moment de l'incident

COEFFICIENT PAR NATURE D'INCIDENTS

En fonction de la nature de l'incident remonté, la pénalité sera plus ou moins importante. La gravité de l'incident sera caractérisée par le type de programme diffusé et par son heure de diffusion au moment de l'anomalie.

Incidents type :

1/ Une anomalie lors de la diffusion en direct d'une allocution du président de l'Assemblée nationale ou du Sénat entraînera plus de pénalités qu'une anomalie sur un programme multidiffusé.

2/ De plus, une anomalie lors de la diffusion d'un programme à une heure de grande écoute (après-midi, début et fin de soirée) entraînera plus de pénalités qu'une anomalie lors de la diffusion d'un programme à une heure de faible écoute (milieu de la nuit,).

3/ Enfin, une anomalie sur un programme en direct et à une heure de grande écoute ou la diffusion des « Questions au gouvernement » durant leur première

diffusion entrainera une pénalité plus importante qu'un incident sur un programme rediffusé à 3H du matin.

COEFFICIENT APPLIQUE PAR NATURE D'INCIDENTS		
Incidents	Indice	Cas
ERREUR DE PROGRAMME	1	Absence de programme ou diffusion du mauvais programme à l'antenne.
IMAGE	1	Absence d'image à l'antenne ou tout autre défaut sur l'image.
SON	1	Absence AES1 (généralement audio VF) ou Dolby ou tout autre défaut de son.
SOUS-TITRES	1	Absence de sous-titres ou tout autre défaut présent sur les sous-titres à l'écran.
HABILLAGE	0,5	Absence d'habillage CSA, intégration du mauvais habillage ou tout autre défaut relatif à l'habillage antenne à l'écran.

Les pénalités peuvent être minorées mais pas les incidents.

SEUIL DE DECLENCHEMENT DES PENALITES

En fonction de la nature de l'incident remonté, le coefficient de la pénalité sera plus ou moins important. Le seuil de déclenchement des pénalités sera calculé en fonction de la durée de l'incident et de sa gravité.

Incidents type :

1/ La diffusion d'un mauvais programme à l'antenne entrainera automatiquement le déclenchement d'une pénalité.

En revanche, la diffusion d'un panneau d'excuse expliquant les difficultés rencontrées ne déclenchera une pénalité que si le panneau reste à l'antenne plus de 3 minutes.

2/ De la même manière, l'absence de sous-titres dans un programme déclenchera une pénalité s'ils ne réapparaissent pas après 3 minutes.

Cependant, une anomalie de couleur, de police ou de forme des sous-titres déclenchera une pénalité seulement si elle dure plus de 10 minutes.

SEUIL DE DECLENCHEMENT DES PENALITES (DUREE)			
Incidents	Majeur (minutes)	Mineur (minutes)	Cas
ERREUR DE PROGRAMME	0	3	Majeur = Absence de programme ou diffusion du mauvais programme à l'antenne Mineur = Panneau d'excuse ou programme de remplacement
IMAGE	0	3	Majeur = Absence d'image Mineur = Tout autre défaut
SON	0	3	Majeur = Absence AES1 (généralement audio VF) ou Dolby Mineur = Tout autre défaut
SOUS-TITRES	3	10	Majeur = Absence de sous-titres Mineur = Tout autre défaut
HABILLAGE (LOGO)	1	10	Majeur = Absence d'habillage CSA ou mauvais habillage Mineur = Mauvais logo de chaîne
Incidents	Majeur (fréquence)	Mineur (fréquence)	Cas
HABILLAGE (COMING NEXT)	Plusieurs fois	Une fois	Majeur = Absence de plus d'1/3 des coming next d'une journée ou absence d'un coming next sur une plage de diffusion importante Mineur = Absence de moins d'1/3 des coming next d'une journée ou absence d'un coming next sur une plage de direct moins importante

--

SEUIL DE DECLENCHEMENT DES PENALITES (HORAIRE)			
Incidents	Majeur	Mineur	Cas
ERREUR DE PROGRAMME	Direct Heure de grand écoute	Rediffusion Milieu de la nuit Matin avant 6h	Majeur = Absence de programme ou diffusion du mauvais programme à l'antenne Mineur = Panneau d'excuse ou programme de remplacement
IMAGE	Direct Heure de grand écoute	Rediffusion Milieu de la nuit Matin avant 6h	Majeur = Absence d'image Mineur = Tout autre défaut
SON	Direct Heure de grand écoute	Rediffusion Milieu de la nuit Matin avant 6h	Majeur = Absence AES1 (généralement audio VF) ou Dolby Mineur = Tout autre défaut
SOUS-TITRES	Direct Heure de grand écoute	Rediffusion Milieu de la nuit Matin avant 6h	Majeur = Absence de sous-titres Mineur = Tout autre défaut
HABILLAGE	Direct Heure de grand écoute	Rediffusion Milieu de la nuit Matin avant 6h	Majeur = Absence d'habillage CSA ou mauvais habillage Mineur = Mauvais logo de chaîne

Remarque :

Les problèmes de liaisons terrestres, IP ou internet de transport ne seront pas sujets aux pénalités (hors liaison permanentes entre les deux chaînes et le prestataire).