

PROJET DE RÈGLEMENT ILR/T18/XX DU DD-MM-YYYY

**PORTANT SUR LES MODALITÉS RELATIVES AU CONTRÔLE DE L'OBLIGATION DE L'ÉQUIVALENCE DES
INTRANTS (EOI)**

SECTEUR COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

La Direction de l'Institut Luxembourgeois de Régulation,

Vu la loi modifiée du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques et notamment ses articles 28 et 30;

Vu la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive « cadre »);

Vu la directive 2002/19/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion (directive « accès »);

Vu la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel »);

Vu la directive 2009/140/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant les directives 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 2002/19/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion et 2002/20/CE relative à l'autorisation des réseaux et services de communications électroniques;

Vu la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit;

Vu le règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 concernant les procédures à suivre par un opérateur identifié comme puissant sur un marché dans le cadre de la fourniture des indicateurs de performance.

Vu le règlement ILR/T18/XX du XX XX 2018 portant sur la définition du marché pertinent de la fourniture en gros d'accès local en position déterminée (Marché 3a/2014), l'identification de l'opérateur puissant sur ce marché et les obligations lui imposées à ce titre;

Vu le règlement ILR/T18/XX du XX XX 2018 portant sur la définition du marché pertinent de la fourniture en gros d'accès central en position déterminée pour produits de grande consommation (Marché 3b/2014), l'identification de l'opérateur puissant sur ce marché et les obligations lui imposées à ce titre;

[Vu la consultation publique nationale de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après « l'Institut ») relative au projet de règlement ILR/T18/xx portant sur les modalités relatives au contrôle de l'obligation de l'équivalence des intrants (Eol) du XX au XX;]

[Vu les réponses à la consultation publique susvisée;]

[Vu l'accord du Conseil de la concurrence du XX;]

[Vu la consultation publique internationale de l'Institut relative au projet de règlement ILR/T18/xx du XX portant sur les modalités relatives au contrôle de l'obligation de l'équivalence des intrants (Eol) du XX au XX;]

[Vu les réponses à la consultation publique internationale susvisée;]

[Les commentaires des autorités réglementaires de l'Union européenne et de l'ORECE ayant été demandés;]

[Vu les commentaires de la Commission européenne du XX;]

Arrête :

Chapitre 1^{er} – Champ d'application

- Art. 1^{er}.** (1) Le présent règlement fixe les modalités relatives au contrôle de l'obligation de l'équivalence des intrants (Eol) à respecter par tout opérateur identifié comme puissant sur le marché.
- (2) Tout opérateur identifié comme puissant sur le marché auquel, dans le cadre des analyses de marché menées par l'Institut, la fourniture des services et informations sur base de l'Eol est imposée, suit les procédures fixées par le présent règlement.
- (3) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché porte à l'égard de l'Institut, la charge de la preuve du respect de l'Eol par le biais d'un rapport annuel Eol et par la fourniture de plusieurs indicateurs dont les modalités sont fixées par le présent règlement.

Chapitre 2 – Indicateurs

- Art. 2.** (1) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché génère un indicateur de gouvernance.
- (2) Cet indicateur est tenu à jour afin d'être transmis à la fonction « conformité Eol ». Il comprend notamment :

1° le relevé et la description des procédures Eol (par exemple « chinese walls ») ;

2° le relevé des fonctions au sein de l'opérateur identifié comme puissant sur le marché ayant accès aux informations et systèmes de la branche de gros ;

3° les clauses dans les contrats de travail qui garantissent la non-discrimination dans le contexte Eol pour les différentes catégories de personnel (y inclus les membres de la direction), temporaires et sous-traitants et, le cas échéant, les accords de non-divulgaration signés par le personnel de l'opérateur identifié comme puissant sur le marché, leur étendue exacte ainsi que les catégories de collaborateurs concernées ;

4° les conséquences prévues d'un non-respect de l'Eol par un membre du personnel, agent temporaire ou sous-traitant. Le nombre de cas de non-respect recensés pendant la période écoulée ainsi que les suites y réservées ;

5° les éventuelles défaillances constatées pendant la période écoulée et les mesures correctrices y apportées ;

6° le détail des formations dispensées dans le cadre de l'Eol ainsi que le nombre de participants, y inclus les dates de formation et la version des documents de formation ;

7° un relevé sur les actions réalisées et projetées en rapport avec la mise en place des règles et procédures en relation avec le respect de l'Eol par les collaborateurs ainsi que sur la sécurisation et le traitement confidentiel des informations.

(3) L'indicateur de gouvernance est généré pour une année calendaire et fourni à l'Institut pour le 1er juillet de l'année suivante.

Art. 3. (1) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché génère un indicateur financier.

(2) Les informations relatives à l'indicateur financier sont fournies semestriellement pour le 30 septembre pour la période du 1er janvier au 30 juin et pour le 31 mars de l'année suivante pour la période 1er juillet au 31 décembre et comprennent :

1° Un grand-livre des opérations comptables en relation avec la vente des prestations de gros ;

2° Une balance générale des comptes des produits des prestations de gros ;

3° Une ventilation du chiffre d'affaires par client et par des prestations de gros.

(3) Les informations suivantes sont fournies annuellement pour le 31 mars de l'année suivante pour la période du 1er janvier au 31 décembre et comprennent:

1° Le chiffre d'affaires figurant dans la comptabilité de la branche des prestations de gros régulées qui devra être réconcilié avec les charges enregistrées dans la comptabilité de la branche de détail ;

2° Les balances clients (des entreprises notifiées) en relation avec les prestations de gros régulées en fin d'année ainsi que les pièces justificatives (factures et notes de crédit) des cinq (5) plus grands comptes clients ;

3° Les remises accordées (y inclus sous formes de notes de crédit) en relation avec les prestations de gros régulées (montants et les raisons pour lesquelles elles ont été attribuées) pour l'exercice sous revue ;

4° Le détail des produits exceptionnels, en relation avec les prestations de gros régulées, comptabilisés dans le poste des « autres produits d'exploitation » ;

5° Le détail des produits à reporter en relation avec les prestations de gros régulées, inclus dans les « comptes de régularisation – passif » ;

6° Le bilan ainsi que le compte de profits et pertes de la branche de gros pour l'exercice sous revue.

(4) Toute modification apportée à l'indicateur financier doit être détaillée et expliquée lors de la prochaine fourniture de celui-ci.

(5) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché fournit annuellement des informations relatives à l'organisation de la comptabilité des branches de détail et de gros notamment leur référentiel des méthodes de comptabilisation interne ainsi qu'une description des procédures y relatives.

(6) L'Institut est libre de demander, suite à l'analyse de l'indicateur financier, des pièces justificatives supplémentaires telles que notamment des factures et des notes de crédit.

(7) Les valeurs financières qui se basent sur la totalité de l'exercice commercial font l'objet d'une vérification, dans le cadre de la mission annuelle de vérification et de certification des comptes annuels, par le ou les réviseurs d'entreprises agréés en charge de l'audit financier de la branche de vente des prestations de gros régulées ainsi que de celui de sa branche de détail.

(8) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché fournit la lettre de mission pour les réviseurs d'entreprises agréés susmentionnés ainsi qu'une attestation du réviseur d'entreprises agréés sur l'exactitude de l'attribution analytique des produits et charges.

Art. 4. (1) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché génère un indicateur de performance.

(2) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché fournit à l'Institut, à une fréquence trimestrielle (au 31 mars, au 30 juin, au 30 septembre et au 31 décembre) les données relatives à l'indicateur de performance avec une granularité mensuelle sur un historique de deux ans ainsi qu'un relevé des éventuelles modifications.

(3) L'Institut procède à la publication, sur son site Internet, de certaines données agrégées et non-agrégées de l'indicateur de performance généré par l'opérateur identifié comme puissant

sur le marché. Les données agrégées et non-agrégées de l'indicateur de performance pour les bénéficiaires d'accès sont publiées de manière anonymisée.

(4) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché fournit l'indicateur de performance sous la forme reprise à l'annexe de ce règlement par opérateur client ainsi que sous forme agrégée.

(5) Les données relatives à l'indicateur de performance sont à fournir de manière séparée pour les services fournis sous les conditions d'un SLA standard et pour les services fournis sous les conditions d'un SLA non standard.

(6) La liste ainsi que la définition des indicateurs de performance imposés par l'Institut sont les suivantes :

1° Processus de commande :

- a) Nombre de commandes reçues
- b) Nombre de commandes acceptées
- c) Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative
- d) Taux de réalisation en % : $\text{Nombre de commandes acceptées} / \text{Nombre de commandes reçues} * 100$
- e) Taux de commandes rejetées en % : $\text{Nombre de commandes rejetées} / \text{Nombre de commandes reçues} * 100$
- f) Trois principaux motifs de rejet des commandes
- g) Taux des trois principaux motifs de rejet des commandes en % : $\text{Nombre de commandes rejetées par motif} / \text{Nombre de commandes rejetées}$

2° Fourniture de services :

- a) Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue
- b) Délai moyen en jours pour la première disponibilité libre pour la réalisation: avec délai de la première disponibilité libre pour la réalisation = le nombre de jours entre le moment de l'acceptation de la commande et celui de la première proposition de disponibilité libre pour la réalisation et délai moyen pour la première disponibilité libre pour la réalisation = $\text{délai de la première disponibilité libre pour la réalisation} / \text{nombre de raccordements activés dans le mois sous revue}$.
- c) Délai moyen de la réalisation: avec délai de fourniture du raccordement initial = le nombre de jours entre le moment de l'acceptation de la commande et celui de la validation de la fourniture de service par l'opérateur demandeur

et le délai moyen de la réalisation = délai de fourniture du raccordement initial total / nombre de raccordements activés dans le mois sous revue.

d) Jours nécessaires pour satisfaire 95% des demandes d'accès.

e) Jours nécessaires pour satisfaire 50% des demandes d'accès.

f) Nombre des réalisations complétées avant ou à la date prévue par le SLA: Nombre de commandes acceptées qui sont opérationnelles dans les délais prévus dans le SLA.

g) Taux de réalisation en % : Nombre de commandes acceptées qui sont opérationnelles / Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue * 100.

h) Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA : Nombre de commandes acceptées qui sont opérationnelles dans les délais prévus dans le SLA après l'acceptation de la commande / Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue * 100.

3° Qualité de service, notamment en cas de défaillance :

a) Taux de pannes signalées par ligne d'accès en % : Nombre total d'événements qualifiés de panne (p. ex. selon SLA) / nombre total de lignes d'accès atteintes * 100.

b) Taux de pannes signalées par opérateur en % : Nombre total d'événements qualifiés de panne (p. ex. selon SLA) / Nombre total d'opérateurs clients atteints * 100.

c) Pourcentage des défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre: Nombre total d'événements qualifiés de panne (p. ex. selon SLA) dans le trimestre sous revue dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant / Nombre total d'événements qualifiés de panne (p. ex. selon SLA) dans le trimestre sous revue * 100.

d) Délai de réparation (en heures) en cas de défaillance : par panne ou défaillance, il y a lieu d'entendre le non-fonctionnement du service souscrit par l'opérateur demandeur tel que défini et garanti dans l'offre de référence et surtout la partie SLA.

e) Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées.

f) Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures : Nombre total d'événements qualifiés de panne (p. ex. selon SLA) dont la réparation est approuvée dans moins de 48 heures après la notification de la panne / Nombre total d'événements qualifiés de panne (p. ex. selon SLA) * 100.

g) Pourcentage de défaillances réparées selon SLA : $\frac{\text{Nombre total d'événements qualifiés de panne (p. ex. selon SLA) dont la réparation est approuvée dans le délai du SLA 48 heures après la notification de la panne}}{\text{Nombre total d'événements qualifiés de panne (p. ex. selon SLA)}} \times 100$.

h) Délai moyen de résolution : $\frac{\text{Nombre total de jours pour la résolution des défaillances}}{\text{Nombre total d'événements qualifiés de panne (p. ex. selon SLA)}}$.

i) Pourcentage des défauts résolus avant ou à la date prévue dans SLA : $\frac{\text{Nombre total d'événements qualifiés de panne (p. ex. selon SLA) dont la réparation est approuvée dans le délai proposé lors de la notification de la panne}}{\text{Nombre total d'événements qualifiés de panne (p. ex. selon SLA)}} \times 100$.

4° Migration entre différents intrants de gros réglementés, à savoir le changement de l'intrant de gros utilisé par l'opérateur demandeur pour la fourniture du service au client final.

a) Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans SLA : $\frac{\text{Nombre de commandes de migration et de changement d'intrant de gros réglementé livrées et validées par l'opérateur demandeur avant ou à la date prévue dans SLA}}{\text{nombre de commandes de migration et de changement d'intrant de gros réglementé livrées et validées par l'opérateur demandeur}} \times 100$.

b) Taux de commandes de migration en % : $\frac{\text{Nombre de commandes migration et/ou de changement d'intrant de gros réglementé acceptées}}{\text{nombre total de commandes acceptées}} \times 100$.

(7) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché fournit, sur demande des bénéficiaires d'accès tiers et dans un délai de 15 jours, les données relatives à l'indicateur de performance existant les concernant.

(8) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché effectue ces mesures individuellement pour chaque bénéficiaire d'accès, y inclus ses propres services de détail, filiales et partenaires commerciaux. Il transmet le résultat de ces mesures, ainsi qu'une version non-confidentielle de celles-ci à l'Institut aux fréquences définies au paragraphe 2.

Art. 5. (1) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché génère un indicateur concernant les contrats et offres de référence conclus avec les bénéficiaires d'accès ainsi que les modifications y apportées.

(2) Cet indicateur comprend au moins une liste de tous les contrats existants, conclus avec les bénéficiaires d'accès pendant la période concernée. En outre, l'indicateur recense tous les éventuels litiges qui se sont produits lors de la période en question ainsi que les contrats résiliés et amendés.

(3) Cet indicateur comporte au minimum une liste des offres de référence existantes, les éventuels amendements et les synthèses des consultations publiques menées.

(4) Par ailleurs, cet indicateur informe sur le périmètre et le détail des tests de reproductibilité technique menés pendant la période écoulée. L'indicateur énumère aussi, pour tous les produits de détail, le test de reproductibilité technique y relatif.

(5) L'indicateur concernant les contrats et offres de référence est généré pour une année calendaire et fourni à l'Institut pour le 1er juillet de l'année suivante.

Art. 6. (1) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché génère un indicateur concernant les processus, tels que notamment les processus de commande, de livraison et de fourniture de services.

(2) Cet indicateur informe sur tous les processus en place et les procédures y liées, qui assurent un traitement identique de tous les demandeurs d'accès y compris les propres services, filiales et partenaires commerciaux de l'opérateur identifié comme puissant sur le marché, il comprend notamment :

1° un relevé des processus et procédures utilisés ainsi qu'une description détaillée de ces derniers y compris les éventuels amendements y apportés ;

2° une description détaillée des plateformes et interfaces utilisées, l'évolution de ceux-ci ainsi que des changements opérés sur ces derniers ;

3° les anomalies éventuelles constatées.

(3) L'indicateur concernant les processus est généré pour une année calendaire et fourni à l'Institut pour le 1er juillet de l'année suivante.

Art. 7. (1) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché est libre d'établir des indicateurs supplémentaires qui contribuent à la preuve du maintien de l'Eol. Pour ce faire, l'opérateur identifié comme puissant sur le marché suit les mêmes schémas d'approbation et d'application prévus pour les indicateurs imposés par l'Institut tels que décrits aux articles 9 et 10 du présent règlement.

(2) Il appartient à l'opérateur identifié comme puissant sur le marché d'apporter une description des indicateurs proposés et de motiver les raisons à l'origine de son choix.

Chapitre 3 – Rapport de « conformité Eol »

Art. 8. (1) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché établit annuellement, pour le 1^{er} juillet, un rapport de « conformité Eol » attestant que ses services ont respecté l'Eol pour la période concernée. Ce rapport comprend une partie qualitative (extraits des relevés, des registres, ...),

une partie quantitative (informations de tous les indicateurs), les attestations des réviseurs d'entreprises agréées et un constat concernant la conformité avec le concept de l'Eol.

(2) Le rapport comprend en outre une partie énumérant les différentes fonctions concernées au sein de l'opérateur identifié comme puissant sur le marché ainsi que leurs contributions respectives. Le rapport doit fournir toutes les pièces nécessaires justifiant le respect de l'Eol par les services de l'opérateur identifié comme puissant sur le marché pour la période concernée.

(3) Le rapport contient une description et les informations fournies par tous les indicateurs établis ainsi que les procédures utilisées pour la production des indicateurs.

(4) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché peut soumettre l'élaboration des indicateurs et des rapports ainsi que le respect général de l'Eol dans son entreprise à un audit interne, celui-ci prend alors connaissance du rapport de conformité Eol. La pièce justifiant la réception du rapport de conformité Eol par l'auditeur interne ainsi que les éventuelles remarques formulées sont à inclure dans le rapport final de « conformité Eol ».

(5) Le rapport inclut une prise de position signée du directeur général qui atteste de la sincérité des éléments figurant dans le rapport ainsi que de l'état de conformité à l'Eol. Il comprend également les éventuelles pistes d'amélioration proposées.

(6) Le rapport contient également un comparatif de l'exercice concerné et de l'exercice antérieur. Les évolutions respectives doivent faire l'objet d'explications.

(7) Les parties non-confidentielles du rapport sont rendues accessibles par l'opérateur identifié comme puissant sur le marché aux demandeurs et bénéficiaires d'accès. Dans le rapport, l'opérateur identifié comme puissant sur le marché justifie expressément la confidentialité des parties signalées comme telles.

(8) L'Institut est libre de charger un auditeur externe de contrôler le processus d'élaboration de ce rapport et des informations y indiquées et d'apprécier la validité de la preuve du respect de l'Eol apportée par l'opérateur identifié comme puissant sur le marché.

Chapitre 4 – Élaboration des indicateurs et des rapports

Art. 9. (1) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché nomme un seul approbateur pour chaque indicateur.

(2) Cet approbateur est responsable de la bonne production des indicateurs tout en s'assurant que les procédures associées sont adéquates, correctement appliquées et régulièrement mises à jour.

(3) L'approbateur est en charge de valider que le périmètre de l'indicateur, dont il est responsable, est suffisamment exhaustif afin d'obtenir des résultats exacts et fiables.

(4) L'approbateur transmet à la fonction de conformité telle que prévue à l'article 10 paragraphe 1 du présent règlement, les informations relatives aux indicateurs dès leur approbation.

(5) Toute irrégularité constatée lors de la production ou l'approbation d'indicateurs est signalée à la fonction de conformité par l'approbateur.

Art. 10. L'opérateur identifié comme puissant sur le marché met en place une fonction de « conformité Eol », qui a pour mission :

1° de former le point de contact unique en matière de non-discrimination et Eol pour l'Institut et pour les demandeurs et bénéficiaires d'accès;

2° de mettre en place un système d'archivage des informations collectées pour chaque indicateur telles que fournies par l'approbateur et de le tenir à jour;

3° d'assurer la transmission de tous les indicateurs à l'Institut aux échéances prévues et sous forme de tableaux éditables. Sur demande de l'Institut, l'opérateur identifié comme puissant fournit sans délai la totalité des données brutes nécessaires à la vérification régulière des indicateurs ;

4° d'identifier et d'évaluer les potentiels risques de non-conformité générale et de les expliciter dans le rapport de « conformité Eol » ;

5° d'élaborer le rapport de « conformité Eol » tel que spécifié à l'article 8, le transmettre à l'Institut et de publier une version non-confidentielle pour les opérateurs aux échéances prévues;

6° de tenir un registre actualisé de toutes les procédures en relation avec l'Eol avec enregistrement des confirmations reçues de la part des approbateurs indiquant que ces procédures ont été effectivement appliquées lors de la production des indicateurs. Ce registre est à actualiser à chaque introduction d'une nouvelle procédure, modification ou suppression de procédures existantes. Il contient le cas échéant les raisons à l'origine des actions précitées;

7° de mener, en cas de signalisation d'un problème ou de son propre gré, des enquêtes en interne. Les rapports d'enquêtes sont à inclure dans le rapport de « conformité Eol ».

Chapitre 5 – Dispositions finales et abrogatoires

Art. 11. Le présent règlement entre en vigueur le XXXX.

Art. 12. Le présent règlement sera publié au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg et sur le site Internet de l'Institut.

Art. 13. Le règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 concernant les procédures à suivre par un opérateur identifié comme puissant sur un marché dans le cadre de la fourniture des indicateurs de performance, est abrogé.

La Direction

() Michèle BRAM

() Camille HIERZIG

() Luc TAPELLA

ANNEXE : LISTE ET FORMAT DES INDICATEURS DE PERFORMANCE À FOURNIR PAR L'OPÉRATEUR IDENTIFIÉ COMME PUISSANT SUR LE MARCHÉ

Processus	Indicateur	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
Processus de commande			
	Nombre de commandes reçues	Nombre	Nombre
	Nombre de commandes acceptées	Nombre	Nombre
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	Nombre	Nombre
	Taux de réalisation	%	%
	Taux de commandes rejetées	%	%
	Trois principaux motifs de rejet des commandes	Texte	Texte
	Taux des trois principaux motifs de rejet des commandes	%	%
Fourniture de service			
	Nombre de raccords activés dans le mois sous revue	Nombre	Nombre
	Délai moyen en jours pour la première disponibilité libre pour la réalisation	Jours	Jours
	Temps dans lequel 95 ^e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	Jours	Jours
	Temps dans lequel 50 ^e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	Jours	Jours
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	Nombre	Nombre
	Taux de réalisation	%	%
Qualité de service, notamment en cas de défaillance			
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	%
	Taux de pannes signalées par opérateur	%	%
	Pourcentage des défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	%
	Délai de réparation en cas de défaillance	Heures	Heures
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	Jours	Jours
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	%
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	%
	Délai moyen de résolution	Jours	Jours
	Pourcentage des défauts résolus avant ou à la date prévue dans SLA	%	%
Migration entre différents intrants de gros réglementés			
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	%
	Taux de commandes de migration	%	%