



Telecel Faso S.A

08 B.P. 11059 Ouagadougou

BURKINA FASO

Tel. : (226) 25 33 35 56

Fax. : (226) 25 33 35 58

**OFFRE DE REFERENCE POUR L'ACCES AUX RESEAUX ET SERVICES DE TELECEL FASO
POUR LA FOURNITURE DES SERVICES A VALEUR AJOUTEE**

PREAMBULE

-

Telecel Faso publie la présente offre de référence conformément aux dispositions :

- de la loi 61/2008/AN du 27 novembre 2008 portant règlementation générale des réseaux et services de communications électroniques au Burkina Faso ;
- du décret N°2010-451/PRES/PM/MPTIC/MEF/MCPEA du 12 Août 2010 portant définition des conditions générales d'interconnexion des réseaux et services de communications

électroniques et d'accès à ces réseaux et services ;

- de la décision N°2024- 013/ARCEP/CR du 06 mars 2024 portant encadrement des tarifs d'interconnexion des services Voix et SMS pour la période 2024-2026 ;
- de la décision n°2024-029/ARCEP/CR du 29 avril 2024 portant fixation des conditions d'accès aux utilisateurs finals des réseaux et services de communications électroniques mobiles ouverts au public pour l'offre des services à valeur ajoutée et des modalités d'activation de ces services par les Fournisseurs des Services à Valeurs Ajoutée (FSVA) ;
- de la décision N°2024-028/ARCEP/CR du 29 avril 2024 portant adoption d'un contrat type entre les opérateurs de communications électroniques mobile au Burkina Faso et les Fournisseurs de Services à Valeur Ajoutée (FSVA) raccordés à leurs réseaux ;
- de la décision n°2024-012/ARCEP/CR du 06 mars 2024 portant encadrement des tarifs des services sur le marché de gros de l'accès aux services à valeur ajoutée (SVA) sur les réseaux de communications mobiles ouverts au public.

Elle contient les conditions techniques et commerciales des services d'accès aux canaux voix, SMS, USSD et Internet que Telecel Faso propose aux Fournisseurs de services à valeur ajoutée (FSVA) et aux Agrégateurs déclarés à l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) (ci-après « les Opérateurs » ou « les Demandeurs » ou « les Bénéficiaires »).

Préalablement au bénéfice des prestations prévues ci-après, un contrat d'accès sera conclu entre Telecel Faso et le FSVA ou l'Agrégateur demandeur qui définira notamment la matrice des responsabilités et arrêtera les dispositions opérationnelles pour la fourniture des prestations décrites dans la présente offre.

Dans cette offre, les tarifs sont exprimés hors TVA et en francs CFA. Ils s'appliquent dès leur date d'approbation par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP).

Les frais d'accès aux offres ou services sont ceux en vigueur à la date de leur mise à disposition.

Dans le cadre d'un changement de tarif entre la commande et la fourniture du service par Telecel Faso, le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la mise à disposition.

En cas de changement important dans l'environnement économique affectant le coût de revient des services offerts, Telecel Faso procèdera conformément à la règlementation en vigueur, à la révision des tarifs et à la publication d'une nouvelle offre de référence après approbation de l'ARCEP.

Le FSVA désirant accéder aux canaux voix, SMS, USSD ou Internet de Telecel Faso en fera la demande et fournira les caractéristiques de la prestation demandée.

Les négociations entre Telecel Faso et le FSVA n'excèderont pas une durée de trente (30) jours pour compter de la date de réception de la demande.

La mise en place technique du lien de connexion et les tests de validation seront conduits dans un délai maximum de trente (30) jours pour compter de la date de signature du contrat.

En cas de dépassement du délai de 30 jours, Telecel Faso en fournira les motifs à l'ARCEP.

Les principaux termes clés sont définis dans la décision n°2024-029/ARCEP/CR du 29 avril 2024. Il s'agit notamment de :

- Agrégateur : Un fournisseur de service à valeur ajoutée dont l'activité principale consiste à regrouper les services de plusieurs autres entreprises offrant des services à valeur ajouté ou de services d'éditeurs de contenus pour les proposer aux opérateurs dont ils ont accès aux ressources techniques nécessaires de leurs réseaux ;

- Données de service supplémentaires non structurées ou Unstructured Supplementary Service Data (USSD) : une technologie de communication utilisée pour envoyer du texte entre un téléphone mobile et un programme d'application dans le réseau ;
- Fournisseur de Services à Valeur Ajoutée (FSVA) : une entreprise offrant les services à valeur ajoutée définis dans la présente décision ;
- Ressources associées : les ressources associées à un réseau de communication électroniques et/ou à un service de communications électroniques qui permettent et/ou prennent en charge la fourniture de services par l'intermédiaire de ce réseau et/ou de ce service ou en ont le potentiel ;
- Services à valeur ajoutée (SVA) : des services offerts aux abonnés des réseaux de communications électroniques dans le cadre desquels les fournisseurs « ajoutent une valeur aux informations transmises aux clients en améliorant leur forme ou leur contenu ou en prévoyant leur stockage et leur recherche, en utilisant nécessairement les capacités des réseaux publics de communications électroniques titulaires des licences individuelles. Il s'agit notamment :
 - Des services de traitement en ligne de données ;
 - Des services de stockage et de recherche en ligne dans les bases de données ;
 - Des services d'échange électronique de données ;
 - Des services de courrier électronique ;
 - Des services d'audio messagerie téléphonique ;
 - Du service de musique ou tonalité d'attente ;

- Les services financiers ainsi que les services transactionnels et non transactionnels accessible par l'utilisation d'un téléphone mobile ;
- Des services d'informations générales ;
- Des services du menu kiosque ;
- Des services d'annonces (immobilière, emploi.....) ;
- Les services multimédias et de streaming audios, vidéos ou de lecture numérique à la demande.

Les services à valeur ajoutée peuvent être accessibles par les canaux voix, SMS, USSD ou autres. Ils incluent les SVA offerts sur Internet (SVA digitaux).

- **OFFRE TECHNIQUE D'ACHEMINEMENT VIA LE CANAL SMS, USSD, VOIX OU INTERNET**
-

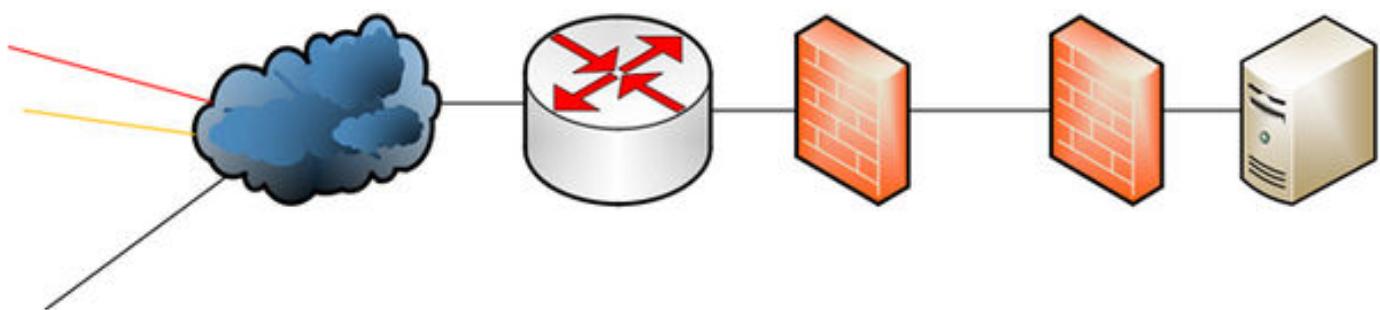
Toutes les interconnexions se font via le système core IP. Les équipements d'interconnexion diffèrent d'un service à un autre :

1.1. Acheminement via SMS

Ce type d'interconnexion se fait via un firewall à Ouagadougou, 83 Avenue Léo FROBENIUS. Des règles y sont configurées afin de garantir que seule(s) la ou les adresses publiques du partenaire a/ont accès au SMSC avec le compte SMPP préalablement configuré.

Aussi, afin d'éviter la fraude, un système de filtrage SMS a été mis en place. Le sender ID peut être configuré et contrôlé sur la plateforme afin d'assurer l'envoi des SMS sécurisés et la reconnaissance du sender ID

Schéma synoptique des interconnexions SMS de Telecel Faso :

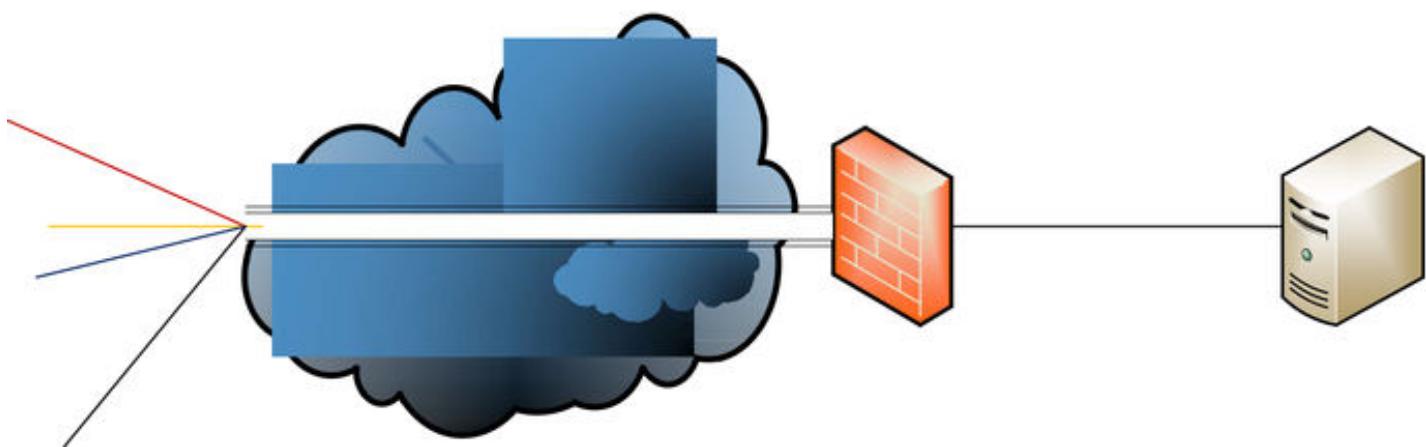


1.2. Acheminement via USSD

Pour l'interconnexion USSD, les partenaires se connectent à la plateforme USSD Gateway par VPN ou par filtrage IP public.

L'USSD est un protocole utilisé par les téléphones cellulaires GSM pour communiquer avec les ordinateurs du fournisseur de services. L'interconnexion aura lieu à Ouagadougou, 83 Avenue Léo FROBENIUS.

L'architecture suivante résume le principe de fonctionnement :

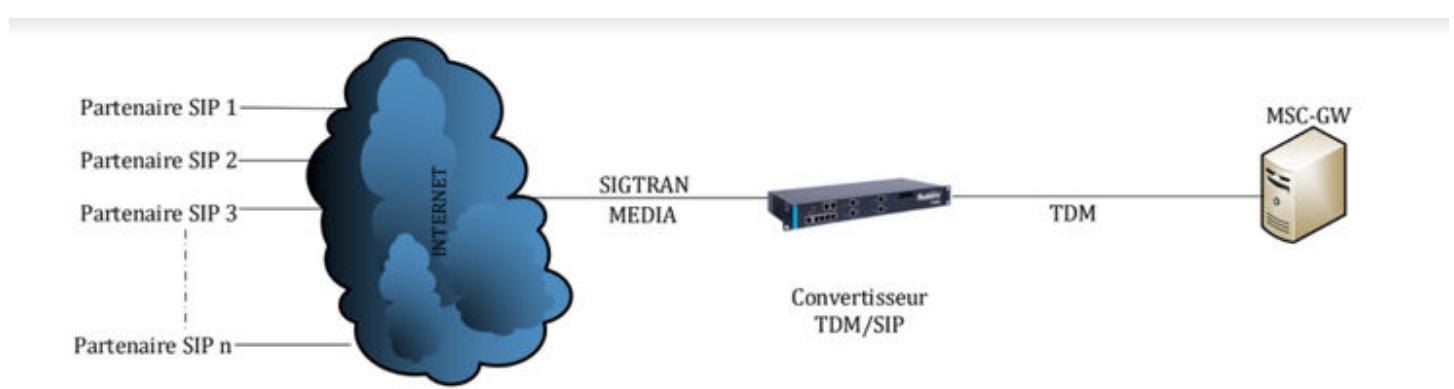


1.3. Acheminement via Voix.

La voix sur IP, ou « VoIP » pour Voice over IP, est une technologie informatique qui permet de transmettre la voix sur des réseaux compatibles IP, via Internet ou des réseaux privés ou publics, qu'ils soient filaires ou non.

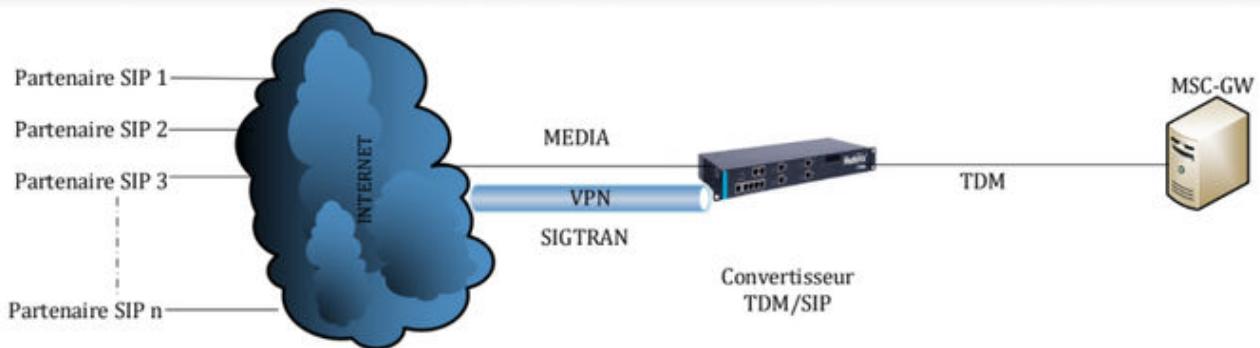
L'architecture d'une interconnexion VoIP à TELECEL FASO se présente comme suit :

1.3.1 Infrastructure sans VPN

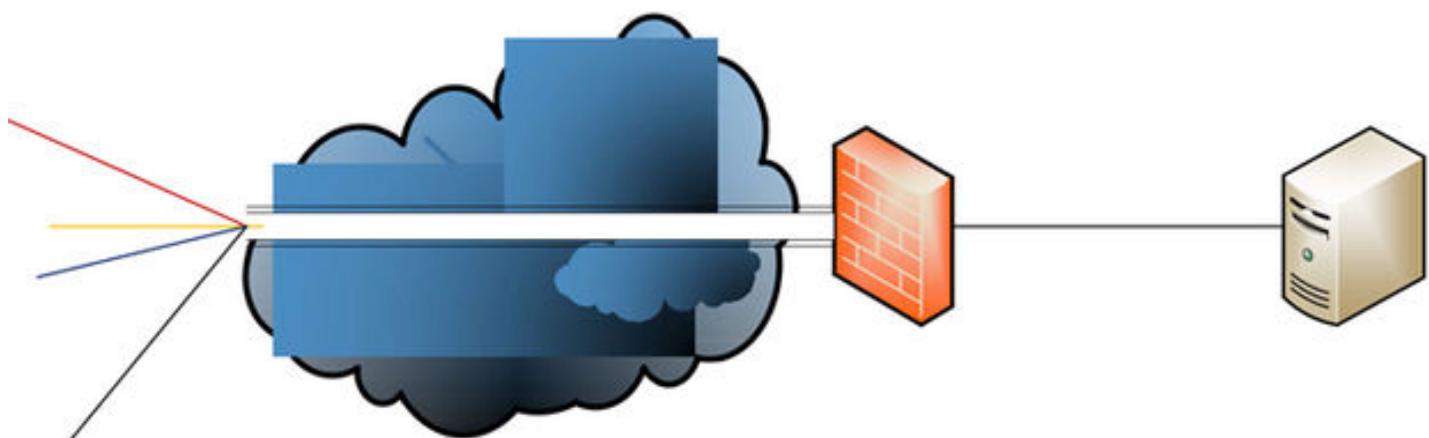


NB : La fonction SBC du convertisseur SIP/TDM est obligatoirement activée pour assurer une sécurisation adéquate.

1.3.2 Infrastructure avec VPN

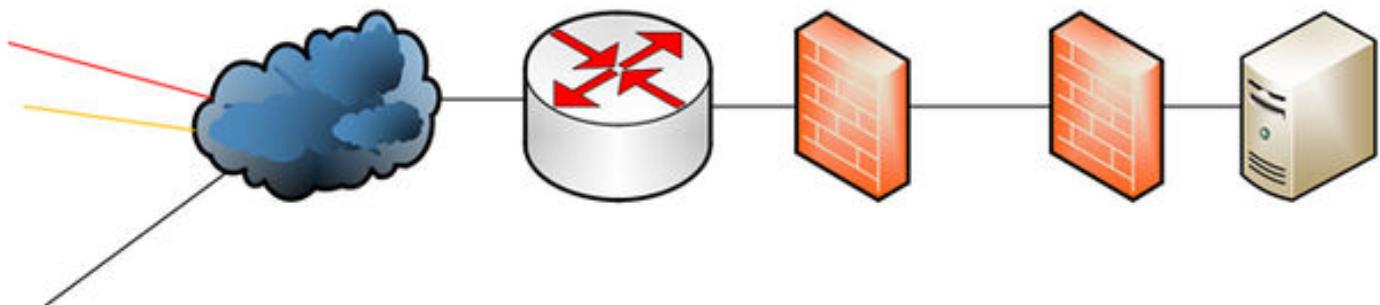


-
- **1.4 Acheminement via Internet**
- **1.4.1 Description**
- L'achemeinement via internet se fait en fonction des besoins spécifiques du partenaire
-
-
- **1.4.2 Schéma**
-
-



-

- **1.5 Le whitelisting**
-
- **1.5.1 Description**
- **Le whitelisting permet l'accès à certaines ressources internet sans facturer directement le client**
-
- **1.4.2 Schéma**
-
-



-
-
-
- **DESCRIPTION DES INTERFACES D'INTERCONNEXION PROPOSEES (PROTOCOLES ET CODES).**
-

2.1. Interfaces et protocoles SMS

Pour le SMS, TELECEL FASO utilise le protocole SMPP (Short Message Peer-to-Peer Protocol).

Le Peer-to-Peer de message court dans l'industrie des télécommunications est un protocole standard ouvert, conçu pour fournir une interface de communication de données flexible pour le transfert de données de message court entre des entités de messagerie courtes externes, des entités de routage et SMSC.

2.2. Interfaces et protocoles pour l'USSD.

Pour l'USSD, le principe de fonctionnement est basé sur trois (03) protocoles que sont : http, XML et UAP.

Ainsi, les applications externes utilisent les protocoles HTTP et/ou XML pour échanger avec l'USSD Agent. L'USSD Agent à son tour convertit les messages HTTP ou XML en messages digestibles par le système USSD via le protocole UAP (USSD Application Protocol) et fournir les services USSD.

2.3. Interfaces et protocoles pour la voix.

Pour la Voix, TELECEL FASO utilise le protocole SIP (Session Initiation Protocol). Le SIP est un protocole standard ouvert de gestion de sessions souvent utilisé dans les télécommunications multimédia. Il est depuis 2007 le plus courant pour la téléphonie par internet.

- **LES MODALITES DE TESTS DES INTERFACES D'INTEROPERABILITE DES SERVICES ET DE CERTIFICATION DES METHODES DE PROTECTION DE DONNEES:**

Les tests d'interconnexions de ces divers services se font en trois étapes :

1. Tests réseau IP : ils consistent à faire des tests successifs d'une durée maximale de 2h sur le taux d'erreurs de paquets et la latence.
1. Tests de service : Ils consistent à vérifier l'effectivité et la disponibilité du service pendant au moins 24h (SMS, appels, USSD ou internet). A chaque étape, des traces sont recueillies, analysées et interprétées avant d'être validées ou rejetées.
1. Tests d'intrusion : A ce niveau, pour les partenaires qui disposent de système de tests d'intrusion, nous leur proposons de tenter de prendre accès au service via des fausses adresses ou de fausses identités afin de vérifier le niveau de sécurité de notre infrastructure.

- **TARIFICATION**

Les tarifs des prestations techniques d'accès applicables sont ceux fixés conformément aux dispositions réglementaires et notamment de la décision n°2024-012/ARCEP/CR du 06 mars 2024 portant encadrement des tarifs des services sur le marché de gros de l'accès aux services à valeur ajoutée (SVA) sur les réseaux de communications mobiles ouverts au public.

Ils comprennent :

- Les frais d'accès aux services, **500.000 Francs CFA HT**, payables une fois par canal au premier raccordement ;
- Les frais de prestations d'acheminement technique via les différents canaux SMS, Voix, USSD ou internet ;
- Les campagnes publicitaires demandées par le Fournisseur ou l'Agrégateur dans le cadre de la promotion de ses offres seront facturées aux tarifs ci-dessous :
 - Tarifs SMS :
 - Intra réseau : 0.5F TTC par SMS ;
 - inter réseau : 1 F TTC par sms.
- Tarifs d'appel :
 - Intra-réseau: 3f/minute
 - Inter-réseau: 4.5f /minute

Les conditions de partage de revenus peuvent s'appliquer lorsque l'opérateur facture l'abonné final et partage le revenu avec le Fournisseur du Service à Valeur Ajoutée. Les modalités de détermination de la base pour le partage de revenu entre l'opérateur et le

fournisseur de service sont précisées dans le contrat signé entre les parties. Ces modalités doivent être conformes aux décisions de l'ARCEP.

La part de Telecel Faso dans le partage de revenu ne sera pas supérieure **à 30% contre 70% au moins pour le Fournisseur SVA**.

- **NIVEAUX DE QUALITE DE SERVICE**

Les niveaux de qualité de service minimum garantis sont ceux prévus dans la décision de l'Autorité de Régulation ci-dessus citée.

En cas de dommages directs du fait du non-respect des niveaux de qualité requis et imputables à Telecel Faso, une pénalité de 5% de la redevance mensuelle moyenne des trois (03) derniers mois d'utilisation des services pour chaque baisse de 1% du taux de disponibilité sera versée sous forme d'une remise sur facture.

- **PRISE EN CHARGES DE LA CLIENTELE**

Conformément à la réglementation en vigueur, le FSVA à l'obligation de mettre en place un service clientèle afin de répondre aux demandes d'informations, plaintes et réclamations des usagers de ses services.

Cependant, dans le cas où le FSVA ne disposeraient pas des capacités techniques nécessaires pour la mise en place de ce service, Telecel Faso se propose de mettre à la disposition du FSVA son centre d'appel et de gestion de la relation clients en contrepartie d'une rémunération négociée de commun accord.

En tout état de cause, les plaintes et requêtes relatives aux services du FSVA, reçues au niveau des points de contacts de Telecel Faso, pourront être refacturées au FSVA

conformément aux conditions définies dans le contrat qui les lie.

- **PARCOURS CLIENT**

- a. **Demande d'accès aux services**

La demande d'accès du FSVA ou de l'Agrégateur devra être faite par courrier adressé au Directeur Général de Telecel Faso.

Le FSVA ou l'Agrégateur doit fournir les éléments suivants :

- Le formulaire de demande de service ;
- Une copie de la décision de l'ARCEP portant attribution du numéro ;
- Une copie du récépissé de déclaration en tant que SVA délivré par l'ARCEP ;
- La fiche descriptive du service avec précision des tarifs publics.

- a. **Etude technique de l'opérateur**

A la réception de la demande complète du FSVA ou de l'Agrégateur, une étude sera faite et une réponse sera envoyée avec précision de la possibilité ou non d'implémenter le service proposé au plus tard quinze (15) jours à compter de la date de réception de la demande.

En cas d'impossibilité d'implémenter le service proposé, la réponse précisera les motifs.

- a. **Signature du contrat**

La signature du contrat doit intervenir au plus tard trente (30) jours après le dépôt de la demande d'accès. En cas de dépassement du délai de trente (30) jours pour la signature du contrat, Telecel Faso en fournira les motifs à l'ARCEP.

Après la signature du contrat, le FSVA devra s'acquitter des frais d'accès au service.

a. Développement par le FSVA ou l'Agrégateur de son menu

Le FSVA ou l'Agrégateur devra informer Telecel Faso de la disponibilité de son application ou de son interface à l'issue des développements qu'il aurait effectués.

En cas de configurations supplémentaires. Telecel Faso enverrait les nouvelles architectures à l'ARCEP pour approbation comme étant sa proposition d'offre de référence contenant les nouvelles conditions techniques et commerciales des services d'accès aux canaux voix, SMS, USSD ou internet qu'elle propose aux Fournisseurs de services à valeur ajoutée (FSVA) et Agrégateur à l'issu des développements de son menu.

a. Configuration de l'interconnexion

La configuration de l'interconnexion entre les équipements de Telecel Faso et ceux du FSVA ou de l'Agrégateur sera entamée après réception des éléments de configuration de ce dernier.

a. Mise en place de l'interconnexion et déploiement du service

La mise en production de la solution sera effective dès que les tests d'interconnexion seront concluants et confirmés par Telecel Faso et le partenaire.

a. Tests de facturation du service

Après la mise en place de la solution, des tests de facturation sont effectués en étroite collaboration avec le partenaire afin de confirmer la bonne implémentation des tarifs.

a. Signature du formulaire de validation de la solution

La date de signature du formulaire de validation de la solution sera la date de début de facturation des redevances d'utilisation.

La mise en place du lien de connexion et les tests de validation seront conduits dans un délai maximum de trente (30) jours pour compter de la date de signature du contrat. En cas de dépassement du délai de trente (30) jours, Telecel en fournira les motifs à l'ARCEP.

- Le Directeur Général
-
-
-
-
-
-
- **Boris Richard COMPAORE**
-
-
- P.J : l'architecture complète de l'offre de référence
-
-
-
-
-
-
-
-
-

