



## Accès aux lignes FTTH en Zone Moins Dense

### Conditions spécifiques

**Entre :**

**Le Syndicat Intercommunal d'énergie et de e-communication de l'Ain (SIEA)**, situé 32 Cours de Verdun – 01006 BOURG EN BRESSE CEDEX, représenté aux fins des présentes par Monsieur Walter MARTIN, Président, dûment habilité à cet effet,

La **Régie RESO-LIAin**, Régie dotée de l'autonomie financière et administrée sous l'autorité du comité syndical du SIEA située 32 Cours de Verdun – 01006 BOURG EN BRESSE CEDEX, représentée aux fins des présentes par Mme Stéfany DOUILLET, Directrice, dûment habilitée à cet effet,

Ci-après dénommés le SIEA (Régie RESO-LIAin)

**d'une part,**

**xxx**, Société Anonyme au capital de xx €, immatriculée au RCS xx sous le numéro xx xx xx dont le siège est situé au 16 rue du Général Alain de Boissieu – 75015 PARIS,

Ci-après dénommé l'Opérateur,

Représentée aux fins des présentes par Monsieur Mehdi BOUDAH, Directeur SFR Opérateurs, dûment habilité à cet effet,

**d'autre part**

ci-après collectivement dénommés « les Parties » ou individuellement « Partie »,

**Il est convenu ce qui suit :**

## TABLES DES MATIERES

TABLES DES MATIERES .....	2
PREAMBULE .....	6
article 1 - Objet.....	7
article 2 - Information d'intention de déploiement et de mise à niveau – Appel à cofinancement .....	7
article 3 - Consultation sur la partition d'un Lot en Zone arrière de PM .....	7
article 4 - Informations de Zone arrière de PM.....	8
article 5 - Cofinancement .....	9
5.1 Engagement de cofinancement .....	9
5.2 Augmentation du niveau d'engagement de cofinancement.....	9
5.3 Livraison de l'accès au PM .....	10
5.4 Livraison de Câblage de sites .....	10
5.5 mise à disposition d'une Ligne FttH.....	10
article 6 - –Offre d'accès à la Ligne FTTH.....	10
article 7 - Accès au PM et Hébergement au PM .....	10
7.1 Commande d'accès à tous les PM de la Zone de cofinancement.....	10
7.2 Commande d'accès au PM .....	11
7.3 Commande d'extension d'accès au PM .....	11
7.4 Traitement des commandes .....	11
7.5 Livraison de l'accès au PM et de l'extension d'accès au PM.....	11
7.6 Travaux de raccordement au PM.....	12
7.7 Gestion des habilitations d'accès au PM.....	13
7.7.1 Remise des clés.....	13
7.7.2 Gestion des habilitations et contrôle.....	13
7.8 livraison de Câblage de sites.....	14
7.9 Hébergement au PM .....	15
7.9.1 Demande d'hébergement.....	15
7.9.2 Traitement de la demande d'hébergement .....	15
7.9.3 Réception de l'hébergement.....	15
article 8 - Liens PRDM-PM et Hébergement au PRDM.....	16
8.1 Lien PRDM-PM .....	16
8.1.1 Commande de Lien PRDM-PM.....	16
8.1.2 traitement des commandes.....	16
8.1.3 livraison des commandes.....	17
8.1.4 Pénalités relatives à la prestation de lien PRDM-PM .....	17
8.1.4.1 Conditions de versement des pénalités de retard de mise à disposition ....	17
8.1.4.2 Formalisme de la demande.....	17
8.1.4.3 Pénalités pour déplacement à tort du SIEA .....	17
8.2 Hébergement au PRDM .....	18
8.2.1 Demande d'Hébergement .....	18
8.2.2 Traitement de la demande d'hébergement .....	18
8.2.3 Mise à disposition de l'hébergement .....	18
8.2.4 Réception de l'hébergement.....	19
article 9 - mise à disposition d'une Ligne FttH .....	19
9.1 web service de description d'adresse .....	19
9.2 prérequis .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>

9.3 mandat.....	20
9.4 mise à disposition d'une Ligne FttH par l'Opérateur Commercial .....	20
9.4.1 commande.....	20
9.4.2 informations relatives à la Ligne FTTH .....	21
9.4.3 Construction du Câblage Client Final par l'Opérateur Commercial.....	22
9.4.4 Reprovisionnement à chaud.....	22
9.4.5 Compte rendu de construction du Câblage Client Final.....	23
9.4.6 Cas de gel ou d'exclusion des pénalités .....	24
9.5 mise à disposition d'une Ligne FTTH par l'Opérateur d'Immeuble.....	24
9.5.1 prévisions.....	24
9.5.2 prise de rendez-vous par l'Opérateur Commercial .....	25
9.5.2.1 prise de rendez-vous par l'Opérateur Commercial avec l'outil de prise de rendez-vous .....	25
9.5.2.2 prise de rendez-vous par l'Opérateur Commercial sans utiliser l'outil de prise de rendez-vous .....	25
9.5.3 commande.....	26
9.5.4 informations relatives à la Ligne FTTH .....	27
9.5.5 construction du Câblage Client Final par le SIEA (Régie RESO-LIAin).....	28
9.5.6 Délai de mise à disposition.....	30
9.6 livraison de la Ligne FTTH.....	31
9.7 pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH .....	33
9.7.1 conditions au versement des pénalités .....	33
9.7.2 formalisme de la demande.....	34
9.8 respect du niveau d'engagement de l'Opérateur.....	35
9.9 souscription depuis l'offre d'accès à la Ligne FTTH .....	35
9.10 commande de résiliation de Ligne FTTH.....	36
9.11 notification d'écrasement.....	36
9.12 récapitulatif Câblages Clients Finals .....	36
10 - Maintenance.....	37
10.1 Coordonnées.....	37
10.2 Maintenance des lignes FTTH par le SIEA – Offre de base .....	37
10.2.1 Périmètre de la maintenance .....	37
10.2.2 dépôt de signalisation d'incident .....	37
10.2.2.1 Dépôt de signalisation en cas de défaut prélocalisé au niveau du Réseau de Distribution ou du Câblage de Site .....	37
10.2.2.2 Dépôt de signalisation en cas de défaut prélocalisé au niveau du Câblage Client Final .....	38
10.2.2.3 Dépôt de signalisation en cas de défaut prélocalisé au niveau du lien PRDM-PM .....	38
10.2.3 réception de la signalisation .....	38
10.2.4 suivi du traitement des signalisations .....	39
10.2.5 Engagement de qualité de service relatifs à la maintenance des Lignes FTTH.....	39
10.2.5.1 Délais de rétablissement du service du segment PB/PTO (ou DTIO) .....	39
10.2.5.2 Délais de rétablissement du service du segment PM/PB.....	39
10.2.5.3 Délais de rétablissement du service du segment PM/PRDM .....	40
10.2.5.4 Cas de suspensions des obligations de rétablissement.....	40

10.2.5.5 Taux de réitération des signalisations sur le segment PM-PB .....	40
10.2.5.6 Taux de signalisation sur les Lignes FTTH mises à disposition depuis moins d'un mois – responsabilité SIEA .....	41
10.2.6 Clôture de la signalisation .....	41
10.2.7 Signalisations transmises à tort .....	41
10.2.8 Délais de préavis pour travaux programmés .....	41
10.2.9 Information pour dérangement collectif .....	42
10.2.10 Signalisation hors SAV .....	42
10.2.11 Maintenance du CCF par l'Opérateur Commercial .....	42
10.2.12 Pénalités .....	42
10.2.12.1 Pénalités relatives à la maintenance de la ligne FTTH .....	42
10.2.12.2 Cas de suspensions.....	43
10.2.13 Disponibilité annuelle standard d'une Ligne FTTH .....	43
10.3 Commande d'une ligne FTTH avec un 1 <sup>er</sup> niveau de qualité de service renforcée (GTR+10H) .....	44
10.3.1 Périmètre de la maintenance .....	44
10.3.2 Commande d'une ligne FTTH avec option de 1 <sup>er</sup> niveau de qualité de service « GTR+10H » .....	44
10.3.3 Dépôt de signalisation .....	45
10.3.4 Traitement de la signalisation .....	45
10.3.5 Signalisations transmises à tort .....	45
10.3.6 Cas de suspension ou d'impossibilité de mise en œuvre de la garantie GTR+10H.....	46
10.3.6.1 Cas de gel du ticket .....	46
10.3.6.2 Cas de levée de l'engagement de GTR.....	46
10.3.7 Cas de coupures sur le domaine privé ayant pour origine l'intervention d'un tiers .....	46
10.3.8 Durée et résiliation de l'option GTR+10H .....	47
10.3.9 Pénalités.....	47
10.3.9.1 Pénalités applicables à l'Opérateur Commercial .....	47
10.3.9.2 Pénalités applicables au SIEA.....	47
10.3.10 Disponibilité annuelle standard d'une Ligne FTTH avec GTR 10H.....	47
article 11 - Commande d'une ligne FTTE avec 2 <sup>ème</sup> niveau de qualité de service renforcée (GTR+4H) .....	48
11.1 Commande d'une ligne FTTE avec option de 2 <sup>ème</sup> niveau de qualité de service « GTR+4H ».....	48
11.2 Délai de production du lien .....	49
11.2.1 Cas de gel de la production .....	49
11.2.2 Cas d'impossibilité de production .....	49
11.3 Périmètre de la maintenance.....	50
11.4 Dépôt de signalisation .....	50
11.5 Traitement de la signalisation .....	50
11.6 Signalisations transmises à tort .....	51
11.7 Cas de suspension ou d'impossibilité de mise en œuvre de la garantie GTR+4H .	51
11.7.1 Cas de gel du ticket.....	51

11.7.2 Cas de rejet définitif de l'engagement contractuel .....	51
11.8 Cas des coupures sur le domaine privé ayant pour origine l'intervention d'un tiers .....	52
11.9 Durée et résiliation de l'option.....	52
11.10 Pénalités.....	52
11.10.1 Pénalités applicables à l'Opérateur Commercial .....	52
11.10.2 Pénalités applicables au SIEA.....	52
11.10.3 Disponibilité annuelle standard d'une Ligne FTTH avec GTR 4h.....	52
article 12 - Modalités de facturation .....	53
12.1 Facturation de l'offre de cofinancement .....	53
12.2 Facturation de l'offre d'accès à la Ligne FTTH .....	54
12.3 facturation des contributions aux Droits de suite .....	54
12.4 facturation de la Maintenance .....	55
12.5 versement des Droits de suite .....	55
12.6 versement des restitutions sur le prix de mise en service d'un Câblage Client Final .....	55

## **PREAMBULE**

En application des articles L. 2221-1 et suivants du code général des collectivités territoriales, le SIEA a décidé en 2007 de gérer lui-même le service public industriel et commercial de desserte en communications électroniques des communes de l'Ain qui lui ont confié la compétence correspondante.

Les règles applicables à la gestion d'un Service Public Industriel et Commercial (SPIC) lui imposant la constitution d'un budget annexe, le SIEA a choisi pour cela de créer la Régie RESO-LIAin qui est une régie dotée de la seule autonomie financière au sens des dispositions de l'article L. 2221-14 du code général des collectivités territoriales.

Conformément aux dispositions de l'article R. 2221-63 du code général des collectivités territoriales, le Président du SIEA est le représentant légal de la Régie RESO LIAin et son ordonnateur.

De même, le Conseil d'exploitation de la Régie RESO-LIAin et le comité syndical du SIEA délibèrent sur toutes les catégories d'affaires.

Les statuts de la Régie RESO-LIAin ayant prévu la possibilité de contractualiser avec les opérateurs de télécommunication soit en mettant à leur disposition les infrastructures nécessaires à la desserte de leurs abonnés, soit en assurant le transport du signal émis ou reçu par ces abonnés, le Président du SIEA est compétent pour signer tout contrat conclu à cet effet. La Directrice de la Régie RESO-LIAin peut en outre signer tout contrat relatif à cet objet.

La seule personne morale engagée au titre du présent contrat est le SIEA (Régie RESO-LIAin).

Enfin, la Directrice de la Régie RESO-LIAin assure le fonctionnement des services de la Régie RESO-LIAin pour la bonne exécution du présent contrat.

Ci-après pour plus de simplicité dans le présent contrat, le terme le SIEA est utilisé dans le présent contrat et vise le SIEA en ce compris sa régie «Régie RESO-LIAin ».

C'est dans ce contexte qu'en application des décisions ARCEP, le SIEA publie une offre qui détaille les principes techniques, opérationnels, tarifaires et juridiques qu'il propose aux opérateurs souhaitant obtenir un accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique déployées par le SIEA dans certaines communes du département de l'Ain listées en annexe 5, dans les immeubles bâtis résidentiels, entreprises ou mixtes comportant des logements ou locaux à usage professionnel en vue de desservir un Client Final.

Sur la base de cette offre, le SIEA propose à l'Opérateur, l'encadrement conventionnel des modalités de l'accès à la partie terminale des lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique dans certaines communes du département de l'Ain en dehors de la Zone Très Dense dans les conditions des présentes.

En considération de quoi les Parties sont convenues de ce qui suit.

## **article 1 - Objet**

Le présent document décrit les conditions techniques et opérationnelles de l'Offre d'accès aux lignes FTTH en dehors de la zone très dense par laquelle le SIEA permet à l'Opérateur d'accéder aux Infrastructures de réseau FTTH en application des Conditions Générales de l'Offre d'accès aux lignes FTTH en dehors de la zone très dense du SIEA signées par les Parties.

## **article 2 - Information d'intention de déploiement et de mise à niveau – Appel à cofinancement**

Le SIEA a envoyé, par courrier électronique, à l'été 2014 une information d'intention de déploiement et de mise à niveau sur la Zone de Cofinancement valant Appel à cofinancement à l'Opérateur.

Le courrier électronique précise :

- La liste des communes concernées par le déploiement avec leur code INSEE,
- La Date Limite,
- Le parc prévisionnel des Logements de la Zone de cofinancement.

Pour les communes ayant déjà fait l'objet de travaux, le SIEA appliquera les conditions ab initio pour les opérateurs qui se manifesteront avant la Date Limite.

Le SIEA pourra procéder à une mise à jour des informations relatives au parc prévisionnel de Logements au maximum une fois par an par courrier électronique avec demande d'avis de réception, à l'adresse figurant à cet effet dans l'annexe 7.

## **article 3 - Consultation sur la partition d'un Lot en Zone arrière de PM**

Après avoir envoyé l'information d'intention de déploiement sur une Zone de cofinancement, le SIEA consulte les Opérateurs de la liste R9-2 sur chaque Lot qu'il s'apprête à déployer.

L'Opérateur est informé du lancement de la consultation sur un Lot par courrier électronique avec demande d'avis de réception.

Le courrier précise :

- la date limite de réponse à la consultation ;
- la Date de lancement de Lot ;
- l'url de téléchargement du découpage géographique sur le Portail FAI.

La date limite de réponse à la consultation est postérieure d'au moins 4 semaines à la date d'envoi de la consultation.

Le découpage géographique comporte :

- la partition prévisionnelle du Lot en Zone arrière de PM ;
- la position prévisionnelle des PM ;
- la position prévisionnelle du ou des PRDM ;
- le rattachement de chaque PM à un PRDM.

Le découpage géographique est disponible sous deux formats :

- un fichier Shape ;

- un fichier CSV dont le format est précisé dans la rubrique « Consult\_Lot » de l'annexe 8 des Conditions Générales.

Toute réponse à la consultation doit parvenir au SIEA au plus tard le jour de la date limite de réponse à la consultation indiquée sur le courrier électronique envoyé à l'Opérateur.

L'Opérateur répond au SIEA par courrier recommandé avec demande d'avis de réception ou par courrier électronique avec demande d'avis de réception.

L'Opérateur supporte le risque inhérent aux aléas qui accompagnent tout envoi postal ou électronique.

Suite à la consultation et en cas de nécessité avérée, le SIEA pourra procéder à une mise à jour :

- de la position des PM ;
- de la partition du Lot en Zone arrière de PM ;
- de la position prévisionnelle du ou des PRDM
- du rattachement des PM à leur PRDM.

Dans ce cas, une nouvelle version de la partition du Lot en Zone arrière de PM est renvoyée par voie électronique à l'Opérateur. Le SIEA procède alors à une nouvelle consultation dans les conditions ci-dessous.

#### **article 4 - Informations de Zone arrière de PM**

Les informations relatives au Câblage de sites sont mises à disposition de l'Opérateur sur le Portail FAI du SIEA.

Elles concernent tous les Immeubles FTTH et les Pavillons FTTH situés sur une Zone arrière de PM et tous les Liens PRDM-PM de rattachement de ces PM.

La mise à jour de ces informations est réalisée dès modification (réalisation d'étude ou fin des travaux) et a minima tous les 15 jours. L'Opérateur sera informé par voie électronique de ces mises à jour. La version en vigueur du fichier est la dernière version publiée par le SIEA via son site [opérateurs.liain.fr](http://opérateurs.liain.fr).

Les informations sont fournies pour la première fois dans le mois qui suit la dernière publication de la partition d'un Lot en Zone arrière de PM.

Les informations de Zone arrière de PM comprennent les informations afférentes aux Immeubles FTTH, les informations afférentes aux Pavillons FTTH, les informations afférentes aux PM et les informations afférentes aux Liens PRDM-PM de rattachement de ces PM.

Les informations seront diffusées suivant le processus défini en annexe 8. Les informations afférentes aux Immeubles FTTH, aux Pavillons FTTH et aux PM sont décrites dans l'onglet IPE de l'annexe 8a et les informations afférentes aux Liens PRDM-PM sont décrites dans l'onglet CPN de l'annexe 8b.

Informations relatives aux Câblages d'immeubles tiers :

Le SIEA met à disposition de l'Opérateur, sur son portail, également la liste des immeubles pour lesquels le Câblage d'immeuble est établi en partie ou en totalité par des tiers. Cette liste mentionne :

- les Immeubles FTTH pour lesquels le SIEA a signé une Convention ;
- tous les Immeubles FTTH, les immeubles pour lesquels le SIEA n'a pas signé de Convention mais a prévu d'exploiter, situés dans la Zone Arrière des Points de Mutualisation Extérieurs que le SIEA a déployés ou prévu de déployer.

Les informations fournies sont décrites dans la rubrique «Info Préal Cablage IMB Tiers» de l'annexe 8i des Conditions Générales.

La mise à jour de ces informations est réalisée deux fois par mois calendaire ; une fois entre le 1 et le 6 et une autre fois entre le 15 et le 20.

Les informations fournies sont représentatives de l'état de la description du réseau dans le système d'information du SIEA (Régie RESO-LIAin) à la date à laquelle elles sont envoyées à l'Opérateur. Ces informations sont susceptibles d'évoluer en fonction de la mise à jour du système d'information du SIEA. Le SIEA ne fournit par conséquent aucune garantie concernant la pérennité des informations fournies.

## **article 5 - Cofinancement**

### **5.1 Engagement de cofinancement**

L'Opérateur envoie son engagement par lettre recommandée avec accusé de réception au SIEA à l'adresse figurant dans l'information d'intention de déploiement. La date d'engagement de l'Opérateur correspond à la date de réception figurant sur l'avis de réception postal.

L'Opérateur utilise le modèle d'engagement qui figure à la rubrique « engagement » de l'annexe 3.

L'engagement de l'Opérateur précise obligatoirement :

- La Zone de cofinancement, telle que précisée dans l'information d'intention de déploiement ;
- Le niveau de cofinancement souscrit par l'Opérateur sur la Zone de cofinancement ;
- Le type d'accès au PM choisi pour toute la Zone de cofinancement : hébergement d'Équipements actifs ou d'Équipements passifs.

L'Opérateur est informé par voie électronique, conformément à la rubrique de l'annexe 3, de la prise en compte de son engagement sous 20 Jours Ouvrés à compter de la réception de l'engagement par le SIEA.

Le SIEA précise à l'Opérateur les éventuelles restrictions qui s'appliquent à son engagement (Type d'accès au PM disponible, nombre limité d'Emplacements, taille des Emplacements...).

### **5.2 Augmentation du niveau d'engagement de cofinancement**

L'Opérateur peut augmenter son niveau d'engagement de cofinancement par lettre recommandée avec accusé de réception au SIEA à l'adresse figurant dans l'information d'intention de déploiement.

L'Opérateur utilise le modèle qui figure à la rubrique de l'annexe 3 des présentes.

L'Opérateur précise obligatoirement :

- La Zone de cofinancement, telle que précisée dans l'information d'intention de déploiement ;

- L'ancien niveau de cofinancement souscrit par l'Opérateur sur la Zone de cofinancement ;
- Le nouveau niveau de cofinancement souscrit par l'Opérateur sur la Zone de cofinancement.

L'Opérateur est informé par voie électronique, conformément à la rubrique de l'annexe 3, de la prise en compte de l'augmentation de son engagement de cofinancement sous 20 Jours Ouvrés à compter de la réception de la commande par le SIEA.

Le nouveau prix mensuel pour les Lignes FTTH affectées à l'Opérateur prend effet lors de la mise en service du nouveau taux sans rétroactivité.

### **5.3 Livraison de l'accès au PM**

Suite à son engagement de cofinancement, l'Opérateur reçoit des avis de mise à disposition de PM tel que prévu à l'article Livraison de l'accès au PM et de l'extension d'accès au PM.

### **5.4 Livraison de Câblage de sites**

Suite à son engagement de cofinancement et suivant le protocole défini en annexe 8, l'Opérateur est informé de la mise à disposition d'un Câblage de sites :

- Au plus tard 10 Jours Ouvrés après la date effective d'installation du Câblage de sites pour les Câblages de sites dont la date d'installation est postérieure à la date d'engagement de cofinancement ;
- Au plus tard 20 Jours Ouvrés après la date d'engagement de cofinancement si la date d'installation du Câblage de sites est antérieure à la date d'engagement de cofinancement.

### **5.5 mise à disposition d'une Ligne FttH**

La commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH raccordement Client Final est traitée dans les conditions de l'article 9 - des Conditions Générales.

## **article 6 - Offre d'accès à la Ligne FTTH**

Afin de bénéficier de l'offre d'accès à la Ligne FTTH, l'Opérateur doit disposer d'un accès au PM sur lequel est rattachée la Ligne FTTH qu'il souhaite utiliser.

La commande d'accès au PM est traitée dans les conditions de l'article 7 - des Conditions Spécifiques.

La commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH est traitée dans les conditions de l'article 9 -des Conditions Spécifiques.

## **article 7 - Accès au PM et Hébergement au PM**

### **7.1 Commande d'accès à tous les PM de la Zone de cofinancement**

L'Opérateur peut commander un accès à tous les PM d'une Zone de cofinancement dès la publication de l'information de déploiement décrite à article 3 -Consultation sur la partition d'un Lot en Zone arrière de PM. Les modalités de commande sont décrites en annexe 8.

## **7.2 Commande d'accès au PM**

Cette commande n'est utilisée que pour l'offre d'accès à la Ligne FTTH.

L'Opérateur peut commander un accès à un PM d'un Lot dès réception de la consultation sur la partition du Lot en Zone arrière de PM décrite à l'article 3.

Afin de passer une commande d'accès au PM, l'Opérateur doit faire parvenir au SIEA une commande selon le processus décrit en annexe 8.

L'Opérateur doit utiliser la référence du PM transmise par le SIEA au titre de l'article 3. le SIEA envoie par la connexion entre serveurs dédiée aux flux interop (dite « M2M ») ou à défaut par voie électronique aux coordonnées de l'Opérateur figurant en annexe 7 un accusé de réception de la commande de PM. Toute commande incomplète ou non conforme est rejetée par le SIEA conformément à l'annexe 8.

## **7.3 Commande d'extension d'accès au PM**

Cette commande est utilisée pour l'offre d'accès à la Ligne FTTH et pour l'offre de cofinancement. Toute commande incomplète ou non conforme est rejetée par le SIEA conformément à l'annexe 8.

L'Opérateur peut commander un Emplacement supplémentaire dans un PM aux conditions cumulatives suivantes:

- le PM est mis à disposition de l'Opérateur ;
- l'Opérateur utilise efficacement tous ses Emplacements selon les préconisations mentionnées aux STAS.

## **7.4 Traitement des commandes**

Toutes les commandes concernant les PM doivent être envoyées par la connexion entre serveurs dédiée aux flux interop (dite « M2M ») ou à défaut aux coordonnées figurant en annexe 7 (Rubrique 5 : Interlocuteur commercial désigné par le SIEA pour la mise à disposition de PM) et se conformer au format défini en annexe 8.

## **7.5 Livraison de l'accès au PM et de l'extension d'accès au PM**

L'Opérateur est informé de la mise à disposition de l'accès au PM et de l'extension d'accès au PM par l'envoi d'un avis de mise à disposition du PM conformément à ce qui est décrit en annexe 8 :

- Au plus tard 10 Jours Ouvrés après la date effective d'installation du PM si la date d'installation du PM est postérieure à la date de commande ;
- Au plus tard 20 Jours Ouvrés après la date de commande si la date d'installation du PM est antérieure à la date de commande.

Cet avis est envoyé par la connexion entre serveurs dédiée aux flux interop (dite « M2M ») ou à défaut par courrier électronique à l'Opérateur à l'adresse figurant en annexe 7 (Rubrique 7 : Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour la mise à disposition de PM).

Les caractéristiques des Emplacements alloués à l'Opérateur et leur environnement technique sont précisées aux STAS.

L'Opérateur s'engage à :

- Ne pas stocker de matériel en dehors des Emplacements mis à disposition ;
- A enlever ses déchets divers immédiatement après toute opération d'installation, d'extension, de désinstallation ou d'exploitation ;
- A ne pas modifier quelque équipement que ce soit qui ne lui appartiendrait pas.

Les Équipements actifs installés par l'Opérateur devront, le cas échéant, se conformer aux normes de référence applicables notamment en matière d'environnement, de bruit, d'alimentation électrique, telles que décrites dans les STAS.

Après installation de tout équipement actif et conformément à l'arrêté du 10 octobre 2000, des vérifications électriques et à la charge de l'Opérateur, devront être effectuées par un bureau agréé selon les préconisations de la partie 6-61 de la norme NF C15-100.

Par ailleurs, l'Opérateur installant des Équipements actifs devra, lors de la mise en service de ses équipements, réaliser une mesure d'émergence de bruit dont les résultats devront être conformes à l'article R1334-33 du code de la Santé, par un organisme agréé. Le résultat de ces vérifications et mesures est transmis par l'Opérateur dans le compte rendu d'installation au PM.

Toute modification des équipements installés par les Opérateurs doit faire l'objet de nouvelles vérifications et mesures transmises dans un nouveau compte rendu d'installation au PM.

En cas de non-conformité, l'Opérateur procède aux opérations de mise en conformité dans le mois qui suit et s'interdit de mettre en service ces équipements tant qu'il n'a pas fourni au SIEA la preuve de leur mise aux normes.

## **7.6 Travaux de raccordement au PM**

L'Opérateur doit renvoyer au SIEA, par voie électronique aux coordonnées figurant en annexe 7, la date prévisionnelle de début des travaux de Raccordement au PM conformément au protocole défini en annexe 8.

En cas de difficulté d'accès au PM, l'Opérateur contacte l'interlocuteur désigné à cet effet par le SIEA aux coordonnées figurant à l'annexe 7 (rubrique 9 : Interlocuteur technique désigné par le SIEA).

L'opérateur n'est autorisé à démonter aucun des matériels déjà installés dans le Point de Mutualisation par le SIEA ou par d'autres Opérateurs Commerciaux. L'Opérateur s'engage à afficher son identité dans son Emplacement ou sur ses Équipements.

L'Opérateur doit renvoyer au SIEA par la connexion entre serveurs dédiée aux flux interop (dite « M2M ») ou à défaut par voie électronique aux coordonnées figurant à l'annexe 7 (Rubrique 5), dans les 15 Jours Ouvrés après la date de début de travaux, les informations suivantes conformément au format défini dans l'annexe 8 :

- La date effective d'intervention ;
- Une fiche technique décrivant les Équipements actifs que l'Opérateur a installés sur son Emplacement et le résultat des vérifications et mesures indiquant le respect des normes en vigueur.

Dans le cas de matériel ajouté au Point de Mutualisation, la photographie doit permettre de montrer le matériel installé à l'intérieur du Point de Mutualisation (PM en configuration portes ouvertes).

## 7.7 Gestion des habilitations d'accès au PM

Le personnel de l'Opérateur ne pourra accéder à un PM que sous réserve d'une remise de clé par le SIEA et des habilitations sous-jacentes.

### 7.7.1 Remise des clés

Les clés sont de type électronique avec droit d'accès intégré. Elles sont affectées nominativement ou à un groupe de personnes dont une personne est nominativement responsable.

La première clé électronique et le premier dispositif de rechargement seront remis gracieusement. Les clés électroniques et les dispositifs de rechargement suivants sont vendus au tarif indiqué en annexe 1. L'Opérateur ou ses sous-traitants ont également la possibilité de les acquérir directement auprès du constructeur dont les coordonnées sont fournies en annexe 11 – STAS.

Les clés électroniques et le(s) dispositif(s) de rechargement sont remis dans les locaux du SIEA à la personne responsable sur présentation d'une carte professionnelle et du mandat de présentation de l'opérateur commercial lui déléguant la réception de la ou des clés. L'Opérateur devient alors propriétaires de la (ou des) clé(s) électroniques et/ou du (ou des) dispositif(s) de rechargement. Il est donc le seul responsable de leur utilisation. En cas de perte ou vol d'une (ou de plusieurs) clé(s) et/ou dispositif(s) de rechargement, le SIEA ne pourra pas être tenu pour responsable sauf si la perte ou le vol est imputable au SIEA. L'Opérateur devra néanmoins en informer immédiatement le SIEA pour qu'il puisse désactiver les droits attachés à ces clés.

Les clés doivent être rechargées électriquement tous les mois ou toutes les 500 ouvertures. Les droits affectés doivent être remis à jour toutes les semaines via le dispositif de rechargement qui doit être branché sur un ordinateur connecté au réseau.

Le SIEA met également à disposition, dans certains PM, des points de rechargement permettant de recharger les clés sans dispositif de rechargement. Les coordonnées de ces points est disponible sur le site [opérateurs.liain.fr](http://opérateurs.liain.fr)

### 7.7.2 Gestion des habilitations et contrôle

Le personnel de l'Opérateur (ou de ses Prestataires) ayant été préalablement habilité à accéder au PM pourra de manière générale accéder à l'Emplacement, de façon permanente et sans accompagnement. L'habilitation est nominative.

Pour habilitier son personnel, l'Opérateur transmet, par courrier électronique, la liste des acteurs à habilitier, aux coordonnées mentionnées en annexe 7 des Conditions Générales (Rubrique 5 : Interlocuteur commercial désigné par le SIEA (Régie RESO-LIAin pour la mise à disposition de PM). Pour chaque acteur à habilitier, l'Opérateur indiquera :

- Ses noms et prénoms ;
- L'activité au titre de laquelle il aura à intervenir dans les PM (technicien raccordement, technicien SAV, technicien réseau structurant, etc.) ;
- Son employeur ;
- Le lien de cet employeur avec l'Opérateur (Opérateur, Sous-traitant de niveau 1, sous-traitant de niveau 2, etc.)
- La liste des PM sur lesquels il est susceptible d'intervenir

Le SIEA réalise alors l'habilitation du personnel de l'Opérateur (ou de ses Prestataires) dans un délai de 10 Jours Ouvrés.

Tout personnel de l'Opérateur habilité à accéder à un ou plusieurs PM devra pour chaque PM considéré :

- être en possession de sa carte d'identité professionnelle, afin d'être en mesure de justifier de sa qualité à tout moment au cours de son intervention.
- accéder exclusivement aux PM qui leur sont mis à disposition pour les prestations objet du présent Contrat.

Des contrôles ponctuels seront mis en œuvre par le SIEA afin de contrôler :

- La présence visible de la carte d'identité professionnelle (comportant la photographie, le nom et le prénom de l'intervenant ainsi que le nom de la société pour lequel ce dernier intervient) et ;
- La concordance entre les informations contenues sur la carte professionnelle et celles de l'habilitation délivrée par le SIEA.

## **7.8 livraison de Câblage de sites**

Suite à la mise à disposition d'un PM, l'Opérateur est informé de la mise à disposition d'un Câblage de sites sur ce PM par l'envoi d'un avis de mise à disposition du Câblage de sites conformément à la rubrique « CR\_MAD\_PM » de l'annexe 8a :

- au plus tard 10 Jours Ouvrés après la date effective d'installation du Câblage de sites pour les Câblages de sites dont la date d'installation est postérieure à la date de commande d'accès au PM ou à la date d'engagement de cofinancement, le cas échéant ;
- au plus tard 20 Jours Ouvrés après la date de commande d'accès au PM ou 7 Jours Ouvrés après la date d'envoi du « CR engagement » de cofinancement, si la date d'installation du Câblage de sites est antérieure à la date de commande d'accès au PM ou à la date d'engagement de cofinancement.

L'avis précise les adresses des Immeubles FTTH et des Pavillons FTTH desservis par le Câblage de sites et le nombre de Logements Raccordables, et le cas échéant le Type de Câblage Client Final. Cet avis est envoyé par la connexion entre serveurs dédiée aux flux interop (dite « M2M ») ou à défaut par voie électronique à l'Opérateur à l'adresse figurant en annexe 7 (Rubrique 7 : Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour la mise à disposition de PM).

La livraison du Câblages de sites peut être réalisée simultanément à la livraison du PM ou ultérieurement.

La Date de Mise en Service Commerciale du Câblages de sites est fixée par le SIEA à 15 jours après la date d'installation du Câblage de sites, sauf dans les cas mentionnés ci-dessous :

- si la Date d'installation du Câblages de sites est antérieure de plus de 15 jours à la Date de Mise en Service Commerciale du PM, alors la Date de Mise en Service Commerciale du PM est prise comme Date de Mise en Service Commerciale du Câblage de sites,
- en cas d'évolution de la Zone arrière d'un PM avec rattachement d'un nouveau Câblage de sites, si le nouveau nombre de logements desservis par le PM est supérieur au nombre indiqué lors de la mise à disposition du PM, alors la Date de Mise en Service Commerciale du Câblage de sites est fixée à 3 mois après la date d'installation du Câblage de sites.
- 
-

## 7.9 Hébergement au PM

Les PM du SIEA permettent l'hébergement d'équipements actif alimentés en 48V.

### 7.9.1 Demande d'hébergement

La demande d'hébergement se fait par voie électronique aux coordonnées mentionnées en annexe 7 (Rubrique n° 5: Interlocuteur commercial désigné par le SIEA)

L'opérateur précise la nature de sa demande :

- Equipement actif ou passif
- Adduction de câble de collecte opérateur ou location de Fibre Optique Noire de collecte au SIEA
- Hauteur de l'équipement

Les spécifications techniques de l'environnement sont disponibles en annexe xx à ce contrat.

### 7.9.2 Traitement de la demande d'hébergement

La première demande d'hébergement d'un opérateur donnera systématiquement lieu à une visite technique commune sur site avec un membre de la Régie RESO-LIAin à l'issue de laquelle une étude et un devis sera établi sous 15 jours.

En cas d'impossibilité technique justifiée (manque de place, ..), le SIEA peut refuser la demande ou donner un délais de mise à disposition si une intervention de désaturation ou autre est nécessaire.

Le SIEA s'engage à verser à l'Opérateur des pénalités de retard si le délai de fourniture de l'étude dépasse celui prévu au contrat. Le montant des pénalités est défini dans l'annexe 2 de la présente offre.

Le SIEA ne pourra traiter que 10 études par mois glissant.

### 7.9.3 Mise à disposition de l'hébergement

A réception de l'étude, le délai de mise à disposition sera de : 55 jours ouvrés

Le SIEA s'engage à verser à l'Opérateur des pénalités de retard si les délais de mise à disposition dépassent ceux prévus au contrat. Le montant des pénalités est défini dans l'annexe 2 de la présente offre.

### 7.9.4 Réception de l'hébergement

Si l'opérateur est cofinanceur, il émet un flux de de type Adduction en version 3.0 conformément aux spécifications Interop de façon à ce que le PLANMAD soit tenu à jour.

Si l'opérateur est titulaire d'un accès à la Ligne, il émet d'abord un flux de type Commande PM avec le champ « Emplacement actif » renseigné à « Oui » et un flux de type Adduction en version 3.0 conformément aux spécifications Interop de façon à ce que le PLANMAD soit tenu à jour.

Le flux de type Adduction est émis au plus tard 5 jours ouvrés après la fin de l'installation et avant toute mise en service des équipements.

En cas de retard sur la fourniture du compte rendu d'installation, des pénalités s'appliquent à l'opérateur. Le montant des pénalités est défini dans l'annexe 2 de la présente offre.

## **article 8 - Liens PRDM-PM et Hébergement au PRDM**

### **8.1 Lien PRDM-PM**

#### 8.1.1 Commande de Lien PRDM-PM

L'Opérateur peut commander un Lien PRDM-PM pour lequel le champ « Etat PM » est à l'état « en cours de déploiement » ou « déployé » dans les Informations de Zone arrière de PM telles que prévues à l'article 4 -.

La commande de l'Opérateur est envoyée par voie électronique en utilisant le flux Cmd\_Lien du protocole Interop « LienPrdmPm 1.0 » décrit dans l'annexe 8b.

L'Opérateur doit utiliser la référence du PM communiquée préalablement par le SIEA au titre de l'article 4 - Informations de Zone arrière de PM.

L'Opérateur précise pour chaque PM le nombre de fibres souhaitées pour le Lien PRDM-PM, étant précisé que le nombre total de fibres attribuées à l'Opérateur par PM ne pourra excéder 6 fibres pour un PM en armoire et 12 fibres pour un PM en local ou shelter dans un premier temps. Cette limite pourra évoluer en fonction de la pénétration commerciale de l'Opérateur.

L'Opérateur précise dans sa commande les points de raccordement au site NRO du SIEA des fibres du lien PRDM-PM, à savoir :

- soit les positions des connecteurs de l'infrastructure de renvoi optique au répartiteur de l'espace d'hébergement qui lui ont été mis à disposition au titre du Contrat d'Hébergement,
- soit les positions des connecteurs au répartiteur optique FTTH de son câble de renvoi de raccordement de PM du SIEA, qui lui ont été mis à disposition au titre du Contrat d'Hébergement.

Il est précisé que le SIEA utilisera les positions transmises par l'opérateur dans la commande et aucune autre.

Le SIEA envoie par la connexion entre serveurs dédiée aux flux interop (dite « M2M ») ou à défaut par voie électronique aux coordonnées de l'Opérateur figurant en annexe 7 un accusé de réception de la commande de Lien PRDM-PM dans les 2 (deux) Jours Ouvrés qui suivent la réception de la commande selon le format défini dans la rubrique « AR\_Lien » de l'annexe 8b.

Toute commande incomplète ou non conforme au format défini dans la rubrique « Cmd\_Lien » de l'annexe 8b est rejetée par le SIEA selon le format prévu dans la rubrique « AR\_Lien » de l'annexe 8b et facturée à l'Opérateur tel que décrit à l'annexe 2.

Lorsqu'une commande de Lien PRDM-PM ne peut être satisfaite, le SIEA émet un compte rendu négatif, selon le format prévu dans la rubrique « CR\_MAD\_Lien » de l'annexe 8b, sans frais pour l'Opérateur.

#### 8.1.2 traitement des commandes

Toutes les commandes concernant les Liens PRDM-PM doivent être envoyées par la connexion entre serveurs dédiée aux flux interop (dite « M2M ») ou à défaut aux coordonnées figurant en annexe 7 et se conformer au format défini en annexe 8b.

### 8.1.3 livraison des commandes

L'Opérateur est informé de la mise à disposition du Lien PRDM-PM par l'envoi d'un avis de mise à disposition du Lien PRDM-PM conformément à la rubrique « CR\_MAD\_Lien » de l'annexe 8b :

- au plus tard 20 Jours Ouvrés après la date effective d'installation du Lien PRDM-PM si la date d'installation du Lien PRDM-PM est postérieure à la date de commande ;
- au plus tard 20 Jours Ouvrés après la date de commande si la date d'installation du Lien PRDM-PM est antérieure à la date de commande.

Avant d'émettre l'avis de mise à disposition du lien PRDM-PM « CR\_MAD\_Lien », le SIEA envoie conformément au protocole Interop une notification de livraison « CR\_LIV\_Lien » pour indiquer que le raccordement sur les positions demandées par l'Opérateur est effectif. En réponse, l'Opérateur doit répondre par un flux « CR\_VALID\_LIV\_Lien OK » ou « CR\_VALID\_LIV\_Lien KO » pour acter la prestation. La période entre l'émission des flux « CR\_LIV\_Lien » et « CR\_VALID\_LIV\_Lien » ne rentre pas en compte dans décompte du délai de livraison.

Cet avis est envoyé par la connexion entre serveurs dédiée aux flux interop (dite « M2M ») ou à défaut par courrier électronique à l'Opérateur aux coordonnées figurant en annexe 7.

Les seuls équipements que l'Opérateur est autorisé à installer sur le Lien PRDM-PM sont des jarretières dans le PM.

### 8.1.4 Pénalités relatives à la prestation de lien PRDM-PM

#### 8.1.4.1 Conditions de versement des pénalités de retard de mise à disposition

Sur des PM à l'état « déployé », le SIEA s'engage à verser à l'Opérateur des pénalités de retard si les délais de mise à disposition dépassent ceux prévus au contrat. Le montant des pénalités est défini dans l'annexe 2 de la présente offre.

#### 8.1.4.2 Formalisme de la demande

Pour toute demande de versement de pénalités, l'Opérateur doit faire une demande auprès du SIEA. L'opérateur transmet sa demande de versement de pénalités relative, par courrier électronique à l'adresse indiqué à cet effet dans l'annexe 7 « contacts » du contrat.

#### 8.1.4.3 Pénalités pour déplacement à tort du SIEA

Si l'Opérateur passe une commande de Lien PRDM-PM avec une position erronée ou sans que celui-ci ait au préalable installé ses têtes opérateur, SIEA sera dans l'impossibilité de mettre à disposition de l'Opérateur le Lien PRDM-PM. Dans ce cas précis, l'Opérateur sera redevable d'une pénalité pour déplacement à tort, dont le montant est indiqué dans l'annexe 2 de la présente Offre.

## 8.2 Hébergement au PRDM

Tous les PM disposent d'une liaison fibre jusqu'à un PRDM qui peut être localisé dans un NRA de l'opérateur ORANGE ou dans un local construit par le SIEA au sein duquel l'opérateur peut héberger ses équipements actifs.

Dans le cas où le PRDM est dans un local du SIEA, l'opérateur dispose d'une offre d'hébergement dite « Hébergement POP » et d'une offre « Location Fibre Noire » pour la collecte disponibles sur le site : « <http://opérateurs.liain.fr> »

Le cas échéant, dans le cas où le PRDM est dans un NRA d'ORANGE, charge à l'opérateur d'utiliser l'offre d'hébergement NRO d'ORANGE et l'offre LFO d'ORANGE pour la collecte.

### 8.2.1 Demande d'Hébergement

La demande d'hébergement se fait par voie électronique aux coordonnées mentionnées en annexe 7 (Rubrique 5: Interlocuteur commercial désigné par le SIEA)

L'opérateur précise la nature de sa demande :

- Hébergement équipement actif ou passif
- Adduction par câble de collecte opérateur tier ou par location de Fibre Optique Noire de collecte au SIEA
- Mise à disposition d'un emplacement pour l'équipement actif :
  - o Dans une baie ou une demi-baie de taille 600x600 du SIEA
  - o Pour poser une baie de taille 600x600 appartenant à l'opérateur
- Modalité pour le câble de renvoi optique jusqu'aux tiroirs vers les PM
- Modalité liées aux raccordements électriques.

Les spécifications techniques de l'environnement sont disponibles en annexe 11 à ce contrat. Le local est viabilisé avec des alimentations 48v secourues et une climatisation.

### 8.2.2 Traitement de la demande d'hébergement

La première demande d'hébergement d'un opérateur donnera systématiquement lieu à une visite technique commune sur site avec un membre de la Régie RESO-LIAin à l'issue de laquelle une étude et un devis sera établi sous 15 jours.

En cas d'impossibilité technique justifiée (manque de place, ..), le SIEA peut refuser la demande ou donner des délais de mise à disposition si une intervention de désaturation ou autre est nécessaire.

Le SIEA s'engage à verser à l'Opérateur des pénalités de retard si le délai de fourniture de l'étude dépasse celui prévu au contrat. Le montant des pénalités est défini dans l'annexe 2 de la présente offre.

Le SIEA ne pourra traiter que 5 études par mois glissant.

### 8.2.3 Mise à disposition de l'hébergement

A réception du devis signé, le délai de mise à disposition sera de :

- 55 jours ouvrés pour une baie ou d'une demi-baie SIEA
- 15 jours ouvrés pour un emplacement de la baie opérateur

Le SIEA s'engage à verser à l'Opérateur des pénalités de retard si les délais de mise à disposition dépassent ceux prévus au contrat. Le montant des pénalités est défini dans l'annexe 2 de la présente offre.

#### 8.2.4 Réception de l'hébergement

Une fois l'intégralité des équipements, et baie le cas échéant, installés, l'opérateur réalisera un compte rendu d'installation constitué d'un dossier photographique où apparaitront très distinctement tous les éléments qu'il a ajouté tel que le(s) câble(s) et leur cheminement, tiroir(s) et baie. Ce dossier devra être envoyé à la Régie RESO-LIAin au plus tard 5 jours ouvrés après la fin de l'installation et avant toute mise en service des équipements. La Régie RESO-LIAin aura 15 jours ouvrés pour le valider ou y apporter des remarques de non-conformité. Toute non-conformité devra être reprise par l'opérateur sous 15 jours ouvrés.

En cas de retard sur la fourniture du compte rendu d'installation, des pénalités s'appliquent à l'opérateur. Le montant des pénalités est défini dans l'annexe 2 de la présente offre.

## **article 9 - Mise à disposition d'une Ligne FttH**

La Mise à disposition d'une Ligne FTTH consiste à établir la continuité optique du PM au PTO ou DTIO dans le cas des Câblages d'immeubles tiers.

### **9.1 Web service de description d'adresse**

Le SIEA propose à l'Opérateur un web-service de « Description d'Adresse » permettant à l'Opérateur d'obtenir les données de structure d'adresse d'un Logement FTTH (compléments d'adresse) dans un Immeuble FTTH ainsi que les références des PTO. La description de ce service est fournie en annexe 9.

### **9.2 Prérequis**

La commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH est subordonnée à :

- la réception de la notification d'intervention réalisée au PM auquel est rattaché le Logement Raccordable du Client Final
- la mise à disposition du Câblage de sites auquel est rattaché le Logement Raccordable du Client Final tels que précisées à l'article 7.8 - livraison de Câblage de sites.

Les prestations d'installation chez le Client Final au-delà de la PTO ou du DTIO sont à la charge de l'Opérateur.

Les prestations de mise en continuité optique de la Ligne FTTH avec les équipements de l'Opérateur au PM ou avec les fibres en amont du PM sont à la charge de l'Opérateur sauf lorsque le SIEA réalise la construction du Câblage Client Final dans le cas d'une commande de mise à disposition d'une Ligne FTTE, dans ce cas le SIEA réalise une prestation complémentaire de mise en continuité optique de la Ligne FTTH au PM sous réserve que l'Opérateur ait indiqué au SIEA les références du connecteur à raccorder lors de sa commande.

Avant d'envoyer des Commandes de mise à disposition d'une Ligne FTTH avec prestation de mise en continuité optique au PM à la charge du SIEA, l'Opérateur Commercial doit obligatoirement transmettre au SIEA les spécifications techniques relatives au repérage des fibres en provenance de son réseau au niveau de ses compartiments opérateurs au sein de ces Points de Mutualisation.

A cet effet, l'Opérateur Commercial désigne dans sa Commande d'Accès (Annexe 8d) la fibre que le SIEA doit brasser sur ses équipements, en renseignant les champs « Info Cmd Accès » de la Commande d'Accès.

Il est rappelé que la notification d'intervention pour travaux de raccordement au PM, la photographie du matériel installé et, le cas échéant, la fiche technique des Équipements actifs installés doivent être retournés par l'Opérateur au SIEA.

En tout état de cause, en l'absence d'envoi par l'Opérateur de la notification d'intervention et, le cas échéant, de la fiche technique des Équipements actifs installés, et après information préalable du SIEA, les commandes de mise à disposition d'une Ligne FTTH de l'Opérateur sur les Points de Mutualisation en cause, pourront être rejetées sans frais par le SIEA.

### **9.3 mandat**

Il appartient à l'Opérateur de s'assurer de la qualité du client final.

Le mandat devra notamment comporter les informations caractérisant la Ligne FTTH, soit

- le nom et le(s) prénom(s) ou la raison sociale du Client Final ;
- l'adresse du Logement Raccordable désigné par le Client Final ;
- l'Opérateur Commercial qui fournira le service.

Ce mandat est recueilli par l'Opérateur qui lui affecte un identifiant qu'il détermine.

La souscription du mandat par le Client Final entraîne, le cas échéant, la résiliation de tout ou partie des contrats d'abonnement aux services fournis par un autre Opérateur Commercial sur la Ligne FTTH considérée.

Dans la mesure où le formalisme du mandat relève du libre choix de l'Opérateur, le SIEA ne procédera à aucun contrôle tant sur le principe que sur le contenu du mandat, ce dernier relevant de l'entière responsabilité de l'Opérateur.

### **9.4 Mise à disposition d'une Ligne FttH par l'Opérateur Commercial**

#### 9.4.1 commande

Avant de passer commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH, il appartient à l'Opérateur

- d'informer le Client Final des conséquences éventuelles de la commande en termes de résiliation de services fournis par un autre Opérateur Commercial et
- de s'assurer de l'existence éventuelle d'un Câblage Client Final.

Dans le cas où le Câblage Client Final est à construire, il appartient à l'Opérateur

- de fixer le rendez-vous avec son Client Final,

- de s'assurer de son consentement pour réaliser les opérations de raccordement,
- d'obtenir l'accord au titre duquel le Câblage Client Final est installé, tel que visé à l'article 9 des Conditions Générales.

Afin de passer une commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH, l'Opérateur doit faire parvenir au SIEA par la connexion entre serveurs dédiée aux flux interop (dite « M2M ») ou à défaut par voie électronique aux coordonnées mentionnées en annexe 7 (Rubrique 6 : Interlocuteur commercial désigné par le SIEA pour le Raccordement d'un Client Final) sa commande établie sur le modèle qui figure à l'annexe 8d (rubrique « Commande accès ») dûment complétée. La Commande précise l'étage du Client Final, la présence d'un PTO et le numéro du PTO, le cas échéant.

Dans le cas où le Câblage Client Final est à construire, la commande de l'Opérateur doit préciser notamment:

- La référence de la commande « referenceCommandePriseInterneOC »
- L'adresse du Client Final
- Le type de raccordement : (champ « TypeRacco » = «"OI" / "STOC" »)
- La référence du Point de Mutualisation

Pour les immeubles pour lesquels le SIEA est propriétaire du câblage dans le cas où le Câblage Client Final est existant ou pour les immeubles câblés par un tiers (CCF pré-équipé) la commande précise :

- La référence de la commande « referenceCommandePriseInterneOC »
- L'adresse du Client Final et les données de structure d'adresse du logement du Client Final telles qu'indiquées par le service de Translation d'Adresse Opérateur
- Le type de raccordement : (champ « TypeRacco » = «"STOC"»)
- la présence d'un PTO ou DTIO (champ « PriseExistante» = «"O"») et le numéro du PTO ou du DTIO.
- La référence du Point de Mutualisation

Le format de commande de raccordement Client Final est décrit en annexe 8d (onglet « Commande Accès»).

Le SIEA envoie par la connexion entre serveurs dédiée aux flux interop (dite « M2M ») ou à défaut par voie électronique un accusé de réception de la commande conformément à l'annexe 8d (rubrique « AR Commande accès »).

Toute commande reçue plus de 15 jours calendaires avant la Date de Mise en Service Commerciale du PM ou la Date de Mise en Service Commerciale du Câblage de sites est rejetée par le SIEA sans frais pour l'Opérateur.

Toute commande incomplète ou non conforme est rejetée par le SIEA et facturée conformément à l'annexe 2.

Lorsque ce compte-rendu de commande est négatif, il clôture la commande.

#### 9.4.2 informations relatives à la Ligne FTTH

Suite à la commande de la prestation, le SIEA envoie par la connexion entre serveurs dédiée aux flux interop (dite « M2M ») ou à défaut aux coordonnées de l'Opérateur figurant en annexe 7 (Rubrique 8 : Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour le Raccordement

d'un Client Final) par voie électronique un avis d'affectation de fibre aussi nommé « Compte rendu de commande » conformément à la rubrique « CR\_Cmd\_Acces » de l'annexe 8d.

Cet avis d'affectation de fibre sera communiqué pour au moins 95% des commandes de Ligne FTTH à construire dans un délai inférieur à trois Jours Ouvrés dans le cas où le brassage au Point de Mutualisation est réalisé par l'Opérateur d'Immeuble et d'un Jour Ouvré dans le cas où le brassage au Point de Mutualisation est réalisé par l'Opérateur Commercial à compter de la date de réception de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH. En tout état de cause, le SIEA fait ses meilleurs efforts pour communiquer le compte-rendu de commande dans un délai inférieur à 5 Jours Ouvrés à compter de la date de réception de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH.

En cas de non-respect des engagements sur 95% des commandes tels que définis ci-dessus, le SIEA s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés aux Conditions Générales et à l'article 9.7, et selon les modalités qui y sont stipulées, à verser à la demande de l'Opérateur, une pénalité forfaitaire, dans le cas où le non-respect en cause est exclusivement imputable au SIEA.

Lorsque cet avis est positif, il précise :

- le numéro de PTO
- l'identifiant commercial de la prestation relative à la mise à disposition d'une Ligne FTTH
- les caractéristiques techniques nécessaires à la mise à disposition d'une Ligne FTTH

Dans le cas d'une mise à disposition d'une Ligne FTTH par l'Opérateur Commercial, la commande définie en annexe 8d des Conditions Générales (Rubrique « Cmd\_STOC ») est envoyé simultanément avec cet avis, sous réserve du respect des délais d'obtention par le SIEA de l'autorisation d'intervenir dans les installations de génie civil devant être mobilisées le cas échéant.

Lorsque cet avis ou compte rendu de commande est négatif, il précise le motif de refus.

#### 9.4.3 Construction du Câblage Client Final par l'Opérateur Commercial

Lorsque le Câblage Client Final n'est pas encore installé, l'Opérateur Commercial le construit conformément aux dispositions de l'article 9 des Conditions Générales.

L'accès au génie civil du SIEA ou de tiers pour tirer un Câblage Client Final dans le génie civil est géré selon les modalités prévues dans le contrat de prestation de « construction de Câblages Client Final ».

#### 9.4.4 Reprovisionnement à chaud

Si les caractéristiques techniques de la ligne FTTH fournies lors de la commande ne sont pas exploitables ou si l'Opérateur Commercial détecte la présence d'un Câblage Client Final réutilisable, l'Opérateur Commercial demande de nouvelles caractéristiques techniques en utilisant le service e-Mutation Fibre FTTH du SIEA.

En cas d'indisponibilité de e-Mutation, ou de cas ne relevant pas de mutation d'une route optique, l'Opérateur Commercial peut appeler la hotline FTTH du SIEA.

Dans le cadre de reprovisionnement à chaud via la hotline, le SIEA s'engage pour qu'au moins 95 % des appels à la hotline soient pris en charge dans un délai inférieur ou égal à 3 minutes.

En cas de non-respect de ce taux de prise en charge des appels à la hotline pour une cause exclusivement imputable au SIEA, le SIEA s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés à l'article 9.4.6 à verser à la demande de l'Opérateur Commercial, une pénalité forfaitaire telle que définie en annexe « Pénalités » de la présente offre.

Les pénalités applicables sur un mois M ne sont dues par le SIEA que si le taux d'usage par l'Opérateur du service e-Mutation observé durant le mois concerné pour effectuer les reprovisioning à chaud est supérieur à 70%, en dehors des cas d'indisponibilité de l'outil ou ne relevant pas de son utilisation.

Si le changement des caractéristiques technique de la ligne FTTH est validé, le SIEA envoie à l'opérateur une notification de reprovisioning à chaud au format « Notif\_Reprov».

#### 9.4.5 Compte rendu de construction du Câblage Client Final

A l'issue de son intervention, et seulement en cas de construction, l'Opérateur Commercial envoie au SIEA un compte rendu de construction du CCF au format « CR\_STOC » au titre du contrat de prestation de raccordement des Câblages Client Final FTTH.

Lorsque ce compte-rendu est positif, le SIEA envoie à l'opérateur un compte-rendu de mise à disposition de la prestation au format « CR\_MAD\_ligneFTTH ». Ce compte-rendu est communiqué dans un délai de 2 Jours Ouvrés à compter de la date de réception du compte-rendu OK de la commande sous-traitance.

Lorsque le compte-rendu de construction du CCF est négatif du fait de l'Opérateur Commercial ou de son client final, il appartient à l'Opérateur Commercial d'annuler sa commande sous un délai de 6 mois maximum. Au-delà, sans action, la commande est automatiquement considérée par le SIEA comme annulée par l'opérateur et ne pourra faire l'objet d'un dédommagement.

Lorsque ce compte-rendu de construction du CCF est négatif du fait du SIEA, le SIEA fait ses meilleurs efforts pour résoudre le problème :

- dans le cas où le SIEA ne peut pas apporter une solution, le SIEA envoie à l'Opérateur Commercial un compte rendu de mise à disposition négatif, précisant le motif de refus et clôturant la commande,
- dans le cas où le SIEA peut apporter une solution et si le CCF n'est pas encore installé, le SIEA envoie à l'Opérateur Commercial une notification de reprovisioning à froid suivie d'une nouvelle commande de construction du CCF,
- dans le cas où SIEA peut apporter une solution et si le CCF est installé, le SIEA envoie à l'Opérateur Commercial une notification de reprovisioning à froid suivie d'un compte-rendu de mise à disposition de la prestation

Dans les deux derniers cas cités ci-dessus, pour au moins 95% des commandes de mise à disposition de Lignes FTTH passées par l'Opérateur Commercial et faisant l'objet d'un reprovisioning à froid durant un mois donné, sous réserve que les commandes reçues par le SIEA soient conformes et complètes, et sauf impossibilité d'intervention sur les infrastructures d'un tiers, la notification de reprovisioning à froid est envoyée :

- dans un délai inférieur ou égal à trente (30) Jours Ouvrés à compter de la réception de la notification de l'échec de l'intervention dont la cause est imputable au SIEA dans les cas où il n'y a pas de travaux de génie civil lourds.
- dans un délai inférieur ou égal à soixante (60) Jours Ouvrés à compter de la réception de la notification de l'échec de l'intervention et dont la cause est imputable au SIEA dans les cas où il y a des travaux de génie civil lourds.

En cas de non-respect des délais de reprovisionnement à froid tels que visés ci-dessus pour une cause exclusivement imputable au SIEA, le SIEA s'engage, sous réserve des cas d'exclusions ou de gel expressément mentionnés dans le chapitre 9.4.6, et selon les modalités stipulées à l'article 9.7, à verser à la demande de l'Opérateur Commercial, une pénalité forfaitaire pourra être appliquée aux conditions spécifiées à l'article 9.7.1.

#### 9.4.6 Cas de gel ou d'exclusion des pénalités

Pour l'application des pénalités, ne seront pas pris en compte dans les délai calculés les retards qui résultent :

- D'une problématique rencontrée sur des infrastructures d'un tiers,
- Du non-respect de l'Opérateur Commercial de ses obligations contractuelles ayant une incidence sur le Câblage Client Final,
- De Difficultés de Construction de Câblage Client ou de travaux à la charge du Client Final comme indiqué au Contrat,
- De l'absence du Client Final au RDV,
- D'une date de RDV tardive choisie ne permettant pas au SIEA d'intervenir dans le délai contractuel alors que des créneaux de rendez-vous plus tôt étaient disponibles,
- De décalage de RDV à la demande de l'Opérateur Commercial ou de son Client Final,
- De la réception de l'annexe 2F du contrat CCF. Le décompte du délai de reprovisionnement à froid est gelé tant que ce document n'est pas reçu conforme par le SIEA.

### **9.5 mise à disposition d'une Ligne FTTH par l'Opérateur d'Immeuble**

#### 9.5.1 prévisions

Les dispositions du présent article s'appliquent au cas où l'Opérateur Commercial ne souhaite pas exercer la maîtrise d'œuvre de la réalisation des Câblages Client Final.

Préalablement à l'envoi de toute commande de Mise à disposition d'une Ligne FTTH, avec demande de construction de Câblage Client Final par le SIEA, sur une commune, l'Opérateur Commercial définit la liste des communes en dehors de la Zone Très Dense sur lesquelles il souhaite accéder à la prestation ainsi que ses prévisions de commande.

Afin que le SIEA puisse anticiper les ressources nécessaires pour répondre aux commandes de l'Opérateur Commercial, ce dernier s'engage à lui transmettre un programme prévisionnel de commandes et des prévisions court terme de commandes.

Le programme prévisionnel et les prévisions court terme devront être adressées par l'Opérateur Commercial, sous format Microsoft® Excel conformément aux dispositions de l'annexe 10 « prévisions ».

L'Opérateur Commercial transmet au SIEA son programme prévisionnel trimestriel de commandes de Mise à disposition d'une Ligne FTTH par trimestre, au plus tard le premier jour du mois précédant le début de chaque trimestre, en indiquant uniquement les demandes de construction de Câblage Client Final par le SIEA en tant qu'Opérateur d'Immeuble.

Afin de permettre au SIEA de programmer ses ressources à court terme, l'Opérateur Commercial transmet au SIEA des prévisions hebdomadaires de commandes de Mise à disposition d'une Ligne FTTH par semaine et par commune pour des périodes glissantes de quatre (4) semaines, au plus tard cinq (5) jours calendaires avant le début de la semaine précédant la période considérée, en indiquant uniquement les demandes de construction de Câblage Client Final par le SIEA Opérateur d'Immeuble.

L'Opérateur fait ses meilleurs efforts pour prendre des créneaux de rendez-vous Client Final, et s'engage à transmettre ses commandes au SIEA conformément aux prévisions qu'il a transmises.

Le SIEA fera ses meilleurs efforts pour que l'Opérateur puisse réserver des créneaux de rendez-vous lui permettant de traiter ses commandes de Mise à disposition d'une Ligne FTTH conformément à ces prévisions.

Avant d'envoyer des Commandes de Mise à disposition d'une Ligne FTTH avec demande de construction du Câblage Client Final par le SIEA, pour des Sites FTTH dans lesquels les fibres de l'Opérateur Commercial sont connectées au niveau du Point de Mutualisation, il appartient à l'Opérateur Commercial de transmettre au SIEA les spécifications techniques relatives au repérage des fibres en provenance de son réseau au niveau de ses compartiments opérateurs au sein de ces Points de Mutualisation.

#### 9.5.2 prise de rendez-vous par l'Opérateur Commercial

Avant d'envoyer une Commande de Mise à disposition d'une Ligne FTTH avec demande de construction du Câblage Client Final par le SIEA, il appartient à l'Opérateur Commercial de prendre un rendez-vous avec son Client Final.

Le raccordement d'un Câblage Client Final par le SIEA, nécessite l'intervention d'un technicien du SIEA et un rendez-vous avec le Client Final de l'Opérateur Commercial.

L'Opérateur Commercial a la possibilité d'établir le rendez-vous entre le technicien le SIEA et son Client Final en utilisant un service partagé de prise de rendez-vous, qui fait l'objet d'un contrat spécifique signé séparément par l'Opérateur Commercial ou transmettre au SIEA une proposition de rendez-vous.

##### 9.5.2.1 prise de rendez-vous par l'Opérateur Commercial avec l'outil de prise de rendez-vous

Ce service sera défini ultérieurement en fonction des besoins des opérateurs.

##### 9.5.2.2 prise de rendez-vous par l'Opérateur Commercial sans utiliser l'outil de prise de rendez-vous

L'Opérateur Commercial a la possibilité d'établir le rendez-vous entre le technicien le SIEA et son Client Final sans utiliser l'outil partagé de prise en rendez-vous.

Le rendez-vous est proposé avec un délai minimum de 14 jours calendaires tel que précisé ci-après. Le rendez-vous est fixé dans une plage horaire de 4 heures, en Jours Ouvrés, soit le matin, soit l'après-midi.

L'Opérateur réserve, en cohérence avec ses prévisions de commande, un créneau de rendez-vous dans le planning des techniciens du SIEA en envoyant une réservation de rendez-vous conformément à l'annexe 8d (onglet « DemandeRDV ») et en indiquant la date et le créneau du rendez-vous souhaité par le Client Final, avec un délai minimum de quatorze (14) jours calendaires. Ce délai est comptabilisé entre la date du rendez-vous

figurant dans la réservation et la date de réception du fichier de demande de RDV par le SIEA.

L'Opérateur peut reporter au maximum 2 fois le rendez-vous qu'il a initialement programmé avec son Client Final, avant de passer une commande de Mise à disposition d'une Ligne FTTH. A cet effet il envoie une nouvelle réservation de rendez-vous conformément à l'annexe 8d (onglet « Demande Modif RDV ») en conservant le même identifiant de rendez-vous (champ « IdRDV ») et en indiquant la date et le créneau du rendez-vous souhaité par le Client Final, avec un délai minimum de quatorze (14) jours calendaires. Ce délai est comptabilisé entre la date du rendez-vous figurant dans la réservation et la date de réception du fichier par le SIEA.

La demande de report est effectuée par l'Opérateur au minimum 3 (trois) Jours Ouvrés avant la date du rendez-vous initialement fixée.

Lorsque le SIEA confirme l'acceptation du rendez-vous, elle informe l'Opérateur en lui envoyant un compte-rendu de confirmation conformément à l'annexe 8d (onglet « ReponseRDV », champ « ValidDate » = « OK ») dans un délai de deux (2) jours Ouvrés à compter de la réservation de l'Opérateur. Aucune confirmation n'est faite au Client Final par le SIEA.

Si le rendez-vous fixé par l'Opérateur n'est pas compatible avec le plan de charge du SIEA, le SIEA renvoie à l'opérateur un compte-rendu de refus de rendez-vous (onglet « ReponseRDV », champ « ValidDate » = « KO »). Il appartient alors à l'Opérateur de proposer un nouveau rendez-vous en utilisant la même procédure que précédemment.

Lorsque le SIEA a confirmé la réservation de rendez-vous, l'Opérateur confirme ensuite ledit rendez-vous en transmettant la commande de Mise à disposition d'une Ligne FTTH correspondante dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés à compter de la date de confirmation de réservation du dit rendez-vous par le SIEA, en indiquant dans sa commande l'identifiant de rendez-vous utilisé lors de la réservation.

A défaut de commande de Câblage Client Final pour une réservation de rendez-vous donnée, l'Opérateur est redevable d'une pénalité pour non-confirmation du rendez-vous par une commande selon les modalités décrites à l'annexe 2 des Conditions Générales.

### 9.5.3 commande

Avant de passer commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH, il appartient à l'Opérateur

- d'informer le Client Final des conséquences éventuelles de la commande en termes de résiliation de services fournis par un autre Opérateur Commercial et
- de s'assurer de l'existence éventuelle d'un Câblage Client Final.
- de communiquer préalablement au SIEA ses prévisions de commande de Lignes FTTH conformément aux dispositions de l'article 9.5.1 intitulé « prévisions » et de réserver un rendez-vous dans le plan de charge du SIEA.

Dans le cas où le Câblage Client Final est à construire, il appartient à l'Opérateur

- d'obtenir l'accord au titre duquel le Câblage Client Final sera installé et tel que visé à l'article 9 des Conditions Générales
- de fixer le rendez-vous avec son Client Final,
- de s'assurer de son consentement pour réaliser les opérations de raccordement.

Afin de passer une commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH, l'Opérateur doit faire parvenir au SIEA par la connexion entre serveurs dédiée aux flux interop (dite

« M2M ») ou à défaut par voie électronique aux coordonnées mentionnées en annexe 7 (Rubrique 6 : Interlocuteur commercial désigné par le SIEA pour le Raccordement d'un Client Final) sa commande établie sur le modèle qui figure à l'annexe 8d (rubrique « Commande accès ») dûment complétée. La Commande précise l'étage du Client Final, la présence d'un PTO et le numéro du PTO, le cas échéant.

La commande de l'Opérateur doit préciser notamment:

- la référence de la commande « `referenceCommandePriseInterneOC` »
- l'adresse du Client Final (ces champs sont obligatoires, afin que le SIEA puisse contacter le Client Final pour son intervention);
- le type de raccordement « OI » : (champ « `TypeRacco` » = « OI »)
- la date du rendez-vous réservé par l'Opérateur Commercial (« `dateInstall` ») et confirmé par le SIEA
- le créneau du rendez-vous (« `slotInstall` ») réservé par l'Opérateur et confirmé par le SIEA
- le nom du Client Final et au minimum un numéro de contact du Client Final
- la référence du Point de Mutualisation.

Le format de commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH est décrit en annexe 8d (onglet « Commande Accès »).

Aucune confirmation n'est faite au Client Final par le SIEA. L'Opérateur indique dans sa commande les références de ses équipements (annexe 8d, champs « Info cmd accès » de l'onglet « Cmd accès »), afin de permettre au SIEA de réaliser la mise en continuité optique au niveau du Point de Mutualisation entre les équipements de l'Opérateur et la Ligne FTTH desservant le local du Client Final. Le SIEA envoie par voie électronique un accusé de réception de la commande conformément à l'annexe 8d (rubrique « AR Commande accès »). Toute commande incomplète ou non conforme est rejetée par le SIEA et facturée conformément à l'annexe 2.

Toute commande, avec demande de mise à disposition d'une Ligne FTTH par le SIEA, pour laquelle les champs « `dateInstall` » et « `slotInstall` » ne correspondent pas à des données acceptées par le SIEA suite à une réservation de rendez-vous par l'Opérateur ou ne sont pas valides, est rejetée sans frais pour l'Opérateur.

Toute commande reçue plus de 15 jours calendaires avant la Date de Mise en Service Commerciale du Point de Mutualisation ou la Date de Mise en Service Commerciale du Câblage de sites est rejetée par le SIEA sans frais.

Toute commande non conforme est rejetée par le SIEA qui émet un compte-rendu négatif et facture à l'Opérateur une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Lorsque ce compte-rendu de commande est négatif, il clôture la commande.

En cas de rejet de commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH avec demande de construction du Câblage Client Final par le SIEA, et quelle qu'en soit la cause, l'Opérateur pourra toutefois déposer une commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH, avec construction du Câblage Client Final par l'Opérateur Commercial, conformément à l'annexe 8d, afin de réaliser lui-même la construction du Câblage Client Final suivant les modalités prévues à l'article 9 des Conditions Générales.

#### 9.5.4 informations relatives à la Ligne FTTH

Suite à la commande de la prestation, le SIEA envoie aux coordonnées de l'Opérateur figurant en annexe 7 (Rubrique 8 : Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour le Raccordement d'un Client Final) par voie électronique un avis d'affectation de fibre conformément à la rubrique « CR\_Cmd\_Acces » de l'annexe 8d.

Cet avis d'affectation de fibre sera communiqué pour au moins 95% des commandes de Ligne FTTH à construire dans un délai inférieur à trois Jours Ouvrés dans le cas où le brassage au Point de Mutualisation est réalisé par l'Opérateur d'Immeuble et d'un Jour Ouvré dans le cas où le brassage au Point de Mutualisation est réalisé par l'Opérateur Commercial à compter de la date de réception de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH. En tout état de cause, le SIEA fait ses meilleurs efforts pour communiquer le compte-rendu de commande dans un délai inférieur à 5 Jours Ouvrés à compter de la date de réception de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH.

En cas de non-respect des engagements sur 95% des commandes tels que définis ci-dessus, le SIEA s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés aux Conditions Générales et à l'article 9.7, et selon les modalités qui y sont stipulées, à verser à la demande de l'Opérateur, une pénalité forfaitaire, dans le cas où le non-respect en cause est exclusivement imputable au SIEA.

Lorsque cet avis est positif, il précise :

- le numéro de PTO
- l'identifiant commercial de la prestation relative à la mise à disposition d'une Ligne FTTH
- les caractéristiques techniques nécessaires à la mise à disposition d'une Ligne FTTH

Lorsque cet avis est négatif, il précise le motif de refus (par exemple en cas d'absence des références des équipements à raccorder au Câblage Client Final dans un Point de Mutualisation en local ou en shelter).

Les prix de la prestation de 1ère mise en service d'un Câblage Client Final construit par l'Opérateur d'Immeuble sont indiqués à l'article 6.1.2 de l'annexe 1. Ces prix incluent les Frais de fourniture d'informations relatives à la Ligne FTTH.

#### 9.5.5 construction du Câblage Client Final par le SIEA

La commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH doit préciser si la Prise Terminale Optique est déjà installée, conformément à l'annexe 8d (champ « PrisePosée »). Si l'Opérateur Commercial a indiqué qu'il n'y a pas de Prise Terminale Optique, le SIEA construit le Câblage Client Final.

Le SIEA assure la construction selon ses procédures opérationnelles habituelles et installe la Prise Terminale Optique à proximité d'une prise électrique selon les indications du Client Final de l'Opérateur. Le SIEA installe au maximum une Prise Terminale Optique par logement ou local professionnel.

En toute hypothèse, le SIEA réalise la prestation en domaine privé pour des travaux situés en dessous de 2,50 mètres de hauteur, sous réserve notamment que l'emplacement de la PTO soit raisonnable, et qu'il n'y ait pas de Difficultés de Construction de Câblage Client Final.

Sont notamment et non exclusivement considérées comme des Difficultés de Construction de Câblage Client Final les cas suivants :

- percement de murs d'une épaisseur supérieure à 25 centimètres,
- percement de dalles plancher
- passage de câble à prévoir dans des goulottes à construire

- passage de câble dans des faux plafonds ou faux planchers ;
- déplacement de mobilier particulièrement lourd et encombrant ;
- accès réglementé ou interdiction de passage ;
- site protégé (parcs naturels par exemple) ;
- configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers ou usines par exemple) ;

Dans le cas où, pour satisfaire la commande de Mise à Disposition de Ligne FTTH avec demande de construction de CCF par le SIEA, le SIEA identifie des Difficultés de Construction de Câblage Client Final (DCC), le SIEA peut rejeter la commande de Mise à Disposition de Ligne FTTH concernée par les DCC et informe l'Opérateur Commercial de l'échec de l'intervention en précisant la cause dans son compte-rendu d'intervention conformément à l'annexe 8d (onglet « CR MAD Ligne FTTH »).

Dans le cas où des travaux sont à la charge du Client Final, il appartient à l'Opérateur Commercial de passer une commande de Mise à Disposition d'une Ligne FTTH lorsque les travaux ont été réalisés par le Client Final.

Dans le cas où des travaux à la charge du Client Final, n'ont pas été réalisés par le Client Final pour satisfaire la commande de Mise à Disposition de Ligne FTTH avec demande de construction de CCF par le SIEA, le SIEA peut rejeter la commande de Mise à Disposition de Ligne FTTH concernée par les DCC et informe l'Opérateur Commercial de l'échec de l'intervention en précisant la cause dans son compte-rendu d'intervention conformément à l'annexe 8b (onglet " CR MAD Ligne FTTH ").

En cas de rejet de la commande de Mise à Disposition de Ligne FTTH de la responsabilité du Client Final conformément à l'annexe 8d (onglet « CR MAD Ligne FTTH »), l'Opérateur est facturé par le SIEA des pénalités pour « échec de construction dû au Client Final » telles que prévues à l'annexe 2 des Conditions Générales, au titre d'un déplacement à tort.

Lorsqu'une commande a été rejetée, dans le cas de DCC ou dans le cas de modification, réinstallation ou déplacement d'une PTO existante à la demande de l'Opérateur Commercial, il appartient à l'Opérateur Commercial de demander au SIEA, préalablement à sa nouvelle commande, un devis de construction de Câblage Client Final. L'Opérateur en informe le SIEA par mail à la plateforme de commande, en précisant le numéro de commande concerné. Le SIEA réalise l'étude et communique le devis correspondant à l'Opérateur.

En cas de refus du devis par l'Opérateur ou en l'absence de réponse dans un délai de 5 Jours ouvrés après l'envoi du devis, le SIEA facture le montant de l'étude tel que précisé à l'annexe « prix ». L'acceptation de ce devis par l'Opérateur dans un délai de 5 Jours ouvrés vaut accord pour réaliser les travaux nécessaires.

L'Opérateur transmet une nouvelle commande de Mise à Disposition de Ligne FTTH, en précisant dans les commentaires « OK Devis », ainsi que le devis signé, par mail, précisant le numéro chrono Opérateur de la commande réémise. Le montant du devis sera facturé à l'Opérateur en complément du prix de Mise en Service précisé dans l'annexe 1 des Conditions Générales.

A la suite à la construction du Câblage Client Final, le SIEA effectue des tests afin de garantir la fourniture de la Ligne FTTH dans un bon état de fonctionnement.

Dans le cas d'une fibre soudée au niveau du Point de Mutualisation, le SIEA réalise les tests de continuité optique entre le Point de Branchement et la Prise Terminale Optique.

Dans le cas d'une fibre connectée au niveau du Point de Mutualisation, le SIEA réalise les tests de continuité optique entre le connecteur de la Ligne FTTH du compartiment opérateur de l'Opérateur et la Prise Terminale Optique.

Dans le cas d'une fibre connectée au niveau du Point de Mutualisation, le SIEA réalise une prestation complémentaire de connexion de la Ligne FTTH avec la fibre optique en provenance du réseau de l'Opérateur sous réserve que l'Opérateur ait indiqué au SIEA les références de la fibre en provenance de son réseau lors de sa commande.

Si le Client Final de l'Opérateur est absent à la date et au créneau du rendez-vous, le SIEA laisse un avis de passage au Client Final, notifie l'Opérateur de l'échec du rendez-vous et facture l'Opérateur d'une pénalité conformément à l'annexe 2 des Conditions Générales. Il appartient à l'Opérateur, le cas échéant, de reprendre un rendez-vous avec son Client Final.

Si le Client Final de l'Opérateur refuse l'intervention à la date et au créneau du rendez-vous, le SIEA notifie l'Opérateur de l'échec du rendez-vous et facture l'Opérateur d'une pénalité conformément à l'annexe 2 des Conditions Générales. Il appartient à l'Opérateur, le cas échéant, de reprendre un rendez-vous avec son Client Final.

Si le technicien du SIEA est absent à la date et au créneau du rendez-vous, le SIEA notifie l'Opérateur de l'échec du rendez-vous et est redevable d'une pénalité conformément à l'annexe 2 des Conditions Générales. Il appartient à l'Opérateur, le cas échéant, de reprendre un rendez-vous avec son Client Final.

Dans le cas d'une construction non achevée du Câblage Client Final, le SIEA convient d'un rendez-vous avec le Client final et notifie l'Opérateur de cette nouvelle date de rendez-vous.

#### 9.5.6 Délai de mise à disposition

Pour au moins 95% des commandes de mise à disposition de Ligne FTTH avec construction du Câblage Client Final par le SIEA passées par l'Opérateur Commercial et mises à disposition durant un mois donné, et sous réserve des cas d'exclusions listées ci-dessous, la mise à disposition de Ligne FTTH a lieu dans un délai inférieur ou égal à trente (30) Jours Ouvrés à compter de l'émission du compte-rendu de commande positif par le SIEA.

En cas de non-respect du délai de mise à disposition tel que visé ci-dessus pour une cause exclusivement imputable au SIEA, le SIEA s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés dans la présente offre, et selon les modalités stipulées à l'article 9.7, à verser à la demande de l'Opérateur Commercial, une pénalité forfaitaire telle que définie en annexe « pénalités » de la présente offre.

Le délai de mise à disposition est comptabilisé à partir de de l'émission du compte-rendu de commande positif par le SIEA. Il se termine par l'envoi de l'avis de mise à disposition de Ligne FTTH à l'Opérateur Commercial.

Pour l'application des pénalités, ne seront pas pris en compte dans les délai calculés les retards qui résultent :

- D'une problématique rencontrée sur des infrastructures telecoms tierces,
- De nécessité de compléter l'infrastructure télécom dans le cas de raccordements longs ou complexes.
- Du non-respect de l'Opérateur Commercial de ses obligations contractuelles ayant une incidence sur le Câblage Client Final,
- De Difficultés de Construction de Câblage Client ou de travaux à la charge du Client Final comme indiqué au Contrat,
- De l'absence du Client Final au RDV,

- D'une date de RDV tardive choisie ne permettant pas à SIEA d'intervenir dans le délai contractuel alors que des créneaux de rendez-vous plus tôt étaient disponibles,
- De décalage de RDV à la demande de l'Opérateur Commercial ou de son Client Final

## 9.6 Livraison de la Ligne FTTH

Suite à la réalisation de la prestation de mise à disposition d'une Ligne FTTH, le SIEA envoie à l'Opérateur par voie électronique un avis de mise à disposition de la prestation conformément à la rubrique « CR\_MAD\_LigneFTTH » de l'annexe 8d.

Le compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH est communiqué :

- dans le cas d'une commande de Ligne FTTH à construire, dans un délai de 2 Jours Ouvrés à compter :
    - o de la date de réception du compte-rendu OK de la commande sous-traitance en cas de construction du Câblage Client Final par l'Opérateur,
    - o de la date de la réalisation du Câblage Client Final en cas de construction du Câblage Client Final par le SIEA en tant qu'Opérateur d'Immeuble,
  - dans le cas d'une commande de Ligne FTTH existante (\*)
    - o pour au moins 95% des commandes dans un délai inférieur à un Jour Ouvré à compter de la date d'émission du compte-rendu de commande OK,
- (\*) cet engagement de délai ne porte que sur :
- o les commandes envoyées par l'Opérateur indiquant que la Ligne FTTH est existante, et avec communication de la référence de la PTO lors du passage de la commande,
  - o et le premier compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH.

En tout état de cause, le SIEA fait ses meilleurs efforts pour communiquer le premier compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH dans un délai inférieur à 2 Jours Ouvrés à compter de la date d'émission du compte-rendu de commande OK.

En cas de non-respect des engagements sur 95% des commandes tels que définis ci-dessus, le SIEA s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés aux Conditions Générales et à l'article 9.7, et selon les modalités qui y sont stipulées, à verser à la demande de l'Opérateur, une pénalité forfaitaire, dans le cas où le non-respect en cause est exclusivement imputable au SIEA.

Cet avis de mise à disposition précise :

- le numéro de PTO
- l'identifiant commercial de la prestation relative à la mise à disposition d'une Ligne FTTH

La date de livraison de la prestation de mise à disposition d'une Ligne FTTH correspond à la date d'envoi de l'avis de mise à disposition de la Ligne FTTH.

L'Opérateur Commercial a la charge d'effectuer le raccordement de la Ligne FTTH à son câble réseau au niveau du PM conformément aux indications du SIEA, lorsque cette prestation n'est pas effectuée par le SIEA en tant qu'Opérateur d'Immeuble.

En cas de difficulté rencontrée lors du raccordement du Logement FTTH, lorsque l'Opérateur Commercial souhaite exercer la maîtrise d'œuvre de la réalisation du Câblage Client Final, l'Opérateur Commercial prend contact avec le SIEA aux coordonnées indiquées en Annexe 7 des Conditions Générales (Rubrique 10 : Interlocuteur technique désigné par le SIEA pour le Raccordement d'un Client Final) afin que le SIEA fasse ses meilleurs efforts pour débloquer la situation.

A l'issue du raccordement de la Ligne FTTH à son câble réseau, l'Opérateur envoie au SIEA un compte-rendu de mise en service conformément à l'annexe 8d (rubrique « CR MES Ligne FTTH »).

A compter de l'émission de l'avis positif de la mise à disposition de la ligne FTTH conformément à l'annexe 8d (rubrique « CR\_MAD\_LigneFTTH»), l'Opérateur dispose d'un délai de 60 jours calendaires pour envoyer le compte-rendu de mise en service de Câblage Client Final conformément à l'annexe 8d (rubrique « CR MES Ligne FTTH »).

A défaut de réception de ce compte-rendu de mise en service de Câblage Client Final dans le délai de 60 jours calendaires susvisé :

- l'Opérateur est redevable d'une pénalité pour absence de compte rendu de mise en service selon les modalités décrites à l'annexe 2 des Conditions Générales ;
- Le SIEA pourra procéder à la réaffectation des fibres.

## **9.7 Pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH**

### 9.7.1 conditions au versement des pénalités

Les engagements de qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH s'apprécient mensuellement. Les engagements pour le mois M se vérifient de manière indépendante sur les ensembles suivants:

- l'ensemble des comptes-rendus de commande de Ligne FTTH à construire reçus pendant le mois M,
- l'ensemble des comptes-rendus de commande de Ligne FTTH existante reçus pendant le mois M,
- l'ensemble des comptes-rendus de mise à disposition de Ligne FTTH existante reçus pendant le mois M.
- l'ensemble des comptes rendus de mise à disposition de Ligne FTTH à construire par le SIEA reçus par l'Opérateur Commercial pendant le mois M
- l'ensemble des notifications de reprovisioning à froid de Ligne FTTH reçues pendant le mois M
- l'ensemble des appels à la hotline FTTH du SIEA dans le cas de reprovisioning à chaud reçus pendant le mois M

Pour toute demande de versement de pénalité, l'Opérateur doit faire une demande auprès du SIEA en respectant le formalisme indiqué à l'article 9.7.2.

Le SIEA vérifie le respect de son engagement de délai sur au moins 95% des comptes-rendus pour chacun des ensembles concernés pour le mois M, au regard des informations présentes dans son système d'information.

- o Pour les 3 premiers ensembles visés ci-dessus :

Si pour un ensemble de comptes-rendus, au moins 95% des comptes-rendus fournis à l'Opérateur respectent l'engagement de délai associé, le SIEA n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble.

Si pour un ensemble de comptes-rendus, moins de 95% des comptes-rendus fournis à l'Opérateur respectent l'engagement de délai associé, le SIEA est redevable d'une pénalité pour chaque compte-rendu de cet ensemble qui ne respecte pas ce délai.

La pénalité pour chaque compte-rendu est fonction du nombre de Jours Ouvrés de retard :

- pénalité de base par Jour Ouvré de retard, jusqu'à 20 Jours Ouvrés de retard (plafond atteint au bout de 20 Jours Ouvrés de retard),
- pénalité additionnelle forfaitaire équivalente à 20 Jours Ouvrés de retard pour un compte-rendu livré avec plus de 20 Jours Ouvrés de retard.

Le montant des pénalités est précisé dans l'annexe « pénalités ».

- o Pour l'ensemble des comptes rendus de mise à disposition de Ligne FTTH «CR MAD Ligne» en mode OI:

- Si pour l'ensemble des comptes rendus, au moins 95% des comptes rendus de mise à disposition fournis à l'Opérateur Commercial respectent le délai de 30 Jours Ouvrés ou sont dans un des cas d'exclusion visés à l'article 9.5 de la présente offre, le SIEA n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble,

- Si pour l'ensemble des compte-rendu, moins de 95% des comptes rendus de mise à disposition fournis à l'Opérateur Commercial respectent le délai de 30 Jours Ouvrés ou ne sont dans un des cas d'exclusion visés à l'article 9.5 de la présente offre, le SIEA est redevable d'une pénalité pour chaque compte rendu de cet ensemble qui ne respecte pas ce délai et n'est pas dans un cas d'exclusion.
- o Pour l'ensemble des notifications de reprovisioning à froid :
  - Si pour l'ensemble des notifications de reprovisioning, au moins 95% des notifications de reprovisioning fournis à l'Opérateur Commercial respectent le délai de 15 Jours Ouvrés sans travaux de génie civil lourds, ou de 60 Jours Ouvrés avec travaux de génie civil lourds ou sont dans un des cas d'exclusion, selon les modalités définies à l'article 9.4 de la présente offre, le SIEA n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble,
  - Si pour l'ensemble des notification de reprovisioning, moins de 95% des notifications de reprovisioning fournis à l'Opérateur Commercial respectent le délai de 15 Jours Ouvrés sans travaux de génie civil lourds, ou de 60 Jours Ouvrés avec travaux de génie civil lourds ou sont dans un des cas d'exclusion, selon les modalités définies à l'article 9.4 de la présente offre, le SIEA est redevable d'une pénalité pour chaque notification de reprovisioning de cet ensemble qui ne respecte pas ledit délai et n'est pas dans les cas d'exclusion.

La pénalité pour chaque notification de reprovisioning est fonction du nombre de Jours Ouvrés de retard, jusqu'à 30 Jours Ouvrés de retard (plafond atteint au bout de 30 Jours Ouvrés de retard).

- o Pour l'ensemble des appels à la hotline pour reprovisioning à chaud :
  - Si pour l'ensemble des appels, au moins 95% des appels à la hotline respectent le critère de disponibilité énoncé à l'article 9.4 de la présente offre, le SIEA n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble,
  - Si pour l'ensemble des appels, moins de 95% des appels à la hotline respectent le critère de disponibilité énoncé à l'article 9.4 de la présente offre, le SIEA est redevable d'une pénalité telle que définie en annexe Pénalités de la présente offre uniquement sur la proportion de reprovisioning à chaud <à 95%, effectué par l'Opérateur Commercial et applicable, par appel à la hotline, durant le mois M-1

#### 9.7.2 formalisme de la demande

L'Opérateur transmet sa demande de versement de pénalités relative aux comptes-rendus du mois M au plus tard le dernier jour du mois M + 4, par courrier électronique à l'adresse de réception des demandes de pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH » indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales,

L'Opérateur utilise à cet effet le «formulaire de demande de pénalités sur les commandes de Lignes FTTH » figurant en annexe des Conditions Générales, complété des informations ne concernant que les commandes pour lesquelles il estime que le SIEA est redevable d'une pénalité.

Toute demande incomplète ou non conforme au format défini est rejetée par le SIEA.

Si après vérification, des pénalités ne sont pas dues, le SIEA en informe l'Opérateur en envoyant un compte-rendu conformément à l'annexe «formulaire de demande de pénalités sur les commandes de Lignes FTTH », en précisant le motif.

Le SIEA effectue le versement des pénalités dues dans un délai de 2 mois après la demande de l'Opérateur.

## 9.8 Respect du niveau d'engagement de l'Opérateur

Le nombre maximal de Lignes FTTH pouvant être affectées simultanément à l'Opérateur au titre du cofinancement est décrit à l'article 5.1.3 des Conditions Générales.

A partir du moment où le nombre de Lignes FTTH affectées à l'Opérateur atteint le nombre maximal de Lignes FTTH pouvant être affectées simultanément à l'Opérateur,

- les Lignes FTTH livrées au titre du cofinancement au-delà de ce nombre maximal de Lignes FTTH sont transférées sans frais par le SIEA vers l'offre d'accès à la ligne FTTH ;
- les Lignes FTTH commandées au titre du cofinancement au-delà de ce nombre maximal de Lignes FTTH sont livrées par le SIEA au titre de l'offre d'accès à la ligne FTTH.

## 9.9 Souscription depuis l'offre d'accès à la Ligne FTTH

Cette commande est utilisée pour transférer des Lignes FTTH initialement affectées au titre de l'offre d'accès à la Ligne FTTH vers l'offre de cofinancement.

Il appartient à l'Opérateur de s'assurer que le nombre de Ligne FTTH à transférer est compatible avec la limite imposée par son taux de cofinancement avant de passer commande. En cas de dépassement de cette limite, le nombre de ligne FTTH qui dépassera la limite du taux de co-financement sera facturé automatiquement au tarif d'accès à la ligne en location.

L'Opérateur doit faire parvenir au SIEA par la connexion entre serveurs dédiée aux flux interop (dite « M2M ») ou à défaut par voie électronique aux coordonnées figurant en annexe 7 (Rubrique 6 : Interlocuteur commercial désigné par le SIEA pour le Raccordement d'un Client Final) sa commande établie sur le modèle qui figure à l'annexe 8f (rubrique « Cde\_Transfert\_Acces ») dûment complété.

La commande précise le numéro de PTO objet du transfert.

Le SIEA envoie par voie électronique un avis de mise à disposition de la commande dans les 2 Jours Ouvrés qui suivent la réception de la commande conformément à l'annexe 8f (rubrique « CR\_Transfert\_Acces »).

Toute commande incomplète ou non conforme est rejetée par le SIEA et facturée conformément à l'annexe 2.

Lorsque cet avis est positif, il précise le numéro de PTO des Lignes FTTH transférées ainsi que l'identifiant commercial de la prestation.

Le transfert d'une Ligne FTTH vaut résiliation de la Ligne FTTH au titre de l'offre d'accès à la Ligne FTTH.

Lorsque cet avis est négatif, il précise le motif de refus, notamment lorsque le nombre de Ligne FTTH à transférer est incompatible avec la limite imposée par son taux de cofinancement tel que décrite à l'article 5.1.3 des Conditions Générales.

Le mois de la date de l'avis fait foi pour l'ensemble des Lignes FTTH transférées

- de l'arrêt de la facturation de l'abonnement mensuel de l'offre d'accès à la Ligne FTTH ;
- du début de la facturation du prix mensuel de l'offre de cofinancement ;
- de l'application des conditions de l'offre de cofinancement.

## 9.10 Commande de résiliation de Ligne FTTH

Afin de passer une commande de résiliation de Ligne FTTH, l'Opérateur doit faire parvenir au SIEA par voie électronique aux coordonnées figurant en annexe 7 (Rubrique 6 : Interlocuteur commercial désigné par le SIEA pour le raccordement d'un Client Final) sa commande établie sur le modèle qui figure à l'annexe 8d (rubrique « Annulation-Acces ») dûment complétée. La commande de résiliation précise l'identifiant de la prestation commerciale de l'affectation de Ligne FTTH à laquelle elle se réfère.

Le SIEA envoie aux coordonnées de l'Opérateur figurant en annexe 7 (Rubrique 8 : Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour le Raccordement d'un Client Final) par voie électronique sous 2 Jours Ouvrés un avis de résiliation de Ligne FTTH conformément à l'annexe 8d (rubrique « CR\_Annulation\_Acces »). Lorsque cet avis est positif, il précise :

- le numéro de PTO
- l'identifiant commercial de la prestation relative à la Mise à Disposition d'une Ligne FTTH

Lorsque cet avis est négatif, il précise le motif de refus.

Toute commande incomplète ou non conforme est rejetée par le SIEA et sera facturée conformément à l'annexe 2 si le taux de commande incomplète ou Non conforme est supérieur à 10%.

La résiliation par l'Opérateur de l'accès à la Ligne FTTH met fin à la prestation de maintenance associée à la fourniture de l'accès à la Ligne FTTH visée à l'article 10 - Maintenance.

## 9.11 Notification d'écrasement

Si deux Opérateurs Commerciaux commandent la même mise à disposition d'une Ligne FTTH, seule la dernière commande pour ce Client Final sera servie. Le cas échéant, les frais de mise en service et frais de gestion sont dus par l'opérateur écraseur de dernier rang.

Si la Ligne FTTH affectée à l'Opérateur est réaffectée à un autre opérateur, le SIEA enverra une notification par la connexion entre serveurs dédiée aux flux interop (dite « M2M ») ou à défaut par voie électronique à l'adresse mail de l'Opérateur figurant à l'annexe 7 (Rubrique 8 : Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour le Raccordement d'un Client Final) afin de le prévenir de la perte de l'usage de la Ligne FTTH selon le format prévu à l'annexe 8d (à la rubrique « Notif\_Ecrasement »).

La notification à l'Opérateur de l'écrasement vaut résiliation de la Ligne FTTH.

## 9.12 récapitulatif Câblages Clients Finals

Chaque mois, le SIEA envoie à l'Opérateur à l'adresse prévue en annexe 7 des Conditions Générales (Rubrique 15 : adresse d'envoi du récapitulatif Câblages Clients Finals) un récapitulatif Câblages Clients Finals réalisés le mois précédent, quel que soit l'Opérateur FTTH à l'origine de la demande, et précisant pour chaque Câblage Client Final :

- la référence du PTO
- la référence du PM.
- la date de création du PTO
- le type de Câblage Client Final

## **article 10 - Maintenance**

### **10.1 Coordonnées**

Les coordonnées du SAV du SIEA sont précisées en annexe 7 (Rubrique 3 : Service Après Vente le SIEA).

### **10.2 Maintenance des lignes FTTH par le SIEA – Offre de base**

#### 10.2.1 Périmètre de la maintenance

Le SIEA assure la maintenance de l'intégralité des Câblages FTTH du matériel de connexion réseau situé du PM inclus aux PTO ou DTIO (inclus) dans le cas des Infrastructures de réseau FTTH avec Câblages immeubles, ainsi que sur les liens PRDM-PM.

Par exception, l'Opérateur assure la maintenance du matériel de connexion réseau au niveau du Point de Mutualisation dans le cas où celui-ci a été installé par l'Opérateur.

Conformément aux Conditions Générales, l'Opérateur Commercial est autorisé à effectuer des opérations de maintenance sur le Câblage Client Final, à l'exclusion de toute autre partie du Câblage FTTH, et ce dans les conditions de l'article 10.2.11.11 des présentes.

L'ensemble des flux SAV échangés pour la maintenance sont conformes au Protocole interopérateurs SAV 2.1, à l'exception du dépôt de signalisation pour les Liens PRDM-PM (annexe 8h).

#### 10.2.2 dépôt de signalisation d'incident

##### 10.2.2.1 Dépôt de signalisation en cas de défaut prélocalisé au niveau du Réseau de Distribution ou du Câblage de Site

L'Opérateur transmet les signalisations par le biais du portail FAI du SIEA et de préférence en respectant la norme Interop SAV 2.1. Aucune signalisation émanant d'un tiers (Clients Finals, Prestataires, ...) ne sera prise en compte par le SIEA, hormis déclaration préalable du tiers par l'Opérateur auprès du SIEA.

Le dépôt de la signalisation doit obligatoirement préciser l'identifiant de la prestation relative au Client Final affecté par le dysfonctionnement. L'identifiant de la prestation relative au Client Final est celui fourni lors de la commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH.

L'Opérateur rassemble et fournit au SIEA lors du dépôt de la signalisation, tous les éléments et informations nécessaires au traitement de la signalisation ainsi que le résultat de ses investigations sur le dérangement et plus généralement toute information ou renseignement pouvant s'avérer utile à faciliter le diagnostic, notamment sa localisation précise. En particulier, l'Opérateur devra fournir la nature et la prélocalisation du défaut établissant que le défaut provient des équipements maintenus par le SIEA avant toute demande d'intervention.

#### 10.2.2.2 Dépôt de signalisation en cas de défaut prélocalisé au niveau du Câblage Client Final

Lors du dépôt de signalisation, si le défaut est prélocalisé au niveau du Câblage Client Final, l'Opérateur transmet le nom du Client Final via le portail FAI, un numéro de contact et une date de rendez-vous possible avec le Client Final. La date de rendez-vous est en Jour Ouvrable et le délai entre la date de transmission de la demande et la date de rendez-vous est supérieur à 2 Jours Ouvrables. A préciser que ces données personnelles seront protégées conformément aux règles RGPD en vigueur au SIEA.

Si la date de rendez-vous n'est pas compatible avec le plan de charge du SIEA, le SIEA contacte le Client Final, suivant les indications fournies par l'Opérateur dans sa signalisation, afin de définir une nouvelle date de rendez-vous. Le SIEA informe l'Opérateur de la nouvelle date de rendez-vous par le même canal que celui utilisé par l'Opérateur pour le dépôt de sa signalisation.

En cas d'échec de prise de rendez-vous, la signalisation est clôturée et le SIEA informe l'Opérateur de l'échec de la prise de rendez-vous.

Si le Client Final est absent lors du rendez-vous pris par l'Opérateur, (absence non justifiée minimum 8 heures ouvrées avant le RDV), la signalisation est clôturée, l'Opérateur est informé de l'absence du Client Final et le SIEA facture l'Opérateur d'une pénalité prévue à l'annexe 2.

Si le SIEA est absent lors du rendez-vous, le SIEA définit un nouveau rendez-vous avec le Client Final et en informe l'Opérateur. L'Opérateur facture au SIEA la pénalité prévue à l'annexe 2.

#### 10.2.2.3 Dépôt de signalisation en cas de défaut prélocalisé au niveau du lien PRDM-PM

Le format du dépôt de signalisation spécifique pour les Liens PRDM-PM est indiqué en Annexe 8h.

En compléments des informations contenues dans la signalisation, l'Opérateur devra diagnostiquer et communiquer au SIEA la nature du défaut selon les critères suivants :

- absence de signal optique
- signal optique affaibli
- erreur d'alignement

#### 10.2.3 réception de la signalisation

Le Guichet Unique de SAV du SIEA vérifie la conformité de la signalisation (complétude et cohérence des informations fournies par l'Opérateur) et prend en charge la signalisation selon les modalités suivantes.

En cas de non-conformité, le SIEA rejette la signalisation sans frais.

En cas d'impossibilité de prise en compte par le portail FAI du SIEA, le dépôt s'effectue par voie de courrier électronique à l'adresse figurant à l'annexe 7 (à la rubrique 3 : Service Après-Vente le SIEA sans frais supplémentaire, à l'exception des dépôts de signalisation concernant les liens PRDM-PM, qui seront transmis aux coordonnées figurant à la rubrique 3bis de l'annexe 7.

Dans tous les cas, le SIEA fournit un numéro de référence à l'Opérateur par le biais du même canal que celui utilisé pour le dépôt de signalisation.

#### 10.2.4 suivi du traitement des signalisations

Le SIEA et l'Opérateur se tiennent informés de l'avancement du traitement de la signalisation.

Lors des échanges concernant une signalisation donnée, le SIEA et l'Opérateur se réfèrent au numéro de signalisation attribué par le SIEA.

Le format des flux d'échanges entre l'Opérateur et le SIEA pour les signalisations de maintenance relatives aux Liens PRDM-PM est indiqué en annexe 8h.

#### 10.2.5 Engagement de qualité de service relatifs à la maintenance des Lignes FTTH

##### 10.2.5.1 Délais de rétablissement du service du segment PB/PTO (ou DTIO)

Le SIEA s'engage à rétablir la continuité optique relevant de son domaine de responsabilité à compter de l'accusé de réception du dépôt de signalisation dûment renseigné dans un délai de 5 Jours Ouvrés sur le segment PB/PTO (ou DTIO) si les conditions cumulatives suivantes sont remplies :

1. L'Opérateur a pré localisé la panne ;
2. La pré localisation est correcte ;
3. La panne se situe entre le PB inclus et le PTO ou DTIO pour les Câblages d'immeubles avec PB et ne nécessite pas de changement de câble;
4. Il n'y a pas nécessité d'intervenir chez le Client Final ;
5. Il n'y a pas nécessité d'intervenir dans le génie civil ou de changer le câble de branchement.

Le délai de rétablissement ne peut être garanti en cas d'atteinte grave à l'intégrité du réseau

En cas de nécessité de prise de rendez-vous avec le Client Final et quelle que soit la localisation de la panne, le SIEA fera ses meilleurs efforts pour rétablir la Ligne FTTH dans les meilleurs délais.

En cas de dépassement du délai ci-dessus, le SIEA est redevable d'une pénalité conformément aux dispositions de l'Annexe 2.

##### 10.2.5.2 Délais de rétablissement du service du segment PM/PB

Le SIEA s'engage à rétablir la continuité optique relevant de son domaine de responsabilité à compter de l'accusé de réception du dépôt de signalisation dûment renseigné :

Dans un délai maximal de 5 Jours Ouvrés lorsque la panne se situe entre le PM inclus et le PB exclu pour les Câblages d'immeubles avec PB, entre le PM inclus et le DTIO pour les Câblages d'immeubles sans PB.

Le délai de rétablissement ne peut être garanti en cas d'atteinte grave à l'intégrité du réseau

En cas de nécessité de prise de rendez-vous avec le Client Final et quelle que soit la localisation de la panne, le SIEA fera ses meilleurs efforts pour rétablir la Ligne FTTH dans les meilleurs délais.

En cas de dépassement du délai ci-dessus, le SIEA est redevable d'une pénalité conformément aux dispositions de l'Annexe 2.

#### 10.2.5.3 Délais de rétablissement du service du segment PM/PRDM

Le SIEA s'engage à rétablir la continuité optique relevant de son domaine de responsabilité dans le respect de la GTR 10 heures ouvrés à compter de l'accusé de réception du dépôt de signalisation dûment renseigné entre le PRDM (cordon inclus) et le point de livraison du Lien PRDM-PM au PM (jarretière exclue) pour laquelle la localisation indiquée par l'opérateur est sur ce tronçon, les heures ouvrées étant définie comme suit :

- Du lundi au vendredi inclus hors jours fériés, de huit (8) heures à dix-huit (18) heures.

L'intégralité des heures ouvrées s'entendent conformément au fuseau horaire de Paris.

En cas de dépassement du délai ci-dessus, le SIEA est redevable d'une pénalité conformément aux dispositions de l'Annexe 2.

#### 10.2.5.4 Cas de suspensions des obligations de rétablissement

Le SIEA est déchargé de ses obligations sur le rétablissement dans les cas ci-dessous :

- En cas de rejet du ticket pour cause de format incorrect empêchant son traitement (cf. chapitre 10.2.4) ;
- En cas de signalisation à tort d'un ticket par l'Opérateur Commercial (dommages causés en dehors du domaine de responsabilité de l'opérateur d'infrastructure) ;
- En cas de force majeure ;
- Lorsque la coupure est causée par un tiers suite acte de Malveillance ou faute non intentionnelle
- Lorsque la coupure est liée à une opération de maintenance programmée ou une modification technique de l'offre, notifiée et que le délai est respecté.

#### 10.2.5.5 Taux de réitération des signalisations sur le segment PM-PB

Pour les signalisations de Lignes FTTH avec et sans engagement de service portant sur le segment PM-PB, SIEA s'engage sur un taux de réitération des signalisations sur ce segment inférieur à 15% par mois. Cet engagement s'applique aux signalisations qui ont fait l'objet d'une réitération moins de 14 Jours Ouvrés après la clôture de la dernière signalisation pour la même panne localisée sur le segment PM-PB d'une même Ligne FTTH.

En cas de dépassement de ce taux de 15%, SIEA s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés dans la présente offre, à verser à la demande de l'Opérateur, une pénalité forfaitaire telle que définie en annexe 2 « Pénalités » de la présente offre. L'application des pénalités s'apprécie de la manière suivante pour le mois M :

- Si pour l'ensemble de signalisations, la proportion de signalisations qui ont fait l'objet d'une réitération de moins de 14 Jours Ouvrés après la clôture de la dernière signalisation pour la même panne localisée sur le segment PM-PB est inférieure ou égale à 15%, le SIEA n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble.
- Si pour l'ensemble de signalisations, la proportion de signalisations qui ont fait l'objet d'une réitération de moins de 14 Jours Ouvrés après la clôture de la dernière signalisation pour la même panne localisée sur le segment PM-PB est supérieure à 15%, le SIEA est redevable d'une pénalité pour la proportion des signalisations de cet ensemble au-delà de 15%.

#### 10.2.5.6 Taux de signalisation sur les Lignes FTTH mises à disposition depuis moins d'un mois – responsabilité SIEA

Pour les Lignes FTTH mises à disposition, n'ayant jamais fonctionné et faisant l'objet d'une signalisation pour un défaut imputable au SIEA dans les 30 jours calendaires suivant leur mise à disposition, SIEA s'engage à ce que le taux de ces signalisations n'excédera pas 3% du nombre total des mises à disposition.

Les pénalités applicables sur un mois M portent sur les signalisations déposées le mois M-2. L'application des pénalités s'apprécie de la manière suivante pour le mois M -2:

- Si pour l'ensemble de signalisations, la proportion de signalisations sur des Lignes FTTH mises à disposition depuis moins d'un mois est inférieure ou égale à 3%, le SIEA n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble.
- Si pour l'ensemble de signalisations, la proportion de signalisations sur des Lignes FTTH mises à disposition depuis moins d'un mois est supérieure à 3%, le SIEA est redevable d'une pénalité pour la proportion des signalisations de cet ensemble au-delà de 3%.

#### 10.2.6 Clôture de la signalisation

le SIEA établit et transmet un rapport d'intervention par le même canal que celui utilisé pour le dépôt de signalisation. Ce rapport matérialise la fin du traitement de la signalisation par le SIEA et donc sa clôture.

Il rappelle la date et l'heure de la signalisation (date d'enregistrement par le SIEA, la description de la signalisation fournie par l'Opérateur et mentionne la cause de la signalisation, la date et l'heure du rétablissement.

En cas de signalisation transmise à tort, l'avis de clôture d'incident mentionne le constat d'absence de responsabilité de le SIEA. Les signalisations transmises à tort seront facturées à l'Opérateur selon les modalités décrites à l'article 10.2.7 des Conditions Spécifiques.

L'avis de clôture mentionne si le défaut est dû à un tiers.

#### 10.2.7 Signalisations transmises à tort

Pour toute signalisation transmise à tort, l'Opérateur sera redevable au SIEA d'une pénalité dont le montant figure à l'annexe 2.

Si l'Opérateur conteste que la signalisation a été transmise à tort, il appartient à l'Opérateur de prouver que le dysfonctionnement est bien imputable à un incident affectant la Ligne FTTH.

#### 10.2.8 Délais de préavis pour travaux programmés

Avant chaque intervention, le SIEA transmet à l'Opérateur dans le respect d'un préavis de 10 Jours Ouvrés avant la date prévue d'intervention, les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption de la continuité optique.

Le SIEA fait ses meilleurs efforts pour réduire au maximum l'impact de ses interventions sur les services fournis par l'Opérateur à ses clients.

#### 10.2.9 Information pour dérangement collectif

Dès connaissance d'un dérangement collectif, le SIEA transmet dans les meilleurs délais à l'Opérateur, un descriptif des Infrastructures de réseau FTTH impactées par le dérangement, ainsi que le délai de rétablissement des dites Infrastructures de réseau FTTH, lorsqu'il est connu.

#### 10.2.10 Signalisation hors SAV

Lorsque l'Opérateur constate un dommage affectant les Infrastructures de réseau FTTH qui n'impacte pas ses clients finals, l'Opérateur peut signaler le défaut au SIEA en envoyant une signalisation au Guichet SAV.

Au besoin, l'Opérateur pourra joindre des photographies, ou tout autre élément permettant de décrire le dommage constaté.

Le SIEA envoie un accusé de réception.

#### 10.2.11 Maintenance du CCF par l'Opérateur Commercial

L'Opérateur Commercial qui souhaite intervenir, sous sa responsabilité, sur le Câblage Client Final d'un de ses Clients Finals réalise l'intervention directement, dans le respect des STAS, sans qu'il soit nécessaire d'informer préalablement le SIEA au titre du présent contrat.

A la suite de son intervention, l'Opérateur Commercial établit et transmet un rapport d'intervention par le biais du portail FAI du SIEA. Ce rapport matérialise la clôture de l'intervention réalisée par l'Opérateur.

Il décrit le motif de l'intervention par l'Opérateur Commercial et mentionne la cause du défaut ainsi que la date et l'heure de l'intervention.

La liste des codes de clôture d'intervention est indiquée en annexe 8e.

L'avis de clôture mentionne si le défaut est dû à un tiers.

#### 10.2.12 Pénalités

##### 10.2.12.1 Pénalités relatives à la maintenance de la ligne FTTH

A l'exception de l'indicateur de disponibilité annuelle standard visé à l'article 10.2.13 de la présente offre, les engagements de qualité de service sur la maintenance de Lignes FTTH sans qualité de service s'apprécient mensuellement. Les engagements pour le mois M se vérifient de manière indépendante sur les ensembles suivants :

- l'ensemble des signalisations sur le segment PM-PB d'une Ligne FTTH clôturées pendant le mois M pour les Lignes FTTH sans garantie de temps de rétablissement
- l'ensemble des signalisations sur le segment PB-PTO ou PB-DTIO d'une Ligne FTTH clôturées pendant le mois M pour les Lignes FTTH sans garantie de temps de rétablissement

- l'ensemble des réitérations des signalisations sur le segment PM-PB d'une Ligne FTTH reçues pendant le mois M pour l'ensemble des signalisations sur les Lignes
- l'ensemble des signalisations sur les Lignes FTTH sans garantie de temps de rétablissement mises à disposition depuis moins d'un mois – responsabilité SIEA, reçues pendant le mois M

Les Parties vérifient le respect des engagements pour chacun des ensembles concernés pour le mois M.

En cas de non-respect des engagements par le SIEA et sous réserve des cas de suspension visés au Contrat des pénalités peuvent être dues conformément à l'annexe « pénalités » de la présente offre.

Pour toute demande de versement de pénalités, l'Opérateur Commercial doit faire une demande auprès du SIEA. L'Opérateur Commercial transmet sa demande de versement de pénalités relative aux lignes FttH du mois M au plus tard le dernier jour du mois M + 4, par courrier électronique à l'adresse indiquée à cet effet dans l'annexe 7 « contacts » du contrat.

#### 10.2.12.2 Cas de suspensions

Le délai d'engagement du SIEA est suspendu dans les hypothèses ci-dessous :

- En cas de difficultés pour programmer l'intervention chez le client final ;
- En cas de date de RDV tardive choisie ne permettant pas au SIEA d'intervenir dans le délai contractuel alors que des créneaux de rendez-vous plus tôt étaient disponibles ;
- En cas de décalage du rendez-vous à la demande de l'Opérateur Commercial ou du Client Final ;
- En cas d'absence du Client Final lors du rendez-vous ;
- En cas de refus d'intervention par le Client Final ;
- En cas d'intervention programmée chez le client final, d'absence du client final ou d'impossibilité d'accéder aux équipements présents chez le client final ;
- Sur le domaine privé, intervention de tiers ou demande d'autorisation préalable à l'intervention de l'opérateur d'infrastructure ;
- Mauvais état des infrastructures en domaine privé ;
- Impossibilité d'accéder aux équipements de l'opérateur commercial au niveau du PM
- En cas de rejet du ticket pour cause de format incorrect empêchant son traitement (cf. chapitre 10.2.3) ;
- En cas de signalisation à tort d'un ticket par l'Opérateur Commercial (dommages causés en dehors du domaine de responsabilité de l'opérateur d'infrastructure) ;
- En cas de force majeure ;
- Lorsque la coupure est causée par un tiers suite acte de Malveillance Lorsque la coupure est liée à une opération de maintenance programmée ou une modification technique de l'offre notifiée et le délai est respecté.

#### 10.2.13 Disponibilité annuelle standard d'une Ligne FTTH

Le SIEA mesure la moyenne sur l'ensemble des Lignes FTTH de l'Opérateur Commercial de la durée d'interruption de service cumulée annuelle dans la période des Jours et Heures Ouvrées. Le SIEA s'engage à ce que cette moyenne soit inférieure à une Interruption Maximale de Service (IMS) de 20 HO/an.

La durée d'interruption de service cumulée annuelle pour une Ligne FTTH correspond à la somme des durées des signalisations sur cette Ligne FTTH pendant l'année considérée entre le dépôt et la clôture de chaque signalisation.

En cas de dépassement en moyenne du seuil d'IMS de 20 HO/an, le SIEA s'engage pour chaque Ligne FTTH ayant individuellement dépassé l'IMS, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés dans la présente offre au chapitre 10.2.12.2, à verser, une pénalité forfaitaire telle que définie en annexe « Pénalités » de la présente offre.

Pour les Lignes FTTH de l'offre de base, souscrites sans options GTR 10H, l'Opérateur Commercial doit faire une demande de versement de pénalité auprès du SIEA, considérant que l'IMS s'apprécie sur une année civile du 1er Janvier au 31 décembre.

### **10.3 Commande d'une ligne FTTH avec un 1<sup>er</sup> niveau de qualité de service renforcée (GTR+10H)**

Conformément à l'article 11 de la décision n° 2020-1432 de l'ARCEP en date du 8 décembre 2020 précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique, le SIEA propose une offre de maintenance de premier niveau de qualité de service renforcée dont les conditions seront décrites ci-après.

Cette option est souscrite à titre onéreux par l'Opérateur dont le prix est fixé dans l'annexe 1.

Cette offre de maintenance de premier niveau de qualité de service (ci-après « GTR+10H ») consiste, en cas de défaut dûment constaté et signalé selon la procédure décrite au présent article, en une garantie de rétablissement de la ligne FTTH dans un délai maximum de 10 heures ouvrées, les heures ouvrées étant définie comme suit :

- Du lundi au vendredi inclus hors jours fériés, de huit (8) heures à dix-huit (18) heures.

L'intégralité des heures ouvrées s'entendent conformément au fuseau horaire de Paris.

#### 10.3.1 Périmètre de la maintenance

Le SIEA assure la maintenance de l'intégralité des Câblages FTTH du matériel de connexion réseau situé du PM inclu aux PTO ou DTIO (inclus) dans le cas des Infrastructures de réseau FTTH avec Câblages immeubles, ainsi que sur les liens PRDM-PM.

L'offre GTR+10H inclut, sur demande de l'Opérateur Commercial, une prestation d'intervention en cas de panne sur la jarretière établissant la continuité optique entre le tiroir de transport ou l'équipement de l'opérateur et le tiroir de distribution au sein du point de mutualisation.

Conformément aux Conditions Générales, l'Opérateur Commercial est autorisé à effectuer des opérations de maintenance sur le Câblage Client Final, à l'exclusion de toute autre partie du Câblage FTTH, et ce dans les conditions de l'article 10.2.11 des présentes.

L'ensemble des flux SAV échangés pour la maintenance sont conformes au Protocole interopérateurs SAV V2.1, à l'exception du dépôt de signalisation pour les Liens PRDM-PM (annexe 8h).

#### 10.3.2 Commande d'une ligne FTTH avec option de 1<sup>er</sup> niveau de qualité de service « GTR+10H »

La Commande de l'offre GTR+10H est effectuée par l'Opérateur Commercial :

- Soit lors de la commande de mise à disposition de la ligne FTTH, conformément à la version 1.4 du protocole d'échange « accès » définie par le Groupe Interop'fibre et décrite dans le contrat ;
- Soit par l'envoi d'une commande de modification ligne FTTH, dans une version 1.4 du protocole d'échange « accès » décrite dans le contrat ;

Le prix de l'option GTR+10H sur une ligne FTTH est précisé au paragraphe 5.7.2. de l'Annexe 1 « prix » de la présente offre.

### 10.3.3 Dépôt de signalisation

Pour que la signalisation puisse être traitée par le SIEA conformément au délai de rétablissement précisé ci-dessus, le dépôt de signalisation doit impérativement avoir été effectué par l'Opérateur Commercial au guichet SAV des lignes FTTH du SIEA conformément aux dispositions de l'article 10.2.2. pour une signalisation sur une ligne FTTH.

### 10.3.4 Traitement de la signalisation

Le guichet SAV des lignes FTTH du SIEA vérifie la conformité de la signalisation (complétude et cohérence des informations fournies par l'Opérateur Commercial) et prend en charge la signalisation dans les conditions du présent article.

Le SIEA accuse réception de la signalisation dans la première heure ouvrée qui suit le dépôt de la signalisation.

En cas de dépassement de ce délai et en l'absence d'accusé réception de la demande par le SIEA, l'opérateur utilisera la matrice d'escalade établie en bilatérale pour valider la bonne prise en compte de la déclaration.

Le traitement de la signalisation ne pourra intervenir que si les informations suivantes sont données par l'Opérateur Commercial au SIEA :

- Nom et Prénom du Client ;
- Adresse du Client ;
- Numéro de téléphone mobile et/ou fixe du Client ;
- Amplitude horaire pour l'intervention chez le Client ;

En cas de non-conformité de la signalisation, le SIEA la rejette sans frais.

Si la Signalisation est complète et non rejetée par le SIEA, le SIEA rétablit la ligne FTTH dans un délai maximum de 10 heures ouvrées à compter du dépôt de la signalisation tel que détaillé à l'article 10.3.3.

En fin de traitement, le SIEA transmet un avis de clôture de signalisation.

### 10.3.5 Signalisations transmises à tort

Pour toute signalisation transmise à tort, l'Opérateur Commercial est redevable au SIEA d'une pénalité dont le montant est indiqué à l'Annexe 2.

Si l'Opérateur Commercial conteste que la signalisation a été transmise à tort, il lui appartient de prouver que le dysfonctionnement est bien la résultante d'un incident affectant la Ligne FTTH.

### 10.3.6 Cas de suspension ou d'impossibilité de mise en œuvre de la garantie GTR+10H

#### 10.3.6.1 Cas de gel du ticket

Le délai d'engagement du SIEA est suspendu dans les hypothèses ci-dessous :

- En cas de difficultés pour programmer l'intervention chez le client final ;
- En cas de décalage du rendez-vous à la demande de l'Opérateur Commercial ou du Client Final ;
- En cas d'absence du Client Final lors du rendez-vous ;
- En cas de refus d'intervention par le Client Final ;
- En cas d'intervention programmée chez le client final, d'absence du client final ou d'impossibilité d'accéder aux équipements présents chez le client final ;
- Sur le domaine privé, intervention de tiers ou demande d'autorisation préalable à l'intervention de l'opérateur d'infrastructure ;
- Impossibilité d'accéder aux équipements de l'opérateur commercial au niveau du PM

La reprise du délai d'engagement s'effectue lorsque la ou les causes d'exclusions listées ci-dessus ne font plus obstacles à l'intervention du SIEA.

En cas d'absence de résolution de la cause du gel du ticket dans un délai de 15 jours ouvrées, le ticket est rejeté définitivement par le SIEA qui est déchargé de ses obligations contractuelles relative à la garantie de rétablissement de 1<sup>er</sup> niveau de qualité de service.

#### 10.3.6.2 Cas de levée de l'engagement de GTR

Le SIEA est déchargé de ses obligations contractuelles relatives à la garantie de rétablissement de 1<sup>er</sup> niveau de qualité de service :

- En cas de rejet du ticket pour cause de format incorrect (cf. chapitre 10.3.4) ;
- En cas de signalisation à tort d'un ticket par l'Opérateur Commercial (dommages causés en dehors du domaine de responsabilité de l'opérateur d'infrastructure) ;
- En cas de force majeure ;
- Lorsque la coupure est causée par un tiers suite acte de Malveillance ou faute non intentionnelle ;
- Lorsque la coupure est liée à une opération de maintenance programmée ou une modification technique de l'offre notifiée et si le délai de coupure est respecté. Le délai de coupure varie en fonction de l'offre fibre FTTH ou FTTE.

Lorsqu'une de ces hypothèses est réunie, le ticket passe alors en statut « meilleurs efforts ».

#### 10.3.7 Cas de coupures sur le domaine privé ayant pour origine l'intervention d'un tiers

Dans le cas où la coupure résulte du fait d'une opération du Client ou de l'Opérateur Commercial en partie privée, les moyens mis en œuvre seront ceux de la GTR 10 heures mais les pénalités associées en annexe 2 ne seront pas applicables.

Les coûts inhérents à la réparation seront répercutés sur le Client ou l'Opérateur Commercial responsable de l'opération en partie privée.

#### 10.3.8 Durée et résiliation de l'option GTR+10H

L'option est souscrite pour une durée indéterminée associée à une durée minimale initiale d'un an à compter de sa souscription. La garantie de rétablissement débute :

- à la première heure du jour ouvré qui suit l'émission par le SIEA du compte-rendu de mise à disposition de ligne FTTH dans les conditions prévues à l'article 9.6 de la Convention ;
- à la première heure du premier jour ouvré qui suit l'émission par Orange du compte-rendu de mise à disposition de l'option de GTR +10H si celle-ci n'est pas concomitante à la commande de mise à disposition de la ligne FTTH.

#### 10.3.9 Pénalités

##### 10.3.9.1 Pénalités applicables à l'Opérateur Commercial

Des pénalités sont appliquées à l'Opérateur Commercial en cas de :

- Signalisation à tort d'un ticket
- Transmissions d'informations erronées pour le traitement du ticket

Ces pénalités sont décrites à l'Annexe n° 2.

##### 10.3.9.2 Pénalités applicables au SIEA

En cas de non-respect des délais de livraison et de rétablissement, des pénalités seront automatiquement appliquée par le SIEA au bénéfice de l'Opérateur Commercial.

Ces pénalités sont décrites à l'Annexe n° 2.

Pour une ligne FTTH avec GTR 10h, Le solde annuel des pénalités appliquées ne pourra dépasser un montant de 2 fois le montant mensuel.

Le SIEA et l'Opérateur Commercial réévaluent de manière trimestrielle à compter de la signature de la Convention le montant des pénalités.

##### 10.3.10 Disponibilité annuelle standard d'une Ligne FTTH avec GTR 10H

Le SIEA mesure la disponibilité annuelle de chaque Accès grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (IMS).

La période de référence de l'IMS selon le cas débute le 1er janvier ou à la date de la première livraison de l'Accès si celle-ci a lieu lors de l'année calendaire en cours, et se termine le 31 décembre de la même année. Le SIEA s'engage à maintenir l'IMS inférieure ou égale à vingt (20) heures en plage de maintenance :

- soit un taux de disponibilité de 99,30% pour la GTR 10H HO. L'IMS correspond au cumul des interruptions de service comprises dans la période des Jours et Heures Ouvrables en métropole.

## **article 11 - Commande d'une ligne FTTE avec 2<sup>ème</sup> niveau de qualité de service renforcée (GTR+4H)**

Conformément à l'article 12 de la décision n° 2020-1432 de l'ARCEP en date du 8 décembre 2020 précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique, le SIEA propose une offre de maintenance de deuxième niveau de qualité de service renforcée dont les conditions seront décrites ci-après.

Cette option est souscrite à titre onéreux par l'Opérateur dont le prix est fixé dans l'Annexe 1.

Cette offre de maintenance de deuxième niveau de qualité de service (ci-après « GTR+4H ») consiste, en cas de défaut dûment constaté et signalé selon la procédure décrite au présent article, en une garantie de rétablissement de la ligne FTTE qui selon l'offre souscrite est :

- délai maximum de 4 heures ouvrées, les heures ouvrées étant définie comme suit : du lundi au vendredi inclus hors jours fériés, de huit (8) heures à dix-huit (18) heures.
- 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

L'intégralité des heures ouvrées s'entendent conformément au fuseau horaire de Paris.

### **11.1 Commande d'une ligne FTTE avec option de 2<sup>ème</sup> niveau de qualité de service « GTR+4H »**

La Commande de l'offre GTR+4H est effectuée par l'Opérateur Commercial :

Les commandes pour les offres de qualités de niveau 2 se font via une interface Web ou Webservice propre au SIEA. Les informations des accès à ces services sont disponibles en annexe 7.

Le raccordement est fait par l'OI et la commande doit indiquer :

- L'identifiant de la ligne IPE du local concerné ;
- Le contact du client final pour que le SIEA puisse prendre rendez-vous ;
- Le contact responsable du projet chez l'Opérateur Commercial ;
- Le point de livraison :
  - o Si la livraison doit être effectuée au PRDM : la commande doit indiquer l'emplacement où se connecter sur la tête de renvoi de l'opérateur.
  - o Si la livraison doit être effectuée au PM : la commande doit indiquer l'emplacement sur l'équipement opérateur posé dans la partie gauche du PM ;
- L'option retenue : HO ou HNO.

Le prix de mise à disposition et d'abonnement mensuel d'une ligne FTTE GTR+4H est précisé au paragraphe 11. de l'Annexe 1 « prix » de la présente offre.

## 11.2 Délai de production du lien

Le suivi de production de la commande est possible en utilisant le portail Web ou Webservice propre au SIEA.

Sauf cas de suspension évoqué ci-après (articles 11.2.1 et 11.2.2), le délai de production d'un lien sera de : 30 jours ouvrés

### 11.2.1 Cas de gel de la production

Le délai de production du lien indiqué à l'article 11.2 de la Convention est suspendu dans les hypothèses ci-dessous :

- En cas de date de rendez-vous tardive ne permettant pas au SIEA de produire l'accès dans le délai contractuel alors que des créneaux étaient disponibles chez le SIEA ;
- En cas de décalage du rendez-vous à la demande de l'Opérateur Commercial ou du Client Final ;
- Absence du client final lors du rendez-vous ;
- Refus du raccordement par le client final ;
- Intervention de tiers ou demande d'autorisation préalable à l'intervention du SIEA
- Retard causé par des tiers.

La reprise du délai de production du lien s'effectue lorsque la ou les causes de suspension listées ci-dessus ne font plus obstacles à l'intervention du SIEA.

En l'absence de retour d'information dans un délai de 6 Mois à compter de la notification de la suspension du délai de production du lien, la commande est annulée sans frais pour le SIEA et la totalité des FAS est facturé à l'Opérateur.

### 11.2.2 Cas d'impossibilité de production

La demande production du lien est définitivement rejetée sans frais par le SIEA, dans les hypothèses ci-dessous :

- Rejet de la commande pour cause de format incorrect et/ou absence d'éléments décrits au chapitre 11.1;
- En cas de difficultés de constructions exceptionnelles sur la partie privative qui empêche tout cheminement du câble;
- Absence de mise à disposition par le client final d'un emplacement suffisant et aménagé permettant de recevoir les équipements de terminaison d'accès et/ou de l'infrastructure d'accueil du raccordement final ;
- Mauvais fonctionnement de l'infrastructure d'accueil télécom du raccordement final ;
- En cas de force majeure ;
- Modification de l'offre commandée.

### **11.3 Périmètre de la maintenance**

Le SIEA assure la maintenance de l'intégralité des Câblages FTTE du matériel de connexion réseau situé du PM inclus aux PTO ou DTIO (inclus) dans le cas des Infrastructures de réseau FTTE avec Câblages immeubles, ainsi que sur les liens PRDM-PM.

Conformément aux Conditions Générales, l'Opérateur Commercial est autorisé à effectuer des opérations de maintenance sur le Câblage Client Final, à l'exclusion de toute autre partie du Câblage FTTE et ce dans les conditions de l'article 10.2.11 des présentes.

### **11.4 Dépôt de signalisation**

Dans le cas d'une offre de qualité de niveau 2, la déclaration d'incident par l'Opérateur Commercial se fait en appelant le NOC de la régie ResoLIAin au numéro défini en annexe 7 ou en ouvrant un ticket dans le portail Netadmin dont le lien est aussi défini en annexe 7.

Le décompte de la GTR+4H démarre dès que l'incident est pris en compte par le NOC.

L'Opérateur Commercial disposera des accès au portail Netadmin pour suivre l'évolution du ticket.

### **11.5 Traitement de la signalisation**

Le NOC du SIEA vérifie la conformité de la signalisation (complétude et cohérence des informations fournies par l'Opérateur Commercial) et prend en charge la signalisation dans les conditions du présent article.

Le traitement de la signalisation ne pourra intervenir que si les informations suivantes sont données par l'Opérateur Commercial au SIEA :

- Nom et Prénom du Client ;
- Adresse du Client ;
- Numéro de téléphone mobile et/ou fixe du Client ;
- Amplitude horaire pour l'intervention chez le Client ;

En cas de non-conformité de la signalisation, le SIEA la rejette sans frais.

Si la Signalisation est complète et non rejetée par le SIEA, le SIEA traite la signalisation pour rétablir la ligne FTTE dans un délai maximum de 4 heures à compter du dépôt de la signalisation tel que détaillé à l'article 11.4.

En fin de traitement, le SIEA transmet un avis de clôture de signalisation.

## **11.6 Signalisations transmises à tort**

Pour toute signalisation transmise à tort, l'Opérateur Commercial est redevable au SIEA d'une pénalité dont le montant est indiqué à l'Annexe 2.

Si l'Opérateur Commercial conteste que la signalisation a été transmise à tort, il lui appartient de prouver que le dysfonctionnement est bien imputable au SIEA.

## **11.7 Cas de suspension ou d'impossibilité de mise en œuvre de la garantie GTR+4H**

### 11.7.1 Cas de gel du ticket

Le délai d'engagement du SIEA est suspendu dans les hypothèses ci-dessous :

- En cas de difficultés pour programmer l'intervention chez le client final ;
- En cas de décalage du rendez-vous à la demande de l'Opérateur Commercial ou du Client Final ;
- En cas d'absence du Client Final lors du rendez-vous ;
- En cas de refus d'intervention par le Client Final ;
- En cas d'intervention programmée chez le client final, d'absence du client final ou d'impossibilité d'accéder aux équipements présents chez le client final ;
- Sur le domaine privé, intervention de tiers ou demande d'autorisation préalable à l'intervention de l'opérateur d'infrastructure ;
- en domaine privé Impossibilité d'accéder aux équipements de l'opérateur commercial au niveau du PM ;

La reprise du délai d'engagement s'effectue lorsque la ou les causes d'exclusions listées ci-dessus ne font plus obstacles à l'intervention du SIEA.

En cas d'absence de résolution de la cause du gel du ticket dans un délai de 15 jours ouvrées, le ticket est rejeté définitivement par le SIEA qui est déchargé de ses obligations contractuelles relative à la garantie de rétablissement de 2<sup>ème</sup> niveau de qualité de service.

### 11.7.2 Cas de rejet définitif de l'engagement contractuel

Le ticket passe en statut « meilleurs effort » et le SIEA est déchargé de ses obligations contractuelles relatives à la garantie de rétablissement de 2<sup>ème</sup> niveau de qualité de service :

- Rejet du ticket pour cause de format incorrect (cf chapitre 11.5) ;
- En cas de signalisation à tort d'un ticket par l'Opérateur Commercial (dommages causés en dehors du domaine de responsabilité de l'opérateur d'infrastructure) ;
- En cas de force majeure ;
- Coupure causée par un tiers suite acte de Malveillance ou faute non intentionnelle
- Coupure liée à une opération de maintenance programmée ou une modification technique de l'offre notifiée et délai respecté

### **11.8 Cas des coupures sur le domaine privé ayant pour origine l'intervention d'un tiers**

Dans le cas où la coupure résulte du fait d'une opération du Client ou de l'Opérateur Commercial en partie privée, les moyens mis en œuvre seront ceux de la GTR 4 heures mais les pénalités associées en annexe 2 ne seront pas applicables.

Les coûts inhérents à la réparation seront répercutés sur le Client ou l'Opérateur Commercial responsable de l'opération en partie privée.

### **11.9 Durée et résiliation de l'option**

La garantie d'engagement débute :

- à la première heure du jour ouvré qui suit l'émission par le SIEA du compte-rendu de mise à disposition de la ligne
- à la première heure du premier jour ouvré qui suit l'émission par Orange du compte-rendu de mise à disposition de l'option de GTR +4H.

En cas de résiliation par l'Opérateur, de ladite option avant la fin de la durée minimale prévue, l'Opérateur est redevable d'une pénalité telle que décrite à l'annexe « pénalités » de la présente offre, étant entendu qu'en cas de résiliation de la Ligne FTTE pour laquelle l'option a été souscrite, celle-ci est automatiquement résiliée sans pénalités.

### **11.10 Pénalités**

#### 11.10.1 Pénalités applicables à l'Opérateur Commercial

Des pénalités sont appliquées à l'Opérateur Commercial en cas de :

- Signalisation à tort d'un ticket ;
- Transmissions d'informations erronées pour le traitement du ticket ;

Ces pénalités sont décrites à l'Annexe n° 2.

#### 11.10.2 Pénalités applicables au SIEA

En cas de non-respect des délais de livraison et de rétablissement, des pénalités seront automatiquement appliquée par le SIEA au bénéfice de l'Opérateur Commercial.

Ces pénalités sont décrites à l'Annexe n° 2.

Le solde mensuel des pénalités appliquée ne pourra dépasser un montant de 15% de la facturation mensuelle pour chaque type de prestation concernée.

Le SIEA et l'Opérateur Commercial réévaluent de manière trimestrielle à compter de la signature de la Convention le montant des pénalités.

#### 11.10.3 Disponibilité annuelle standard d'une Ligne FTTH avec GTR 4h

Le SIEA mesure la disponibilité annuelle de chaque Accès grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (IMS).

La période de référence de l'IMS selon le cas débute le 1er janvier ou à la date de la première livraison de l'Accès si celle-ci a lieu lors de l'année calendaire en cours, et se termine le 31 décembre de la même année. Le SIEA s'engage à maintenir l'IMS inférieure ou égale à neuf (9) heures en plage de maintenance :

- Soit un taux de disponibilité de 99,70% pour la GTR 4H HO. L'IMS correspond au cumul des interruptions de service comprises dans la période des Jours et Heures Ouvrables en métropole.
- Soit un taux de disponibilité de 99,90% pour la GTR 4H HNO. L'IMS correspond au cumul des interruptions de service quels que soient l'heure et le jour de l'interruption.

## **article 12 - Modalités de facturation**

Rappels préalables :

- La date de mise à disposition d'un PM est à la date indiquée dans l'avis de mise à disposition du PM ou de l'avis de mise à disposition de Câblage de site. Cette date est fournie dans le champ « dateMADprestationPM » de l'onglet « CR\_MAD\_Pm » conformément à l'annexe 8a.
- Date de mise à disposition d'un Câblage de site correspond à la date indiquée dans l'avis de mise à disposition du Câblage de site. Cette date est fournie dans le champ « DateMADprestationPBs » de l'onglet « CR\_MAD\_Pm » conformément à l'annexe 8a.
- La date de Mise à Disposition d'une Ligne FTTH correspond à la date indiquée dans l'avis de mise à disposition de la Ligne FTTH. Cette date est fournie dans le champ « DateRaccordementPrise » de l'onglet « CR\_MAD LigneFTTH » conformément à l'annexe 8d.

### **12.1 Facturation de l'offre de cofinancement**

Les prestations sont facturées par le SIEA à l'Opérateur :

- à compter de la date de mise à disposition de l'accès au PM pour les frais d'accès au PM et pour le prix forfaitaire d'un Logement Programmé ;
- à compter de la date de mise à disposition du Câblage de sites pour le prix forfaitaire d'un Logement Raccordable, pour un Câblage de sites raccordé à un Point de Mutualisation ;
- à compter de la date de mise à disposition d'une Ligne FTTH pour les frais de mise en service d'un Câblage Client Final ou mensuellement, terme à échoir, à compter de la date de mise à disposition d'une Ligne FTTH en cas de mensualisation ;
- à compter de la date d'envoi des Informations relatives à la Ligne FTTH pour les Frais de fourniture d'informations relatives à la Ligne FTTH, y compris dans le cadre du transfert d'une Ligne FTTH vers l'offre de cofinancement ;
- à compter de la date de mise à disposition d'une Ligne FTTH pour les frais de gestion de contribution de mise en service de Ligne FTTH ;
- à compter de la date de mise à disposition d'une Ligne FTTH pour la mise en continuité optique d'un Câblage Client Final ;
- à compter de la date de mise à disposition du Lien PRDM-PM pour le prix forfaitaire du Lien PRDM-PM ;

- Mensuellement, terme à échoir, à compter de la date de mise à disposition du Lien PRDM-PM pour le prix mensuel du Lien PRDM-PM ;
- Mensuellement, terme à échoir, à compter de la date de mise à disposition d'une Ligne FTTH pour le prix mensuel d'une Ligne FTTH affectée à l'Opérateur ;
- À compter de la date de prise en compte de l'augmentation de l'engagement de cofinancement pour le prix d'augmentation du niveau d'engagement.

Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour des mises à disposition.

## **12.2 Facturation de l'offre d'accès à la Ligne FTTH**

Les prestations sont facturées par le SIEA à l'Opérateur :

- A compter de la date de mise à disposition de l'accès au PM pour les frais de mise en service d'accès au PM ;
- Mensuellement, terme à échoir, à compter de la date de mise à disposition d'une Ligne FTTH pour l'abonnement d'une Ligne FTTH affectée à l'Opérateur ;
- A compter de la date de mise à disposition d'une Ligne FTTH pour les frais de mise en service d'une Ligne FTTH ou mensuellement, terme à échoir, à compter de la date de mise à disposition d'une Ligne FTTH en cas de mensualisation ;
- A compter de la date de mise à disposition / restitution d'une Ligne FTTH pour les frais de gestion de ligne ;
- A compter de la date de mise à disposition d'une Ligne FTTH à un Opérateur Commercial tiers pour une restitution sur frais de mise en service d'un Câblage Client Final pour lequel l'Opérateur était le dernier Opérateur Commercial ayant payé des frais de mise en service ;
- à compter de la date de mise à disposition du Lien NRO-PM pour le prix forfaitaire du Lien NRO-PM ;
- Mensuellement, terme à échoir, à compter de la date de mise à disposition du Lien NRO-PM pour le prix mensuel du Lien NRO-PM.

Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour des mises à disposition.

## **12.3 Facturation des contributions aux Droits de suite**

Les prestations sont facturées par le SIEA à l'Opérateur :

- à compter de la date de mise à disposition de l'accès au PM pour la contribution au Droits de suite de cofinancement ex post d'un Logement Couvert ;
- à compter de la date de mise à disposition du Câblage de sites pour la contribution au Droits de suite de cofinancement ex post d'un Logement Raccordable ;
- à compter de la date de prise en compte de l'augmentation de l'engagement de cofinancement pour la contribution au Droits de suite d'augmentation d'engagement.

Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour des mises à disposition.

## **12.4 Facturation de la Maintenance**

La maintenance donne lieu à la perception d'un prix mensuel qui est intégré aux prix mensuels des prestations de Liens PRDM-PM, de Cofinancement, de Location à la Ligne et de Maintenance des Câblage Client Finals, précisés en Annexe 1.

## **12.5 Versement des Droits de suite**

Les Droits de suite sont établis par le SIEA et envoyés avec leurs justificatifs à l'Opérateur au 31 mars de chaque année civile pour les Droits de suite dus au titre de l'année civile précédente.

## **12.6 Versement des restitutions sur le prix de mise en service d'un Câblage Client Final**

Le versement par le SIEA de la restitution sur le prix de mise en service d'un Câblage Client Final à l'Opérateur, interviendra, le cas échéant, le mois de la résiliation de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH par l'opérateur.

Fait en deux exemplaires originaux paraphés et signés,

A Bourg en Bresse, le

A Paris, le

### **Pour le SIEA**

Signature précédée des noms, prénom  
et qualité du signataire

### **Pour L'Opérateur**

Signature précédée des noms, prénom  
et qualité du signataire