

# CONTRAT FTTH PASSIF

## ANNEXE 5

### CONDITIONS TECHNIQUES ET OPERATIONNELLES DU SERVICE V20.02 VNATHD



## Sommaire

### Table des matières

CONTRAT FTTH PASSIF ANNEXE 5 .....	1
<b>1. Objet des conditions techniques et opérationnelles du service .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Cofinancement <i>ab initio</i> de la BLO .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Diffusion de l'Appel au cofinancement .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Contenu de l'Appel au cofinancement .....</b>	<b>7</b>
<b>2.3. Déroulement de l'Appel au cofinancement .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Cofinancement a posteriori de la BLO .....</b>	<b>9</b>
<b>4. La consultation préalable sur la partition d'un lot FTTH .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Location de la Ligne FTTH.....</b>	<b>10</b>
<b>6. Mise à disposition des informations relatives à la BLO.....</b>	<b>10</b>
<b>6.1. Mise à disposition des informations Correspondance PM – NRO (CPN) .....</b>	<b>11</b>
6.1.1. Contenu et mise à jour des informations CPN .....	11
6.1.2. Publication des informations CPN.....	11
<b>6.2. Mise à disposition des Informations Préalablement Enrichies (IPE) .....</b>	<b>11</b>
6.2.1. Contenu et mise à jour des informations IPE .....	11
6.2.2. Publication des informations IPE .....	12
6.2.3. Cas particulier des immeubles neufs .....	12
<b>7. Mise à disposition des PM.....</b>	<b>12</b>
<b>7.1. Mise en service du PM.....</b>	<b>12</b>
7.1.1. Ouverture commerciale d'un PM.....	12
7.1.2. Commande d'un PM pour l'Usager .....	13
7.1.3. Processus de mise à disposition d'un PM pour l'Usager .....	13
7.1.4. Commande ou demande d'information d'un PM .....	15
7.1.5. Accusé de réception Commande/Demande d'information PM .....	15
7.1.6. Compte-rendu de mise à disposition d'un PM à l'Usager .....	16
7.1.7. Accusé de réception du CR MAD PM .....	21
7.1.8. Notification d'intervention prévisionnelle .....	21
7.1.9. Compte-rendu d'information aux syndicats de copropriété.....	21
7.1.10. Notification d'adduction au PM.....	22
7.1.11. Compte-rendu de Notification d'adduction .....	22

7.1.12.	Commande résiliation PM .....	23
7.1.13.	Compte-rendu d'annulation PM.....	23
7.1.14.	Date de mise à disposition de la BLO cofinancée.....	23
<b>7.2.</b>	<b>Mise à disposition du Raccordement direct au PM .....</b>	<b>23</b>
7.2.1.	Prise de commande Pénétrante PM.....	24
7.2.2.	Mode opératoire Pénétrante PM.....	24
7.2.3.	Compte rendu d'Intervention Pénétrante PM.....	24
7.2.4.	Malfaçon sur des travaux de Pénétrante PM .....	25
7.2.5.	Notification d'adduction .....	26
<b>7.3.</b>	<b>Mise à disposition ou extension d'un lien NRO-PM livré au NRO du Fournisseur. 26</b>	
7.3.1.	Mode opératoire .....	26
7.3.2.	Délai de mise en service .....	26
7.3.3.	Date de Début du Service .....	27
7.3.4.	Validation d'un lien NRO-PM par l'Usager.....	27
7.3.5.	Commande d'annulation d'un lien NRO-PM .....	27
7.3.6.	L'Usager pourra émettre une commande d'annulation de lien selon le processus défini par le groupe de travail interopérateur FTTH. L'Usager devra nécessairement indiquer dans sa commande d'annulation, la référence de la commande de lien NRO-PM associée. L'Usager pourra annuler sa commande de lien NRO-PM dans un délai de 2 jours ouvrés. Dépassé ce délai la commande d'annulation sera rejetée et la commande de lien ira à son terme et ne pourra plus être annulée. Résiliation d'un lien NRO-PM .....	27
<b>7.4.</b>	<b>Extension d'un Hébergement au PM .....</b>	<b>27</b>
7.4.1.	Commande d'une extension d'Hébergement au PM.....	28
<b>7.5.</b>	<b>Mise à disposition ou extension d'un lien NRO-PM livré au POP de l'Usager (NRO de l'Usager) .....</b>	<b>29</b>
7.5.1.	Mise à disposition (Commande Initiale).....	29
7.5.2.	Extension d'un lien NRO-PM au POP d'un Usager .....	29
7.5.3.	Date de Début du Service .....	29
7.5.4.	Résiliation d'un lien NRO-PM livré sur le POP de l'Usager.....	30
<b>7.6.</b>	<b>Mise à disposition ou extension d'un Hébergement au NRO du Fournisseur.....</b>	<b>30</b>
7.6.1.	Mode opératoire .....	31
7.6.2.	Délais de la prestation.....	32
7.6.3.	Date de Début du Service .....	32
7.6.4.	Cas Particulier d'ajout de tiroirs optiques dans la baie de transport du Fournisseur .....	32
7.6.5.	Commande résiliation Hébergement au NRO du Fournisseur .....	32
<b>7.7.</b>	<b>Service de Pénétrante NRO.....</b>	<b>33</b>

7.7.1.	Prise de commande .....	33
7.7.2.	Mode opératoire Pénétrante NRO.....	33
7.7.3.	Spécificités d'une commande de pénétrante NRO couplée à une commande d'hébergement.....	34
<b>8.</b>	<b>Mise à disposition des Lignes FTTH Passives – Mode « STOC » .....</b>	<b>35</b>
<b>8.1.</b>	<b><i>Mise à disposition d'une Ligne FTTH Passive dans le cas de sous-traitance à l'Usager du raccordement Client Final.....</i></b>	<b>35</b>
8.1.1.	Processus de commande d'une Ligne FTTH Passive .....	35
8.1.2.	Aide à la prise de commande.....	37
8.1.3.	Commande d'accès .....	37
8.1.4.	Annulation de commande d'accès .....	38
8.1.5.	Accusé de réception de commande d'accès .....	38
8.1.6.	Compte-rendu de commande d'accès .....	38
8.1.7.	Commande de prestation de construction de PTO (STOC).....	39
8.1.8.	Compte-rendu de prestation de construction de PTO par l'Usager .....	40
8.1.9.	Compte-rendu de mise à disposition de ligne FTTH .....	40
8.1.10.	Notification de raccordement en échec .....	40
8.1.11.	Compte-rendu de mise en service de Ligne FTTH.....	40
8.1.12.	Notification de reprovisioning.....	40
8.1.13.	Prise de rendez-vous.....	41
8.1.14.	Notification d'écrasement.....	41
8.1.15.	Echange de messages durant le traitement d'une commande .....	42
<b>8.2.</b>	<b><i>Mise à disposition d'un brassage au PM et d'un raccordement de Local FTTH (si la prestation est réalisée par l'Usager) .....</i></b>	<b>42</b>
8.2.1.	Mode opératoire (cas nominal – PTO à construire).....	42
8.2.2.	Mode opératoire (cas nominal – PTO construite) .....	43
8.2.3.	Mode opératoire (cas nominal – PTO construite mais non identifiée).....	44
8.2.4.	Rendez-vous d'installation .....	44
<b>8.3.</b>	<b><i>Délais de fourniture des flux.....</i></b>	<b>44</b>
8.3.1.	CR de mise en service.....	45
<b>8.4.</b>	<b><i>Date de Début du Service.....</i></b>	<b>45</b>
<b>9.</b>	<b>Mise à disposition des Lignes FTTH Passives – « Mode OI » .....</b>	<b>45</b>
<b>9.1.</b>	<b><i>Mise à disposition d'une Ligne FTTH Passive dans le cas de raccordement client par le Fournisseur .....</i></b>	<b>45</b>
9.1.1.	Processus de commande d'une Ligne FTTH Passive avec raccordement par le Fournisseur .....	45
9.1.2.	Annulation de commande d'accès .....	48

9.1.3.	Compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH.....	48
9.1.4.	Notification de raccordement en échec.....	48
9.1.5.	Gestion du Rendez-vous.....	48
<b>9.2.</b>	<b>Mode opératoire (cas nominal – PTO à construire).....</b>	<b>48</b>
<b>9.3.</b>	<b>Mode opératoire (cas nominal – PTO construite) .....</b>	<b>49</b>
<b>9.4.</b>	<b>Mode opératoire (cas nominal – PTO construite et non identifiée) .....</b>	<b>50</b>
<b>9.5.</b>	<b>Rendez-vous d’installation .....</b>	<b>50</b>
<b>9.6.</b>	<b>Modalités de gestion du rendez-vous.....</b>	<b>51</b>
<b>9.7.</b>	<b>Délais de fourniture des flux .....</b>	<b>51</b>
9.7.1.	CR de commande et CR MAD .....	51
9.7.2.	CR de mise en service .....	51
<b>9.8.</b>	<b>Date de Début du Service .....</b>	<b>51</b>
<b>10.</b>	<b>Service Après-vente.....</b>	<b>52</b>
<b>10.1.</b>	<b>Accueil des signalisations.....</b>	<b>52</b>
<b>10.2.</b>	<b>Signalisation d’un dysfonctionnement.....</b>	<b>52</b>
<b>10.3.</b>	<b>Domaine d’intervention du Fournisseur .....</b>	<b>53</b>
<b>10.4.</b>	<b>Délai de rétablissement du service.....</b>	<b>53</b>
<b>10.5.</b>	<b>Procédure d’escalade hiérarchique .....</b>	<b>53</b>
<b>10.6.</b>	<b>Signalisation transmise à tort .....</b>	<b>53</b>
<b>10.7.</b>	<b>Maintenance programmée .....</b>	<b>53</b>

# 1. Objet des conditions techniques et opérationnelles du service

Le présent document vise à définir les processus opérationnels liés à la souscription et la mise en service de l'Offre FTTH passive.

Les notions commençant par une lettre majuscule sont définies dans les Conditions particulières ou les Conditions générales de l'Offre FTTH passive.

Dans ce qui suit Fournisseur fait référence à Nouvelle-Aquitaine THD et à son concessionnaire fournisseur du présent service.

## 2. Cofinancement *ab initio* de la BLO

Dès lors qu'il envisage la construction d'un Câblage FTTH, le Fournisseur informe les opérateurs co-financeurs potentiels de son intention de déployer des Câblages FTTH. Il envoie pour cela un Appel au cofinancement.

La date de clôture de l'Appel au cofinancement *ab initio* intervient au plus tôt 2 mois après la date de diffusion de cet Appel au cofinancement.

En retour, l'opérateur co-financeur peut formuler une Demande de Cofinancement afin de cofinancer la construction des Câblages FTTH circonscrits dans l'Appel au Cofinancement.

Le processus de l'Appel au cofinancement se déroule de la manière suivante

### 2.1. Diffusion de l'Appel au cofinancement

L'Appel au cofinancement est diffusé aux opérateurs de la dernière liste des opérateurs qui doivent être destinataires des informations sur l'installation de lignes en fibre optique dans les immeubles maintenue et diffusée par l'ARCEP ainsi qu'aux opérateurs déjà clients de l'offre et qui ne figureraient pas dans cette liste.

### 2.2. Contenu de l'Appel au cofinancement

L'Appel au cofinancement est composé des documents suivants :

- Un courrier d'Appel au cofinancement de l'Usager pour le cofinancement des prises FTTH dont un modèle est communiqué en Annexe 6.A du Contrat,
- Un Bon de commande de cofinancement dont un modèle est communiqué en Annexe 6.B du Contrat
- Une information d'intention de déploiement de Câblage FTTH dont un modèle est communiqué en Annexe 6.C.
- Eventuellement, tout document additionnel que le Fournisseur estimera pertinent.

L'information d'intention de déploiement de Câblage FTTH contient notamment les éléments suivants :

Information sur la couverture

- la référence et le nom de la Zone de cofinancement,
- le nom de la Plaque de rattachement,
- la liste des communes concernées par le déploiement avec leur code INSEE,
- le parc prévisionnel des Logements Raccordables de la Zone de cofinancement,

- la date prévisionnelle de lancement de la construction du Câblage FTTH sur la Zone de cofinancement.

#### Information tarifaires

- le parc prévisionnel des Logements Raccordables de référence pour le Droit à Activer,
- la date d'expiration des Droits d'Usage,
- les modalités de renouvellement de Droit d'Usage,
- le plan tarifaire de la Zone de cofinancement.

#### Informations pour la prise de commande

- le Délégrant,
- les informations complémentaires si besoin.

### 2.3. Déroulement de l'Appel au cofinancement

L'Usager est informé d'un Appel au cofinancement par courrier recommandé avec demande d'avis de réception (deux exemplaires). L'Appel au cofinancement lui est également envoyé au format électronique.

L'Usager doit compléter le Bon de commande de cofinancement en indiquant notamment :

- Sa référence de commande,
- Son choix de périmètre de cofinancement
- Le nombre de tranches de cofinancement commandé (conformément à la définition de la tranche de cofinancement indiquée à l'Annexe 1 des Conditions Particulières de l'Offre FTTH Passive).
- Le type d'hébergement souhaité au PM.

Il doit ensuite retourner ce formulaire imprimé et signé au Fournisseur en deux exemplaires à l'adresse précisée dans le courrier. L'envoi doit être réalisé par courrier recommandé avec demande d'avis de réception. Cette commande constitue sa Demande de cofinancement.

Cet envoi postal devra être obligatoirement complété par l'envoi de la Demande de cofinancement au format Excel sur la boîte aux lettres électronique suivante :

*consultation-FTTH@axione.fr.*

A réception de la Demande de cofinancement, le Fournisseur évalue sa recevabilité. Si la demande est recevable, le Fournisseur :

- Confirme la recevabilité à l'Usager par courrier électronique aux coordonnées de Facturation précisées en Annexe 8 Contacts sous deux (2) jours ouvrés



- ajoute sa signature à la Demande de cofinancement et matérialise ainsi un Accord local de cofinancement. Le Fournisseur renvoie à l'Usager un exemplaire de l'Accord local de cofinancement par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai de deux (2) jours ouvrés.

Dans le cas contraire, le Fournisseur notifie à l'Usager l'irrecevabilité de sa commande et le motif de cette irrecevabilité.

### 3. Cofinancement a posteriori de la BLO

A tout moment, l'Usager peut solliciter le Fournisseur afin de lui témoigner son souhait de se positionner comme co-financeur *a posteriori*. L'Usager doit alors suivre une procédure de réponse identique à celle du cofinancement *ab initio* et telle que décrite en 2.3.

S'il ne dispose pas de l'Appel au cofinancement relatif à la Zone de cofinancement pour laquelle il souhaite cofinancer, l'Usager peut demander un envoi de l'Appel au cofinancement initial sur la boîte à lettres électronique suivante :

*cotation-FTTH@axione.fr.*

### 4. La consultation préalable sur la partition d'un lot FTTH

Lors de chaque Appel au cofinancement, le Fournisseur communique ou met à jour une information d'intention de déploiement de Câblage FTTH, qui délimite la Zone de cofinancement concernée. Chaque Zone de cofinancement désigne un ensemble de communes.

Le déploiement d'une Zone de cofinancement est réalisé progressivement par Lot FTTH. Avant la construction de chaque Lot FTTH, le Fournisseur consulte l'Usager sur la partition de chaque Lot FTTH en Zones arrière de PM. Cette Consultation est envoyée à l'Usager par courrier recommandé avec accusé de réception. Elle décrit :

- le périmètre géographique de déploiement du Lot FTTH envisagé par le Fournisseur ;
- la partition du Lot FTTH en Zones arrière de PM ;
- les positions prévisionnelles des PM et des NRO pour le Lot FTTH ;
- la date de lancement des déploiements du Lot FTTH ;
- la date limite de réponse qui sera positionnée au moins 4 semaines après la date d'envoi de la Consultation et ne peut être fixée moins de deux mois calendaires après la date d'envoi de la Consultation.

Le découpage géographique est disponible sous deux formats :

- un fichier Shape,
- un fichier CSV.

Pour une Zone arrière de PM à construire, l'Usager a la faculté de formuler, en retour à la Consultation, des remarques sur le contour géographique du Lot FTTH retenu par le Fournisseur et sur la partition de ce Lot FTTH en Zones arrière de PM. Cette réponse à la Consultation doit parvenir au Fournisseur au plus tard le jour de la date limite de réponse à la Consultation.

Le Fournisseur, après avoir pris en compte, le cas échéant, les remarques éventuelles qui lui auront été transmises par les acteurs consultés, renvoie une version définitive de la description du Lot FTTH retenu par le Fournisseur et de la partition du Lot FTTH en Zones arrière de PM. Le Fournisseur justifiera éventuellement ses choix auprès de l'Usager si les remarques qu'il a formulées ne sont pas retenues.

Le rythme, les modalités de communication et les modalités de participation à la consultation (délai de réponse, formalisme, etc...) sont indiquées dans le courrier de consultation.

Le Fournisseur sera amené à mettre à jour ces informations en tant que de besoin, et ce, sans incidence sur les engagements souscrits par l'Usager.

## **5. Location de la Ligne FTTH**

Lorsque l'Usager ne souhaite pas se positionner comme co-financeur sur un PM donné, il peut néanmoins à tout moment décider de commander des Lignes FTTH.

En premier lieu, il aura commandé, à minima, un raccordement et une offre d'hébergement au PM correspondant et aura notifié le Fournisseur de son adduction à ce dernier.

Cette notification est un prérequis à l'acceptation de commandes de Lignes FTTH passives associées à un PM donné.

Le processus de prise de commande d'un PM et d'une Ligne FTTH Passive est décrit dans les paragraphes qui suivent. L'interface d'échange de mise à disposition d'un PM est définie dans l' « Annexe 3.B-Description des flux de données SI – MAD PM ». L'interface de mise à disposition d'une Ligne FTTH passive est définie dans l'Annexe 3.D-Description des flux de données SI – PDC Accès ». Ce processus est commun à tous les modes de commandes : cofinancement ou commande unitaire.

## **6. Mise à disposition des informations relatives à la BLO**

Une Ligne d'Accès FTTH passive donnée est collectée sur un PM unique et, le cas échéant, un NRO unique.

Chaque PM est associé à un NRO-. Certains PM sont également NRO. On parle alors de PM-NRO.

Le PM et le NRO associé sont alors colocalisés sur le même site. L'association PM-NRO peut changer en phase d'étude et de construction d'un réseau.

Chaque PM dessert une liste d'adresses. En phase de construction de la Boucle Locale Optique par le Fournisseur, une adresse peut changer de PM. Après construction, l'association PM-Adresse n'est pas modifiée, sauf pour des cas non imputables au Fournisseur, comme des dévoiements, des changements de local PM.

Dans le cadre d'une extension de la Boucle Locale Optique, un PM peut, par contre, se voir affecter de nouvelles adresses.

La liste des PM du Fournisseur ainsi que leurs adresses sont communiquées à l'Usager via les fichiers IPE selon les protocoles du groupe de travail interopérateur FTTH .

La liste des associations PM – NRO via le fichier CPN selon les protocoles du groupe de travail interopérateur FTTH

## **6.1. Mise à disposition des informations Correspondance PM – NRO (CPN)**

### **6.1.1. Contenu et mise à jour des informations CPN**

Le fichier CPN (Correspondance PM – NRO) contient les informations sur le réseau de transport associé aux PM du Fournisseur.

Pour chaque PM, le fichier définit la liste des NRO associés et leur type.

.

Les références PM apparaissent quand les PM ont fait l'objet d'une consultation préalable dont le délai a expiré. Les NRO peuvent apparaître sans référence PM associée et apparaissent au plus tard à l'expiration du délai de la première consultation préalable dans laquelle ils apparaissent.

Les détails techniques de nommage, diffusion et le format de ce fichier sont définis dans l' « Annexe 3.B-Description des flux de données SI – MAD PM ».

### **6.1.2. Publication des informations CPN**

Ce fichier est transmis de manière quotidienne par le Fournisseur à l'Usager via l'interface d'échange de fichiers définie dans l' « Annexe 3.B-Description des flux de données SI – MAD PM ».

## **6.2. Mise à disposition des Informations Préalablement Enrichies (IPE)**

### **6.2.1. Contenu et mise à jour des informations IPE**

Le fichier IPE (Informations Préalables Enrichies) vise à communiquer à l'Usager la liste des bâtiments couverts (ciblés et raccordables) du réseau FTTH du Fournisseur associée aux informations de syndics éventuelles et de PM (Point de Mutualisation) de rattachement prévus ou déployés. Un bâtiment apparaît dans l'IPE à l'état CIBLE au plus tard au lendemain du délai de consultation préalable tel que défini par la réglementation en vigueur.

Une date de première MAD peut apparaître dans l'IPE pour un PM sans qu'il y ait eu émission d'un CR MAD si aucun Usager n'est co-investisseur. Cette date de première MAD correspond au passage à l'état DEPLOYE du PM.

### **6.2.2. Publication des informations IPE**

Ce fichier est transmis de manière quotidienne par le Fournisseur à l'Usager via l'interface d'échange de fichiers définie dans l' « Annexe 3.B-Description des flux de données SI – MAD PM ».

### **6.2.3. Cas particulier des immeubles neufs**

Concernant les immeubles neufs pour lesquels le constructeur aura respecté la réglementation de 2010 en construisant la colonne montante dans les règles de l'art et en livrant au Fournisseur une infrastructure optique exploitable, le Fournisseur référencera ses immeubles et pourra en communiquer la liste en mode projet à l'Usager.

Les immeubles nouvellement construits pour lesquels le Fournisseur aura dû reconstruire la colonne montante pour être en mesure de la prendre en exploitation ne seront plus considérés comme immeuble neuf pour la facturation. Par contre, les références des PTO de l'immeuble seront communiquées à l'Usager via l'outil d'aide à la commande (éligibilité).

La transmission des adresses concernées se fera par email.

Lorsque le PM est extérieur, ce qui est le cas en Zone Moins Dense, l'adresse ne fera pas l'objet de flux spécifiques.

## **7. Mise à disposition des PM**

Pour chaque PM, indépendamment de toute prestation annexe, le processus de mise en service utilisé est celui défini par le groupe de travail multi-opérateur FTTH passif.

Ce chapitre présente ce processus de mise en service des PM tel que le Fournisseur a prévu de le mettre en œuvre ainsi que les processus liés aux prestations annexes d'hébergement et de transport FTTH.

La version décrite correspond à la version 3.1 du protocole définie dans le cadre du groupe de travail multi-opérateur.

### **7.1. Mise en service du PM**

Quelles que soient les prestations commandées par l'Usager pour un PM donné, le processus de mise en service générique est toujours identique.

#### **7.1.1. Ouverture commerciale d'un PM**

Un PM est ouvert commercialement 3 mois après la date de publication du premier Compte-Rendu de Mise à Disposition (CR MAD) du PM. Si aucun opérateur commercial n'est positionné sur le PM, le Fournisseur pourra publier la date de mise à disposition du PM sans avoir diffusé de fichier CR MAD PM. Le seul passage de la date d'ouverture commerciale n'est pas suffisant pour permettre à un Usager de passer au Fournisseur des commandes d'accès Ligne FTTH passive.

L'ouverture d'un PM pour un Usager donné et l'ouverture de son droit à passer des commandes de Lignes FTTH passives seront prononcées suite au passage de deux

jalons :

- La date d'ouverture commerciale définie comme la date à J+3 mois après la date de première MAD notamment publiée dans l'IPE est commune à l'ensemble des Usagers du réseau et
- La validation par le Fournisseur de la Notification d'adduction de l'Usager à ce PM par l'envoi d'un Compte-Rendu d'adduction OK.

La première commande de Ligne FTTH passive pourra être émise une fois ces deux jalons passés.

### 7.1.2. Commande d'un PM pour l'Usager

Un PM peut être :

- soit commandé unitairement,
- soit « commandé » via un accord de cofinancement. Cet accord, portant sur une maille géographique rassemblant un ensemble de PM, peut être signé entre le Fournisseur et l'Usager :
  - soit avant la Mise à Disposition du PM ,
  - soit après la Mise à Disposition du PM .

Dans tous les cas de souscription, en parallèle des flux de mise en service du PM décrits dans les paragraphes suivants, l'Usager devra passer une commande explicite pour chacune des prestations souhaitées au PM :

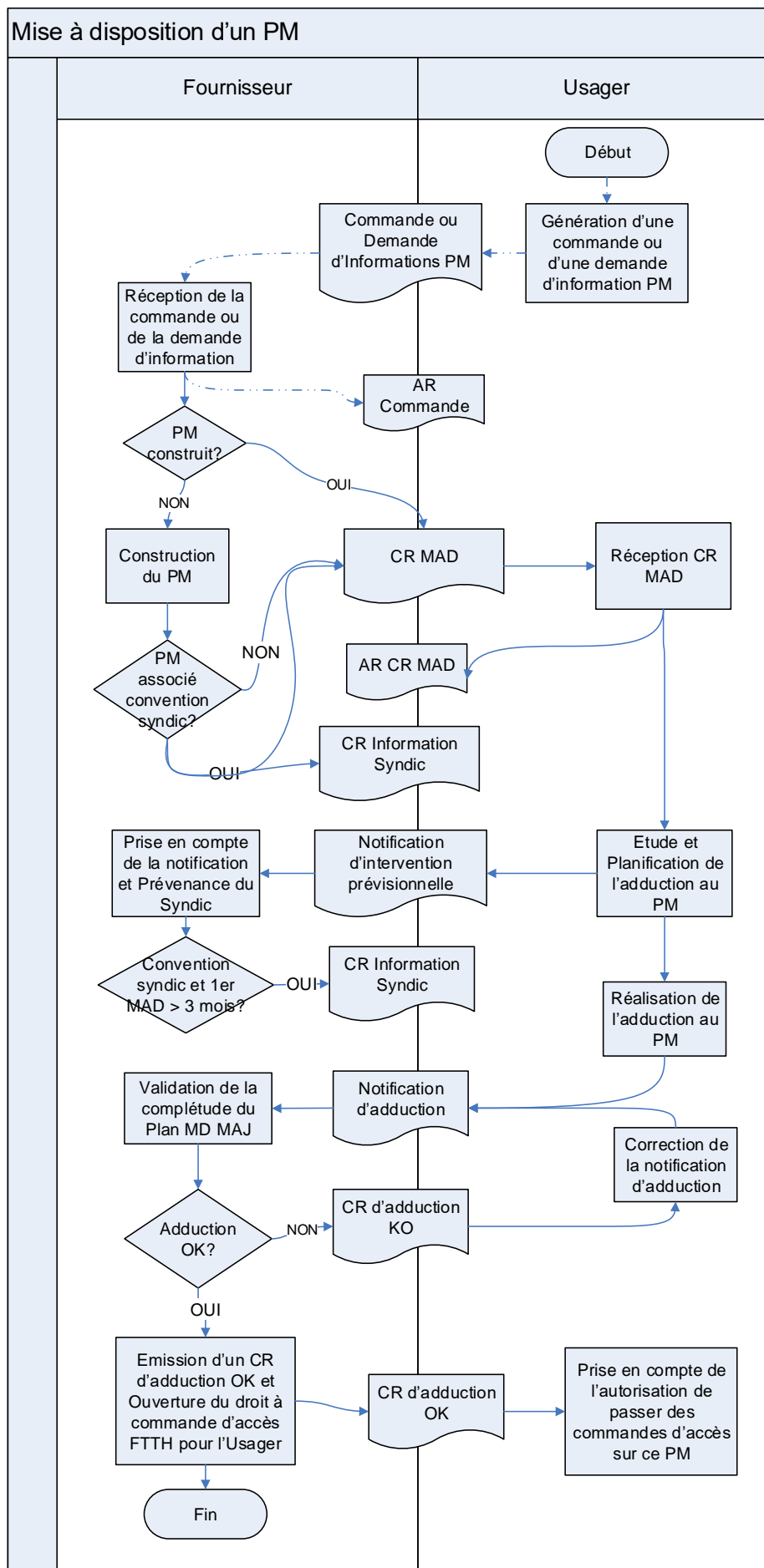
- Hébergement au PM dans le cas d'un équipement actif
- Raccordement direct au PM :
  - Construction d'une chambre 0 du PM (si nécessaire),
  - Pénétration d'un câble au PM,
- Transport :
  - Transport au NRO,
  - En option et avec l'accord du Fournisseur, livraison du transport dans un POP de l'Usager,
- Hébergement au NRO

### 7.1.3. Processus de mise à disposition d'un PM pour l'Usager

Le système d'information du Fournisseur intègre un Frontal Opérateur FTTH conforme à l'interface standard définie dans le cadre du groupe de travail multi-opérateur pour la partie passive.

Afin de définir un PM ouvert commercialement pour un Usager, le protocole et le formalisme utilisés sont conformes aux travaux de ce groupe de travail.

Le processus nominal (v3.1) des travaux du groupe de travail multi-opérateur de mise en service d'un PM est décrit ci-dessous :



La définition et l'utilisation de chacun des messages présentés dans ce processus sont explicitées dans les paragraphes suivants. Le format de ces message est décrit en « Annexe 3.B-Description des flux de données SI – MAD PM ».

#### 7.1.4. Commande ou demande d'information d'un PM

Ce message peut initier le processus de mise à disposition d'un PM. Cependant, il n'est pas nécessaire dans le cas du cofinancement.

Le PM peut être mis à disposition, voire ouvert commercialement avant qu'un Usager ne passe sa commande.

La commande de PM est utilisée comme :

- une commande qui initie alors le processus dans le cas d'une souscription de PM unitaire;
- une demande d'information à jour dans le cas de cofinancement entre l'Usager et le Fournisseur : cette demande peut être notamment utile pour la réalisation d'adduction au PM à une date postérieure à son ouverture commerciale officielle.

Dans le cas de souscription unitaire d'un PM, hors tout accord de cofinancement, l'Usager devra nécessairement initier le processus de mise à disposition du PM par une commande PM au format défini dans le cadre du protocole d'échange.

.

Dans le cas d'un cofinancement, le Fournisseur considère que l'Usager a passé commande de l'ensemble des PM de la Zone de cofinancement concernée faisant l'objet d'une mise à disposition pendant la période d'engagement de l'Usager. L'Usager n'a pas besoin de déposer une commande au Fournisseur pour initier le processus de mise à disposition d'un PM. Il recevra automatiquement le message de compte-rendu de mise à disposition sur le périmètre cofinancé.

Précision des modalités de traitement du flux de commande d'info :

- Si le PM a été mis à disposition dans le cadre d'un accord de cofinancement (COFI) et l'Usager passe une commande en UNIT, alors le Fournisseur renverra un AR KO
- Si le PM a été mis à disposition dans le cadre d'une commande unitaire (UNIT) et l'Usager passe une commande en COFI alors le Fournisseur renverra un AR KO
- Si l'Usager passe une première commande UNIT, il s'agit d'une commande en unitaire. Ensuite, toute nouvelle commande en UNIT sera une demande d'informations à jour, le Fournisseur renverra la dernière version du CR MAD.
- Si l'Usager cofinanceur passe une commande en COFI, alors il s'agit d'une demande d'informations à jour, l'OI renverra la dernière version du CR MAD.
- La prestation commerciale est inchangée pour les MAJ
- En tant qu'Usager, la référence de la commande est relative à la demande, elle change à chaque nouvelle demande d'information.

#### 7.1.5. Accusé de réception Commande/Demande d'information PM

Ce message est une réponse systématique à la commande ou demande d'information

sur un PM donné.

L'Accusé de Réception de la commande/demande d'information PM permet d'acquitter la réception et de communiquer à l'Usager la référence de prestation PM définie par le Fournisseur. Cette référence sera utilisée dans les échanges suivants du processus de mise à disposition du PM pour l'Usager et plus tard, dans le cadre des échanges liés à la mise en service de Lignes FTTH Passives.

Dans le cas d'une demande d'information, la référence de la commande Usager de demande d'information sera retournée par le Fournisseur et non la référence de commande unitaire initiale.

#### **7.1.6. Compte-rendu de mise à disposition d'un PM à l'Usager**

Ce message est envoyé :

- de manière systématique dès la validation de la prise en exploitation d'un PM par le Fournisseur vers tous les Usagers cofinanceurs sans commande PM préalable ;
- en réponse à un message de demande d'information par un Usager cofinancier ou à un Usager ayant commandé le PM unitairement à compter du déploiement du PM ;
- en réponse à un message de commande unitaire de PM à partir du déploiement du PM.

L'Usager est notifié du déploiement effectif du PM par la réception du compte-rendu de mise à disposition (CR MAD) du PM.

A l'issue de la réception du CR MAD contenant le plan MAD, l'Usager peut procéder aux études et à la planification de son adduction au PM.

La date de mise en service commerciale du PM intervient 3 mois après la date de première MAD du PM. Le champ NatureCR prend la valeur INITIAL lors de cette première émission.

Suite à la première MAD, le PM passe à l'état « DEPLOYE » dans le fichier IPE et dans le fichier CPN.

Les adresses pour lesquelles un PBO a déjà été pris en exploitation par le Fournisseur avant la première MAD passent à l'état DEPLOYE dans l'IPE et apparaissent dans le CR MAD initial le cas échéant.

La mise à disposition du PM et la pose des PBO peuvent être dé-corrélées dans le temps.

Si aucun PBO n'a été déployé à la première MAD, aucune adresse ne sera livrée en même temps que le PM. Dans ce cas, le fichier ne contient qu'une seule ligne contenant les données du PM (en plus de la ligne d'entête).

.

La livraison formelle des adresses raccordables (PBO posé) se fera par CR MAD de type MISE A JOUR.

Ainsi, d'autres CR MAD pour le même PM seront transmis aux Usagers concernés lorsque les prises ciblées et non raccordables à la MAD du PM et lors des précédents



envois de CR MAD passent à l'état déployé. Le champ NatureCR des CR MAD successifs au premier CR MAD prend la valeur MISE A JOUR. Ces messages formalisent les livraisons successives de nouvelles prises raccordables.

Le ou les fichiers matérialisant le CR MAD sont transmis dans un conteneur (.zip).

L'abandon du PM est matérialisé par le passage du PM à l'état « ABANDONNE » dans l'IPE et le CPN.

Dans le cas de CR MAD OK, trois types de fichiers peuvent être intégrés au compte-rendu de mise à disposition des PM :

- Le Fichier CR MAD déclare en premier lieu le statut du PM après construction.. Le CR MAD précisera les informations concernant le nombre de logements livrés, le nombre de logements cible, des précisions sur les modalités d'accès ainsi que des éléments d'ingénierie standardisés.
- Le Fichier position est obligatoire dans le cas de fibre dédiée à la MAD initiale. Il permet de communiquer à l'Usager les positions qui lui sont réservées au PM. Le Fournisseur ne propose pas de fibre dédiée à date. Ce fichier ne fera donc pas partie des CR MAD.
- Le Fichier « Plan » décrira le plan d'accès au PM et le plan d'acheminement de câble au PM. Il est obligatoire à la MAD initiale. Il peut se présenter notamment sous la forme de plans du PM nécessaires à l'installation des équipements de l'Usager ainsi que de photos des acheminements et du PM. Lors de CR MAD de type Mise à jour, les plans mis à jour peuvent être mis à disposition par l'OI à l'OC.

## Fichier csv CR MAD

NatureCR s'applique au CR complet. Cette valeur doit être la même sur chaque ligne. Seules les adresses déployées à date apparaissent dans le CR MAD. Pour toute réémission du CR MAD, la liste des adresses présentes représente une photo à date de la zone arrière déployée du PM. C'est grâce au champ DateMadPrestationPBs que l'on identifie les livraisons successives d'adresses.

ReferenceOffreCommerciale permet au Fournisseur de communiquer des informations utiles à la correspondance avec la grille tarifaire sur des paramètres qui ne seraient pas déjà communiqués dans le CR MAD.

## Plan MAD

Le plan MAD peut contenir, en fonction des sites, les informations telles que:

Localisation du PM et de l'adduction de l'OI (chambre 0...)

Modalités d'accès au PM : informations sur la boîte à clés

Information liées au GC du PM

Câblage amont

Câblage aval

Bonne pratique de câblage au PM

### Fiche d'auto-recette

Le plan MAD est transmis avec le CR MAD initial du PM.

Il vise à permettre à l'OC de définir son projet d'adduction et de déploiement d'équipements au PM.

### Fichier position

Le Fichier position est utilisé dans le cas de fibre dédiée. Il permet de communiquer à l'Usager les positions qui lui sont réservées au PM. Ce flux n'est pas envoyé lorsque l'offre souscrite est sur fibre partagée. Il est donc sans objet en Zone Moins Dense.

### Cas particulier des PM multiples

Pour desservir une même adresse, les contraintes terrains peuvent amener le Fournisseur à déployer plusieurs PM physiques distincts et éventuellement adductables par plusieurs chemins localisés et desservant une ou plusieurs adresses.

Un PMR est un regroupement logique de PMT.

Plusieurs PMR desservant des zones arrières disjointes peuvent être localisés à la même adresse.

Dans ce cas, on appellera :

- PM de Regroupement (PMR), l'identifiant de l'ensemble (regroupement) des PMT desservant une même adresse.
- PM Technique (PMT), l'identifiant d'un PM physique desservant une ou plusieurs adresses du PMR.

Le PMR est présent dans l'IPE et le CR MAD.

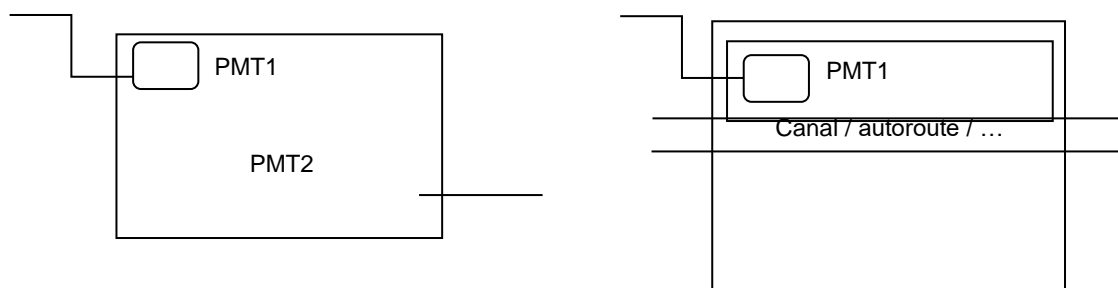
Dans une ligne du CR MAD les informations nombre de colonnes et nombre de logements se rapportent au PMT de cette ligne. Si présence de plusieurs lignes pour le PMT alors le nombre de colonnes et le nombre de logements doivent être identiques. Les informations d'accès figurant dans le CR MAD se rapportent au PM technique.

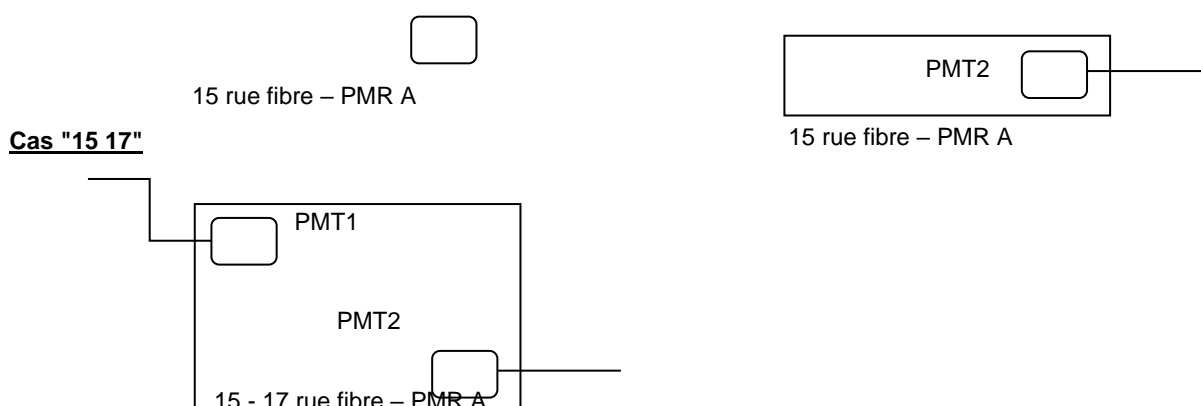
Dans le CR de la commande d'accès le PMT figure dans le champ ReferencePmTechnique.

Hormis dans le CR MAD, seul message où le PMT peut apparaître explicitement, tous les champs PM des flux PM désignent un PM ou un PMR.

Exemple de gestion des nombres de logements dans les CR MAD lorsqu'il existe plusieurs code adresses pour désigner l'adresse et dans le cas de PM techniques multiples:

#### Cas standard





Adresse 15 = Adresse 17 = Adresse 15-17 = 120 locaux FTTH dans l'immeuble identifiables par ces 3 adresses.

Adresse	PMR	PMT	Capacité Max PM	Nombre Logements MADPM	Nombre Logements PM**	Nombre Logements Adresse IPE
15	PMR A	PMT 1	150	Relatif au PMR 120	70	40*
15	PMR A	PMT 2	150		50	40*
17	PMR A	PMT 1	150		70	40*
17	PMR A	PMT 2	150		50	40*
1517	PMR A	PMT 1	150		70	40*
1517	PMR A	PMT 2	150		50	40*

\*: par convention le nombre de logements du ou des bâtiments est réparti sur tous les codes adresses le désignant.

Dans l'IPE, la somme des champs NombreLogementsAdresseIPE des codes adresses associés à un même PM(R) est donc égale au nombre de locaux FTTH desservis par le PM.

Dans le CR MAD, le nombre total de logements du PM(R) peut être obtenu de deux manières :

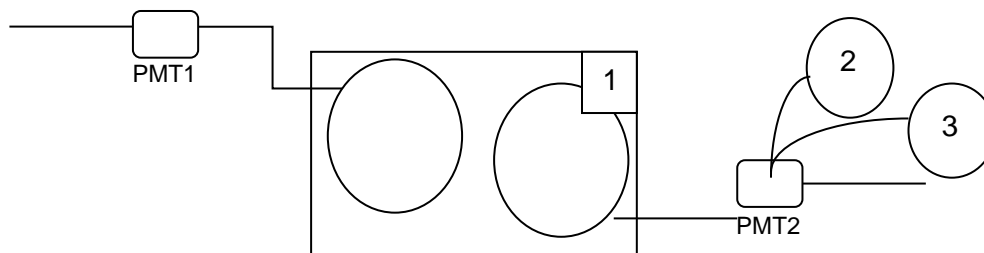
- Pour un même PMT, somme des NombresLogementsAdresseIPE associés à des codes adresses distincts.
- somme des NombresLogementsPM pour des références de PMT distinctes, soit

la somme des nombres de logements desservis par chaque PMT.

\*\* Ici NombreLogementsPM est relatif au PMT : il s'agit du nombre de logements desservis par le PM Technique.

Exemple de gestion des nombres de logements dans les CR MAD lorsqu'il existe plusieurs code adresses desservis par un même PMR et dans le cas de PM techniques multiples:

**Cas "ZMD"**



Adresse 1 = 600 locaux FTTH

Adresse 2 = 1 local FTTH

Adresse 3 = 2 locaux FTTH

Adresse	PMR	PMT	CapaciteMax PM	NombreLogements MADPM	NombreLogements PM**	NombreLogements AdresseIPE
1	PMR	PMT1	650	Variable en fonction de la livraison, relatif au PMR	300	600
1	PMR	PMT2	650		303	600
2	PMR	PMT2	650		303	1
3	PMR	PMT2	650	Exemple : si tout est livré en une seule livraison pour les 3 adresses, 603.	303	2

La référence des PMT apparaît dans le CR MAD dans le champ ReferencePMTechnique.

Le nombre de PMT associés à un PMR apparaît dans l'IPE et le CR MAD à travers le champ NombrePMTechnique.

Le champ CommentairePM du CR MAD permet d'affiner les indications de localisation des PMT le cas échéant.

La localisation des PMT devrait, le cas échéant, intégrer en plus de l'adresse du PMT (identique ou non à l'adresse du PMR) des données étendues (Bâtiment, escalier, ...).

Lorsque, pour une adresse, chaque bâtiment est associé à un seul PMT, le CR MAD fera apparaître une ligne par bâtiment et associera le bâtiment au PMT concerné.

### 7.1.7. Accusé de réception du CR MAD PM

A réception d'un CR MAD, l'Usager émet un Accusé de réception vers le Fournisseur afin de notifier la réception ainsi que le résultat de la vérification syntaxique du CR MAD transmis par ce dernier.

La vérification comprend l'obligation de présence du plan lors du CR MAD initial et du fichier positions pour le cas fibre dédiée.

Dans le cas d'AR OK, il notifie la prise en compte du CR MAD.

Dans le cas d'AR KO, le Fournisseur réémettra le CR MAD dans un format conforme à la syntaxe définie par le protocole.

Ce fichier est communiqué par l'Usager au Fournisseur via le Frontal Opérateur FTTH, conformément aux modalités décrites en « Annexe 3.B-Description des flux de données SI – MAD PM ».

### 7.1.8. Notification d'intervention prévisionnelle

Le message de notification d'intervention prévisionnelle transmis par l'Usager au Fournisseur déclare la date prévisionnelle d'intervention au PM pour l'installation des équipements de l'Usager et la mise en place éventuelle de son adduction au PM. Elle est obligatoire.

Cette notification permet notamment au Fournisseur de prévenir, le cas échéant, le syndic de l'immeuble hébergeant le PM d'une intervention dans ses locaux. D'autre part, pour une meilleure exploitation de son réseau et un meilleur diagnostic des incidents détectés ou déclarés, le Fournisseur doit être informé des interventions touchant à son infrastructure.

Pour les PM situés sur le domaine public, il n'y a pas besoin de prévenir le syndic mais la date d'intervention doit être transmise au Fournisseur pour prévenir des travaux au PM : déploiement d'équipement systématique notamment.

Plusieurs notifications prévisionnelles peuvent être envoyées par l'Usager (changement de date).

### 7.1.9. Compte-rendu d'information aux syndicats de copropriété

Le message de compte-rendu d'information aux syndicats est envoyé par le Fournisseur à l'Usager dans le cas d'un PM intérieur hébergé dans un immeuble (TypeEmplacementPM = PMI).

Dans le cas de PM hébergé dans un domaine privé géré par un syndic, suite à la mise à disposition du PM, le Fournisseur enverra un courrier au syndic gestionnaire de l'immeuble hébergeant le PM afin de le prévenir de futurs travaux des Usagers dans le cadre de leur adduction et/ou installation d'équipements au PM. Un nouveau courrier pourra également être envoyé au syndic par le Fournisseur suite à la Notification d'Intervention Prévisionnelle de l'Usager. Le compte-rendu d'information aux syndicats informe l'Usager de l'effectivité de cette communication et permet de lui transmettre une copie du courrier envoyé par le Fournisseur.

Ce message ne sera donc pas systématique, notamment, du fait du positionnement de certains PM sur des sites ne faisant pas l'objet d'une gestion par un syndic ; par exemple, PM hébergés en armoires de rue.

Deux modes de gestion du courrier syndic sont possibles :

- Lors de la MAD du PM, le Fournisseur informe le syndic que les Usagers connus à date sont susceptibles d'intervenir. Une copie du courrier est transmise aux Usagers en suivant de la MAD.
- Lors de la réception de la notification prévisionnelle, le Fournisseur informe le syndic que l'Usager va intervenir ainsi que la date prévisionnelle des travaux. Le Fournisseur retourne une copie du courrier à l'Usager en même temps que le compte-rendu d'info syndic.

Les deux modes peuvent coexister.

Le flux CR INFO SYNDIC est dans un conteneur (.zip), composé de deux éléments :

- Un fichier matérialisant le flux de communication du Fournisseur à l'Usager (.csv),
- Un fichier contenant le courrier adressé au syndic par le Fournisseur (.zip).

Ce message est valable dans le cas d'immeubles gérés par un syndic et hébergeant un PM. Il n'est jamais présent pour les cas de PM extérieurs.

#### 7.1.10. Notification d'adduction au PM

Le message de notification d'adduction au PM est transmis par l'Usager dès qu'il a installé au niveau du PM les équipements nécessaires à la mise en service des Lignes FTTH passives et mis en service la liaison de transport choisie.

La notification d'adduction indique que les opérations d'adduction de l'Usager au PM sont terminées, qu'elles soient liées à un cofinancement ou à une commande de PM unitaire, et donc formalise l'adduction de l'Usager auprès du Fournisseur.

Un KO de la notification d'adduction clôture la commande sans ouvrir les droits à passer des commandes de Lignes FTTH passives sur ce PM. Tout KO est définitif et ne peut être suivi d'aucun autre flux. L'Usager doit être particulièrement vigilant sur l'envoi d'une notification d'adduction KO.

Dans le cas de problème lors de l'adduction au PM par l'Usager, l'équipe de gestion des problèmes de production pourra être activée via une signalisation de problèmes à la mise en service.

Le flux est systématiquement présent. Dans le cas où il n'y a pas de « construction » d'adduction au PM par l'Usager, le flux matérialisera la réception du lien de transport (ZMD) et le déploiement des équipements de l'Usager au PM suite à la MAD.

La notification d'adduction au PM est composée de :

- un fichier matérialisant le flux
- Un fichier intégrant le dossier d'ouvrage exécuté au PM : plan du PM mis à jour avec les éléments construits ou intégrés par l'Usager.

#### 7.1.11. Compte-rendu de Notification d'adduction

Suite à la réception d'une notification d'adduction, le Fournisseur renvoie à l'Usager un compte-rendu de notification d'adduction pour lui signifier qu'il a bien intégré la notification d'adduction avec succès et que la commercialisation est donc possible sur les adresses raccordables de ce PM.

Ce flux sera transmis dans un délai maximum de 2 jours ouvrés permettant de réaliser un contrôle avant compte-rendu. L'absence de réception de ce flux au-delà de ce délai permettra ainsi à l'Usager d'identifier que sa notification d'adduction n'a pas été intégrée

par le Fournisseur.

Trois types de CR KO ont été définis et les actions possibles associées pour l'Usager :

- KO lié au plan : renvoyer la notification d'adduction avec le plan corrigé
- KO lié à la notification d'adduction : renvoyer la notification d'adduction complète et corrigée avec le plan
- KO lié à la notification d'intervention prévisionnelle : renvoyer de façon séquentielle la notification d'intervention prévisionnelle complète et corrigée, puis la notification d'adduction avec le plan

#### **7.1.12. Commande résiliation PM**

La résiliation PM intervient uniquement dans le cas de commande unitaire.

Le message commande de résiliation d'un PM permet de stopper le processus de déploiement de l'Usager au PM. Toute résiliation est ferme et définitive. Pour relancer des actions au PM, l'Usager devra passer une autre commande pour ce PM.

#### **7.1.13. Compte-rendu d'annulation PM**

Le message compte-rendu d'annulation/résiliation de la commande du PM permet de préciser si l'OI a pu prendre en compte la demande de l'OC.

Le choix en ANNULATION et RESILIATION dépend des contrats de chaque OI.

#### **7.1.14. Date de mise à disposition de la BLO cofinancée**

La date de mise à disposition d'un Local Couvert correspond à la date de première mise à disposition du PM (premier CR de MAD).

La date de mise à disposition d'un Local Raccordable correspond à la date de mise à disposition du Local formalisée par sa présence dans la liste des adresses raccordables du premier CR MAD PM qui le contient : toute adresse raccordable livrée dans un CR MAD PM sera rappelée dans les CR MAD suivants. Dans le fichier CR MAD PM, cette date est portée par la date de mise à disposition de la prestation PB.

### **7.2. Mise à disposition du Raccordement direct au PM**

Sauf difficulté technique justifiée par le Fournisseur, l'Usager peut accéder à l'offre BLO directement au PM par ses propres infrastructures. Il souscrira alors l'offre de raccordement direct au PM.

L'Usager peut faire appel à l'offre d'accès au PM de deux façons :

- soit par ses propres moyens, dans cas de l'offre Pénétrante PM
- soit par les liens de Transport NRO PM du Fournisseur comme décrit dans les Conditions Particulières FTTH Actif et en annexe 3.E de ces dernières.

L'Usager commandera le service Pénétrante PM lorsqu'il souhaitera faire pénétrer dans le Point de Mutualisation (Armoire de Rue ou local technique) du Fournisseur son câble de Transport en fibre optique.

La prestation pourra être effectuée sous réserve de disponibilité dans le PM concerné. L'Usager pourra installer un tiroir de Transport Optique avant de raccorder son câble à



l'équipement Coupleur.

Pour le cas où la Chambre 0 du PM n'existe pas, le Fournisseur peut, sur demande de l'Usager, en créer une à proximité immédiate du PM et réaliser le génie civil d'adduction au PM. L'Usager sera alors redevable des frais de création de ladite Chambre 0

### **7.2.1. Prise de commande Pénétrante PM**

Le Service « Pénétrante PM » consiste en l'utilisation par l'Usager des infrastructures de génie civil du Fournisseur jusqu'à la pénétration dans le PM pour raccorder le câble de l'Usager sur ses équipements « coupleur » ou sur un tiroir.

Le déploiement du PM concerné est un prérequis obligatoire pour qu'une commande soit validée.

L'Usager passe commande d'une Pénétrante PM :

- Soit par Bon de Commande envoyé au Fournisseur par courrier électronique dûment complété et signé
- Soit par l'outil de prise de Commande mis à sa disposition le cas échéant.

Le Fournisseur autorise l'Usager à faire pénétrer son câble sous réserve de signature des Plans de Prévention dans les conditions décrites ci-dessous.

### **7.2.2. Mode opératoire Pénétrante PM**

A réception de la Commande de Pénétrante PM, le Fournisseur accuse réception sous deux (2) Jours Ouvrés.

Lorsque la commande sera validée par le Fournisseur, un accusé réception sera envoyé par mail à l'Usager.

L'Usager se doit de prendre contact avec le Fournisseur afin de convenir ensemble d'une Visite Technique. Cette visite Technique se fera en présence du Fournisseur, du Client et de ses éventuels sous-traitants susceptibles d'intervenir lors des travaux de Pénétrante PM. Cette Visite Technique se fera par Plaque FTTH, et aura pour principe la mise en évidence des caractéristiques techniques nominales des typologies de PM ainsi que les processus d'accès aux équipements. Les Plans de Prévention devront être signés lors de cette visite.

L'Usager s'engage à effectuer lui-même ou par des sous-traitants les travaux de Pénétration PM. Une fois ces travaux effectués, le Client se doit d'envoyer un Compte Rendu d'Intervention respectant le format transmis et instauré par le Fournisseur et dûment complété qui devra être validé par le Fournisseur. Ce compte Rendu d'Intervention est décrit ci-dessous

### **7.2.3. Compte rendu d'Intervention Pénétrante PM**

A l'issue des travaux réalisés par l'Usager et relatif à la commande « Pénétrante PM », l'Usager devra transmettre au Fournisseur un Compte-Rendu d'Intervention dans un délai maximum de 48h suivant l'intervention.

Ce document, renseigné par l'Usager, comportera les points suivants :

- Des informations générales liées au PM et à l'intervention de l'Usager
  - o Adresse, Référence et Typologie du PM,
  - o Dates de l'intervention et du compte-rendu
- Des informations techniques liées à la conformité des travaux réalisés par l'Usager
  - o 2 informations liées aux longueurs de génie civil emprunté



- 4 points de contrôles
  - Présence de la gaine et de l'étiquetage du câble
  - Une reprise de l'étanchéité conforme
  - La présence éventuelle du tiroir de Transport Optique de l'Usager
- Des informations photographiques
  - Fonction du segment, les photos seront prises avec un angle large pour voir l'ensemble de la zone photographiée
  - Les photos seront nettes (les photos floues seront rejetées)

Le Compte Rendu d'Intervention (CRI), sera transmis par l'Usager au Fournisseur avant la réception du « Plan MAD » et de la « Notification d'adduction au PM » correspondant à la pose de ses équipements opérateurs.

Le CRI devra être validé par le Fournisseur dans un délai de cinq (5) Jours Ouvrés, s'il constate après analyse du document des malfaçons, alors il devra en informer l'Usager. Si le CRI est validé par le Fournisseur, alors il enverra un CR MES au Client sous cinq (5) Jours Ouvrés, la commande sera alors clôturée et sera facturée au Client.

#### **7.2.4. Malfaçon sur des travaux de Pénétrante PM**

Toute malfaçon sur des travaux de Pénétrante PM constatée par le Fournisseur, dès lors qu'elle est imputable à l'Usager, fera l'objet d'une notification par le Fournisseur à l'Usager. Le Fournisseur signale par courrier électronique à l'Usager les malfaçons constatées en précisant la nature de celles-ci ainsi que la justification de l'imputation de ces malfaçons à l'Usager.

Toute malfaçon, dès lors qu'elle est notifiée à l'Usager par le Fournisseur, et sous réserve qu'elle soit imputable à l'Usager et dûment justifiée par le Fournisseur, doit faire l'objet d'une reprise par l'Usager, aux frais de ce dernier, dans un délai de quinze (15) Jours Ouvrés à compter du signalement par le Fournisseur à l'Usager de ladite malfaçon. Ce délai de quinze (15) Jours Ouvrés pourra être prolongé par le Fournisseur sur demande de l'Usager en cas de circonstances exceptionnelles.

Dans le cas où l'Usager considère qu'une malfaçon lui est imputée à tort, il notifie le Fournisseur par voie électronique. Cette contestation suspendra le délai de reprise de la malfaçon. En cas de désaccord sur l'imputabilité des malfaçons constatées, les malfaçons seront évoquées par les Parties lors des Comités de Pilotage Mensuels.

Dès lors que la malfaçon a été reprise, l'Usager notifie par voie électronique son interlocuteur Fournisseur en lui transmettant un CRI de reprise.

Dès lors que la malfaçon n'a pas été reprise par l'Usager dans les délais prévus ou que le Fournisseur n'a pas été informé par l'Usager de la réalisation de ladite reprise dans les délais prévus et pour des malfaçons qui lui sont imputables, le Fournisseur pourra prendre toutes les mesures conservatoires et effectuer tous les travaux nécessaires pour mettre fin aux désordres signalés.

Ces mesures conservatoires feront l'objet d'une notification préalable avant intervention par le Fournisseur et seront suivies lors des Comités de Pilotage Mensuels. Toute intervention dans ce contexte, si elle est réalisée par le Fournisseur, restera à la charge de l'Usager et lui sera donc facturée dans les conditions précisées à l'Annexe 1.A. Une reprise pourra être jugée comme « complexe » par le Fournisseur, notamment les reprises nécessitant l'intervention de plusieurs techniciens. Dès lors qu'une reprise sera jugée comme complexe, l'Usager sera en droit de demander au Fournisseur de justifier de cette complexité.

Il est précisé que si le Fournisseur constate, lorsqu'il se déplace afin de réaliser la

reprise d'une malfaçon, que l'Usager a repris la malfaçon signalée mais n'en a pas informé le Fournisseur, et sous réserve que l'Usager ait informé préalablement le Fournisseur de son intention de procéder aux travaux de reprise, alors le Fournisseur facture l'Usager des frais de déplacement pour reprise de malfaçons indiqués à l'Annexe 1.A.

#### **7.2.5. Notification d'adduction**

La Date de Début du Service pour le raccordement direct au PM intervient à la date d'émission de la notification d'adduction au PM envoyé par l'Usager au Fournisseur ou à la date de mise en service commerciale du PM si la notification d'adduction intervient en amont de celle-ci.

Cet Avis vaut également date de recette de la prestation. Cette date fait foi dans tous les échanges entre le Fournisseur et l'Usager.

### **7.3. Mise à disposition ou extension d'un lien NRO-PM livré au NRO du Fournisseur**

Les modalités de prise de Commande d'un lien NRO-PM sont décrites dans l'annexe 3 E des conditions Particulières

Le processus de mise à disposition ou extension d'un lien NRO-PM livré au NRO du Fournisseur décrit ci-dessous et en Annexe 3.E est le processus 1.0 normalisé en Interop et sera mis en place avec l'Usager dès lors que les Parties se seront mises d'accord pour appliquer ledit processus normalisé, à défaut, un protocole non normalisé sera mis en place.

Des AR et CR pourront être KO selon certains motifs définis par le groupe de travail interopérateur FTTH.


#### **7.3.1. Mode opératoire**

Cette commande est indépendante des flux de mise en service d'un PM.

Le NRO de rattachement ainsi que l'état de déploiement du PM et du lien NRO-PM sont indiqués dans le fichier CPN. L'Usager devra choisir le mode d'attribution des positions au NRO (conformément aux options et règles définies par le groupe inter-opérateurs FTTH) du Fournisseur entre :

- Le mode OC strict
- Le mode OC souple
- Le mode OI

---

 Les détails de mise en œuvre de cette offre sont précisés dans l' « Annexe 2 – Spécifications Techniques d'Accès au Service ».

#### **7.3.2. Délai de mise en service**

Le délai indicatif de mise en service, hors cas de désaturation, est de quatre (4) semaines à compter de la date d'envoi d'accusé de réception de la Commande concernée par le Fournisseur, dans la limite de vingt-cinq (25) demandes par semaine

### 7.3.3. Date de Début du Service

La Date de Début du Service pour un lien NRO-PM correspond à la date du CR MAD OK.

. Cette date fait foi dans tous les échanges entre le Fournisseur et l'Usager.

### 7.3.4. Validation d'un lien NRO-PM par l'Usager

Le Fournisseur enverra un CR\_LIV\_Lien à l'Usager afin que celui-ci procède à la recette du lien NRO-PM.

L'Usager devra transmettre au Fournisseur dans un délai de 30 Jours calendaires un CR\_VALID\_LIV\_Lien qu'il soit OK ou KO en respectant les règles mises en place par le groupe inter-opérateurs FTTH. Dépassé ce délai, la commande ira automatiquement à son terme et le Fournisseur clôturera la commande par l'envoi d'un CR\_MAD\_Lien OK. Le lien NRO PM objet de la commande sera alors considéré opérationnel et en service.

En cas de problème rencontré lors de la recette du lien, un ticket d'incident SAV devra être ouvert par l'Usager auprès du Fournisseur. Dans ce cas, un CR\_VALID\_LIV\_Lien KO sera transmis au Fournisseur dans un délai de 30 Jours Ouvrés à partir du CR\_LIV\_Lien précédemment communiqué par le Fournisseur et devra obligatoirement contenir le numéro de ticket d'incident précédemment ouvert par l'Usager.

La réception d'un CR\_VALID\_LIV\_Lien OK ou l'absence de réception d'un CR\_VALID\_LIV\_Lien dans le délai indiqué ci-dessus entrainera l'émission d'un CR\_MAD\_Lien OK et clôturera la commande.

Un CR\_MAD\_Lien peut être à l'état KO selon une liste de motifs de rejet défini par le groupe de travail interopérateurs FTTH

### 7.3.5. Commande d'annulation d'un lien NRO-PM

**7.3.6. L'Usager pourra émettre une commande d'annulation de lien selon le processus défini par le groupe de travail interopérateur FTTH. L'Usager devra nécessairement indiquer dans sa commande d'annulation, la référence de la commande de lien NRO-PM associée. L'Usager pourra annuler sa commande de lien NRO-PM dans un délai de 2 jours ouvrés. Dépassé ce délai la commande d'annulation sera rejetée et la commande de lien ira à son terme et ne pourra plus être annulée.**

### Résiliation d'un lien NRO-PM

Pour résilier un lien NRO-PM, l'Usager doit adresser une commande de résiliation dudit lien au Fournisseur. La résiliation concerne l'intégralité des fibres contenues dans un même lien, c'est-à-dire l'ensemble des fibres du lien issues de la commande initiale et de l'ensemble des éventuelles commandes d'extension.

La commande de résiliation d'un lien NRO-PM devra obligatoirement, dans sa demande, indiquer la référence de la commande initiale de lien NRO-PM associée.

La résiliation d'un lien NRO-PM n'implique pas la résiliation des lignes d'accès FTTH sur ce même PM. La résiliation de ces liens doit faire l'objet d'une commande de résiliation spécifique telle que décrite au paragraphe 8.1.4.

## 7.4. Extension d'un Hébergement au PM

#### **7.4.1. Commande d'une extension d'Hébergement au PM**

A réception de la Commande d'Extension d'hébergement au PM qui se fera par l'envoi par le Client d'un Bon de Commande au format défini en Annexe 4.A. Le Fournisseur vérifie la faisabilité et le besoin objectif de la prestation comme indiqué dans les Conditions particulières puis répond à l'étude par l'envoi d'un AR de commande dans un délai inférieur ou égal à dix (10) jours ouvrés réception de la Commande et dans un maximum de vingt-cinq (25) études par semaine. Si le Client a fait la demande d'extension sur plusieurs PM sur un seul bon de commande, alors le Fournisseur précisera le cas échéant quelles commandes sont OK et lesquelles sont KO. Cette réponse précisera également si le site doit faire l'objet d'une désaturation le cas échéant.

Les commandes OK ont une validité de trente (30) jours à compter de la date de l'AR, dépassé ce délai, le Client ne sera plus autorisé à installer ses équipements dans l'espace précédemment réservé et il devra faire une nouvelle une nouvelle Commande qui suivra le même précédé que celui décrit ci-dessus.

Une fois ses équipements installés dans le délai imparti, le Client devra transmettre au Fournisseur une notification de travaux au format Zip contenant notamment :

- Un fichier CSV avec les informations descriptives des travaux
- Un CRI avec les photos des travaux

A la réception de ces éléments, le Fournisseur enverra une notification de validation du CRI au format Csv qui notifiera la validation ou le rejet des travaux réalisés. En cas de rejet des travaux la commande reste ouverte et l'OC devra reprendre ses malfaçons sous 15 jours et devra transmettre un nouveau CRI avec photos au Fournisseur.

Une fois les travaux validés par le Fournisseur, ce dernier clôturera la commande.

En cas de saturation, le Client peut demander au Fournisseur de procéder à une étude de désaturation du PM. Son délai de production sera inférieur à deux mois.

Une demande complète comprendra :

- L'encombrement prévu,
- Le besoin en énergie et en froid (cas de l'hébergement d'équipements actifs notamment)

En cas de réalisation de la désaturation du PM, le Fournisseur informe le Client de la non mise à disposition de son extension d'hébergement au PM. Le Client réitère sa Commande d'Extension d'hébergement au PM tel qu'indiqué précédemment.

Après validation par le Fournisseur de la faisabilité de sa commande, l'Usager installe ses équipements au PM, en informe le Fournisseur et lui transmet les informations relatives à ses installations mises à jour.

## 7.5. Mise à disposition ou extension d'un lien NRO-PM livré au POP de l'Usager (NRO de l'Usager)

Les modalités de prise de Commande d'un lien NRO-PM sont décrites dans l'annexe 3 E des Conditions Particulières

### 7.5.1. Mise à disposition (Commande Initiale)

A la demande de l'Usager, l'offre de transport NRO-PM peut être livrée, sous réserve de faisabilité technique confirmée après étude, dans un ou plusieurs sites de l'Usager. La demande d'étude de faisabilité devra être soumise au Fournisseur sur la boîte mail [cotation-ftth@axione.fr](mailto:cotation-ftth@axione.fr). La demande d'étude devra contenir *a minima* :

- Le plan géo-référencé du site prévisionnel de livraison avec les informations de bâti et la situation des points de livraison, au format Lambert 2 étendu,
- Un descriptif des modalités de l'interconnexion,
- Un contact technique de l'Usager,
- Toutes précisions additionnelles nécessaires au traitement de la demande.

Le Fournisseur indiquera dans le devis le tarif et le délai pour la mise à disposition de ce lien NRO-PM.

### 7.5.2. Extension d'un lien NRO-PM au POP d'un Usager

A réception de la commande, le Fournisseur vérifie la faisabilité de la prestation puis confirme sa faisabilité à l'Usager dans un délai inférieur ou égal à trente (30) jours ouvrés suite à réception de la demande complète et dans un maximum de vingt-cinq (25) études par semaine. Cette réponse précise si l'infrastructure doit faire l'objet d'une désaturation.

Si cette désaturation doit intervenir sur les liens dédiés exclusivement à l'usage du Client, Le Fournisseur rejette la commande et le Client doit envoyer au Fournisseur une demande d'étude complémentaire de désaturation. Son délai de production sera inférieur à deux (2) mois.

Le délai indicatif de mise en service, hors cas de désaturation, est de quatre (4) semaines à compter du retour favorable de l'étude de faisabilité par le Fournisseur.

Les détails de mise en œuvre de cette offre sont précisés dans l' « Annexe 2 – Spécifications Techniques d'Accès au Service ».

### 7.5.3. Date de Début du Service

La Date de Début du Service pour un lien de transport NRO-PM livré au POP de l'Usager intervient à la date d'émission de l'Avis de mise à disposition du service envoyé par le Fournisseur à l'Usager.

Cet Avis vaut également date de recette de la prestation. Cette date fait foi dans tous les échanges entre le Fournisseur et l'Usager.

#### **7.5.4. Résiliation d'un lien NRO-PM livré sur le POP de l'Usager**

Pour résilier un lien NRO-PM, l'utilisateur doit adresser une commande de résiliation dudit lien au Fournisseur. La résiliation concerne l'intégralité des fibres contenues dans un même lien, c'est-à-dire les fibres livrées dans le cadre d'une même commande, qu'il s'agisse d'une commande initiale ou d'une commande d'extension.

La résiliation d'un lien NRO-PM n'implique pas la résiliation des lignes d'accès FTTH sur ce même PM. La résiliation de ces liens doit faire l'objet d'une commande de résiliation spécifique telle que décrite au paragraphe 8.1.4.

#### **7.6. Mise à disposition ou extension d'un Hébergement au NRO du Fournisseur**

La Commande d'Hébergement au NRO du Fournisseur se fait via le Bon de Commande fourni en Annexe 4.A.





Spécifications Techniques d'Accès au Service ».

### **7.6.2. Délais de la prestation**

Le délai indicatif de réalisation de l'étude de faisabilité est de dix (10) jours ouvrés suite à l'envoi de l'Accusé de Réception de la Commande et dans la limite de dix (10) traitements par semaine.

Le délai indicatif de réalisation des travaux par le Fournisseur, hors cas désaturation, est de quatre (4) semaines à partir de la visite d'inspection commune.

### **7.6.3. Date de Début du Service**

La Date de Début du Service pour un hébergement au NRO intervient à la date indiquée sur le Procès Verbal de Mise en Service accepté par le Client, ou au plus tard six (6) semaines après la date d'envoi de Mise à Disposition par le Fournisseur si la recette commune n'a pas pu être planifiée par manquement du Client.

Cet Avis vaut également date de recette de la prestation Cette date fait foi dans tous les échanges entre le Fournisseur et l'Usager.

### **7.6.4. Cas Particulier d'ajout de tiroirs optiques dans la baie de transport du Fournisseur**

Si la demande du Client concerne uniquement l'ajout d'un ou plusieurs tiroirs optiques dans la baie de transport du Fournisseur, il envoie un Bon de Commande de Modification, tel que fourni en Annexe 4A, précisant le nombre de tiroirs optiques à ajouter.

Le Fournisseur valide la faisabilité de la Commande et envoie au Client un PV de réception. Suite à la réception de l'Acceptation de la Commande, le Client peut aller installer ses tiroirs sans nécessité de visite commune.

Suite à l'installation des tiroirs, le Client remplit le PV et le transmet au Fournisseur dûment rempli et accompagné d'une photo de la baie de transport après installation des nouveaux tiroirs.

### **7.6.5. Commande résiliation Hébergement au NRO du Fournisseur**

La commande de résiliation a pour effet d'une part de stopper le déploiement de l'hébergement stipulé et d'autre part d'engendrer les résiliations des accès liés à cette commande. Toute résiliation est ferme et définitive. Pour relancer des actions, l'Usager devra passer une autre commande d'Hébergement.

Pour résilier la prestation d'Hébergement, le Client doit adresser un Bon de Commande de Résiliation, tel que fourni en Annexe 4B. La résiliation de l'Hébergement entraîne la résiliation des liens NRO-PM livrés sur ce NRO. Le Client dispose alors de deux (2) mois pour retirer ses équipements et installations du NRO.

La résiliation de l'Hébergement n'entraîne pas la résiliation des accès FTTH situés derrière le NRO concerné. La résiliation de ces liens doit faire l'objet d'une commande de résiliation spécifique telle que décrite au paragraphe 8.1.4.



## **7.7. Service de Pénétrante NRO**

### **7.7.1. Prise de commande**

Le Service « Pénétrante NRO » a pour finalité la mise à disposition par location d'une partie d'un fourreau du Fournisseur permettant au Client de tirer un câble de fibres optiques pour pénétrer le NRO du Fournisseur et ainsi relier la première chambre d'un NRO tiers du Client et le NRO du Fournisseur. La capacité maximum du câble autorisé est définie dans l'Annexe 7 des Conditions spécifiques de l'offre FTTH Passif

Le déploiement du NRO concerné est un prérequis obligatoire pour qu'une commande soit validée.

Le Client passe commande d'une Pénétrante NRO :

- Soit par Bon de Commande envoyé au Fournisseur par courrier électronique dûment complété et signé
- Soit à travers l'outil de prise de Commande mis à sa disposition le cas échéant.

Le Fournisseur autorise le Client à faire pénétrer son câble sous réserve de signature des Plans de Prévention dans les conditions décrites ci-dessous.

### **7.7.2. Mode opératoire Pénétrante NRO**

A réception de la Commande de Pénétrante NRO, le Fournisseur accuse réception du Bon de Commande sous deux (2) Jours Ouvrés.

Lorsque la commande sera validée par le Fournisseur, un email sera envoyé au Client. Le Client se doit de prendre contact avec le Fournisseur afin de convenir ensemble d'une Visite d'Inspection Commune (VIC) au niveau du NRO. Pour cette VIC, les sous-traitants qui interviendront sur ces travaux de Pénétrante NRO doivent accompagner le Client.

Pour la première VIC de la plaque, un plan de prévention doit être signé. Lors de la VIC, le Fournisseur doit fournir au Client et aux sous-traitants l'accompagnant les informations nécessaires à la bonne réalisation des travaux de pénétration NRO. Le Fournisseur doit indiquer au Client le fourreau à utiliser, l'emplacement de la baie, le cheminement du câble dans le NRO, ainsi que les accès pour les travaux de pénétration sur le NRO concerné. Ces informations seront envoyées au client à l'issue du rendez-vous. Lors de cette VIC, le Fournisseur transmet au maximum sept (7) jeux d'accès au NRO, ces accès sont nominatifs et une demande de dérogation motivée de la part du Client envers le Fournisseur sera obligatoire et doit être validée par le Fournisseur pour obtenir des accès supplémentaires.

Le Client s'engage à effectuer lui-même ou par des sous-traitants les travaux de pénétration NRO ainsi que le raccordement à la baie. Une gaine annelée devra être ajoutée à l'entrée et à la sortie du fourreau entre la chambre 0 et le NRO en respectant le code couleur opérateur attribué. Une fois ces travaux effectués, le Client se doit d'en informer par courrier électronique le Fournisseur et convenir d'un deuxième rendez-vous pour effectuer la Recette Commune en respectant un délai de prévenance de dix (10) jours. La Recette commune a pour objectif de contrôler la conformité aux spécifications techniques du Fournisseur ainsi que le respect dans les NRO des règles d'ingénierie définies par le Fournisseur dans la présente Annexe 5 ainsi que dans l'annexe. En cas de non-respect, le Client devra reprendre lesdites malfaçons dans un délai de 15 (quinze) jours ouvrés après la date de signalisation et devra en informer le Fournisseur. Si les malfaçons ne sont pas reprises dans les temps ou que ces reprises n'ont pas été signalées, le Client devra s'acquitter de pénalités au même titre que si ces malfaçons, reprises ou non, aient eu un impact négatif avéré envers le Fournisseur et/ou ses autres Clients. Si dans A l'issue de la Recette Commune un PV de Recette sera transmis au

Client par le Fournisseur. Dans le cas échéant, le Fournisseur informera le Client de la Mise En Service de la Pénétrante NRO par email.

### **7.7.3. Spécificités d'une commande de pénétrante NRO couplée à une commande d'hébergement**

Dans une optique de mutualisation des services, une commande de pénétrante NRO peut être passée concomitamment à une commande d'Hébergement sur le même NRO. La prestation de pénétrante étant couplée à celle de l'hébergement, la Visite d'Inspection Commune au niveau du NRO ainsi que la signature des Plans de Préventions se fera conjointement à la Visite d'Inspection Commune de la prestation d'Hébergement et cela dans les mêmes conditions et délais prévus pour cette dernière et décrite dans l'Article 7.6 des présentes Conditions Techniques et Opérationnelles.

## **8. Mise à disposition des Lignes FTTH Passives – Mode « STOC »**

### **8.1. Mise à disposition d'une Ligne FTTH Passive dans le cas de sous-traitance à l'Usager du raccordement Client Final**

La mise à disposition d'une Ligne FTTH Passive se fait selon le protocole standard (v1.3) défini dans le cadre du groupe de travail multi-opérateur pour la partie passive.

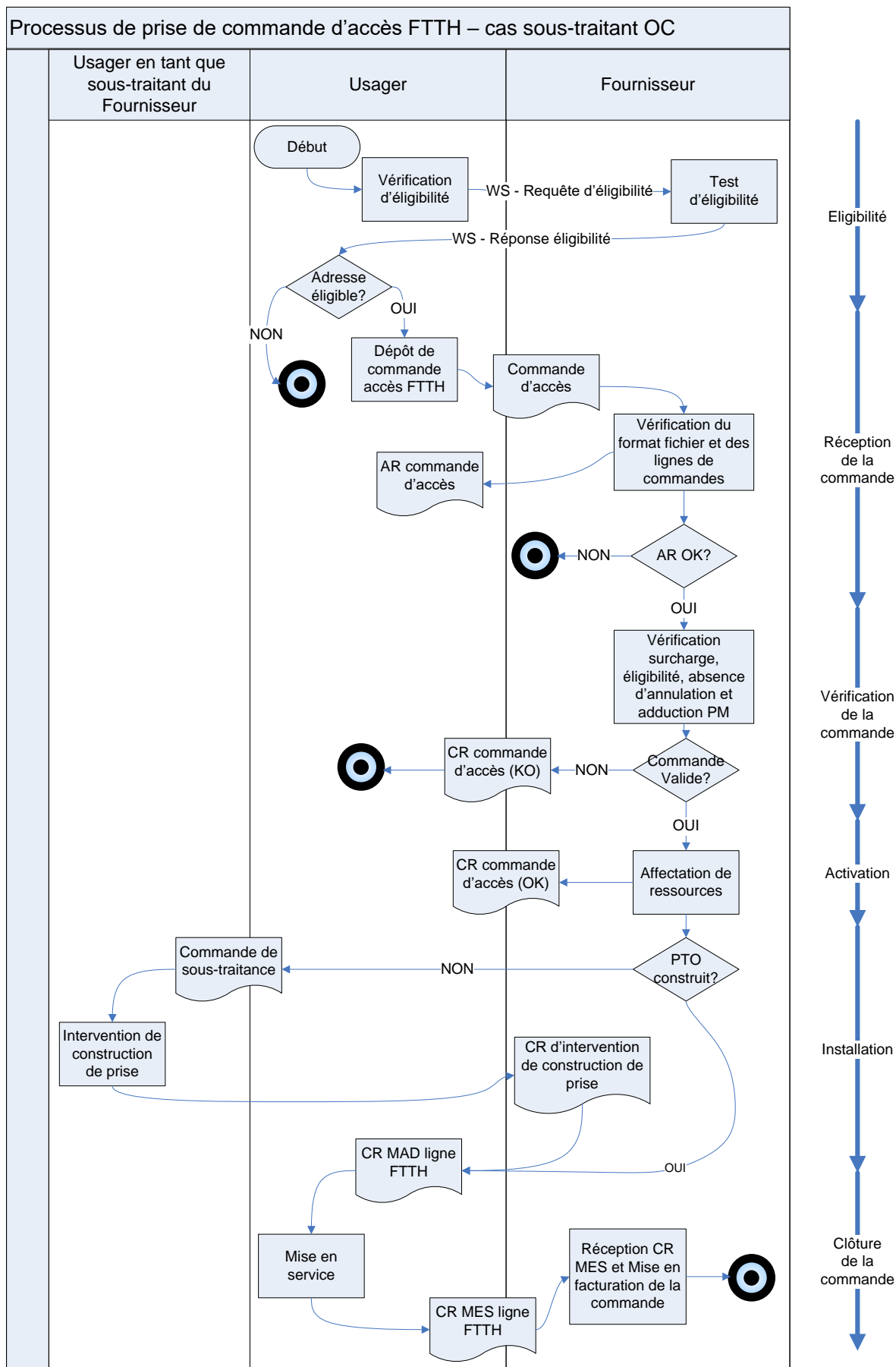
Le formalisme des échanges décrits ci-dessous est défini dans l' « Annexe 3.D- Description des flux de données SI – PDC Accès ».

#### **8.1.1. Processus de commande d'une Ligne FTTH Passive**

L'Usager et le Fournisseur échangent des commandes et des notifications selon que l'Usager réalise lui-même les prestations de lignes ou qu'il commande au Fournisseur ces prestations.

Le processus décrit ci-dessous décrit le fonctionnement de l'activation d'une Ligne FTTH Passive dans le cas de réalisation de la mise en service de l'abonné par l'Usager.

Les paragraphes qui suivent explicitent la signification et le mode d'utilisation de chaque message présenté dans le diagramme de processus.



### 8.1.2. Aide à la prise de commande

Le Fournisseur met à disposition un outil d'aide à la prise de commande via un mécanisme Web Service. Cet outil est décrit en « Annexe 3.A - Description des flux de données SI Outil d'aide à la PDC ».

Toute commande doit être précédée d'un test de l'éligibilité du local FTTH positif.

### 8.1.3. Commande d'accès

Les commandes d'accès sont matérialisées par des fichiers déposés sur un répertoire dédié sur le serveur du Fournisseur ou transmis par email à l'adresse *commandeFTTH@axione.fr*.

Un Fichier de commande d'accès pour être accepté et traité par le Fournisseur doit :

- Respecter le format défini en « Annexe 3.D-Description des flux de données SI – PDC Accès »,
- Être conforme syntaxiquement au contrat d'interface décrit en « Annexe 3.D-Description des flux de données SI – PDC Accès ».

Une commande d'accès pour être acceptée et traitée par le Fournisseur doit :

- Ne pas être transmise en surcharge sur une même PTO ou une même Référence de commande Interne à l'Usager par l'Usager,
- Porter sur une adresse ouverte commercialement,
- Porter sur des données fournies par le SI du Fournisseur, données nécessaires lors de la Prise de Commande,
- Porter sur une adresse appartenant à une des Zones de cofinancement souscrite par l'Usager ou à la zone arrière d'un PM ayant fait l'objet d'une commande de location,
- Porter sur une adresse associée à un PM pour lequel le Fournisseur a déjà reçu une Notification d'Adduction de la part de l'Usager, et pour lequel le Fournisseur a confirmé l'adduction par un CR de notification d'adduction,
- Ne pas avoir fait entre temps l'objet d'une Annulation.

Toute commande ne respectant pas les principes définis au présent article est rejetée par le Fournisseur et se voit facturer d'une pénalité pour « Commande non conforme » dont l'annexe 1.A précise les conditions de facturation.

De plus, sont également considérées comme « Commande non conforme » mais ne sont pas rejetées par le Fournisseur les Commandes qui entraînent une notification de reprovisionnement avec changement des données fournies par le Client (Localisation de l'abonné de la commande incorrecte, prise existante communiquée incorrecte, prise déclarée existante à tort, prise déclarée à construire à tort, commande sur prise existante inconnue).

Un fichier de commande d'accès peut contenir plusieurs commandes. Chaque commande sera vérifiée individuellement.

#### **8.1.4. Annulation de commande d'accès**

L'Usager peut annuler à tout moment une commande en cours. C'est le Fournisseur qui, dans le CR d'annulation, la qualifie en tant qu'annulation ou résiliation.

Dans les cas de commande nécessitant un CR MAD du Fournisseur, le message d'annulation de commande d'accès est pris en compte comme une annulation tant que le CR MAD n'a pas été envoyé. Dans ce cas, un compte-rendu d'annulation OK sera envoyé et la commande sera terminée sans envoi de flux supplémentaire (ie. Il n'y aura pas d'envoi de CR MAD KO et le fournisseur n'attendra pas la réception d'un CR STOC KO).

Si l'annulation de commande est reçue après l'envoi du CR MAD (date d'envoi du CR incluse), l'annulation sera traitée comme une résiliation de la Ligne d'Accès FTTH passive. Dans ce cas, un compte-rendu d'annulation OK sera envoyé.

La réception d'une annulation arrête tout le processus de mise en service d'une Ligne d'Accès FTTH. Dans le cas du raccordement par le Fournisseur, l'Usager précise dans son annulation l'identifiant du rendez-vous.

A la suite de la réception d'une annulation, le Fournisseur doit répondre par un compte-rendu d'annulation.

Une annulation reçue après un accusé de réception KO, d'un compte-rendu de commande d'accès KO ou d'un compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH KO fera l'objet d'un compte-rendu d'annulation KO.

Une annulation ne peut pas être envoyée avant la réception par l'Usager d'un accusé de réception OK de commande d'accès. Toute annulation reçue sur une commande non identifiable dans le système du Fournisseur fera l'objet d'un compte-rendu d'annulation KO.

En cas d'annulation de commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH postérieure à l'envoi de l'avis d'affectation de fibre, l'Usager est facturé selon l'annexe 1.A qui précise les conditions de facturation.

#### **8.1.5. Accusé de réception de commande d'accès**

Le message d'accusé de réception de la commande d'accès est émis après vérification du format global du fichier déposé puis vérification de la syntaxe de chaque ligne du fichier.

La délivrance par l'Usager d'un fichier de commande corrompu ou non-conforme aux spécifications n'entraîne pas de retour SI de la part du Fournisseur. Ce dernier peut contacter l'Usager par tout autre moyen.

Lorsque le fichier est conforme au protocole, un fichier contenant un AR par ligne unitaire commandée dans le fichier validé sera renvoyé à l'Usager suite à la vérification unitaire de chacune de ces lignes de commandes d'accès. Il s'agit ici de valider la correspondance du fichier, puis de chaque ligne, au format défini. Lorsque l'AR est OK, la commande est intégrée dans le système de l'OI. Dans le cas d'un AR KO, la commande unitaire est rejetée.

#### **8.1.6. Compte-rendu de commande d'accès**

Le message de compte-rendu de commande d'accès est établi après un certain nombre d'étapes dont l'échec est éliminatoire :

- Vérification de l'absence d'annulation pour la commande
- Vérification de la surcharge :
  - o Commande sur la même PTO,
  - o Commande avec la même Référence de commande Interne à l'Usager en cours de traitement pour l'Usager,
  - o Commande sur la même Référence de commande Interne à l'Usager qu'une commande de l'Usager clôturée avec succès.
- Vérification de l'éligibilité
- Vérification de l'achat de la Zone de cofinancement à laquelle appartient la prise par l'Usager
- Affectation de ressources, sauf cas amenant à la fourniture de route optique virtuelle prévu au protocole.

L'échec à l'une de ces étapes de contrôle aboutit à un CR KO pour la commande concernée. Dans le cas contraire, un CR OK sera envoyé.

Le CR de commande d'accès intègre les informations nécessaires à la construction de la liaison optique ainsi que la Référence de la PTO. Il permet également de communiquer la Référence de la commande pour le Fournisseur. Cette référence pourra être utilisée dans la suite du processus de mise en service d'une Ligne FTTH Passive.

En cas de nécessité d'informations supplémentaires, le champ commentaire pourra être utilisé pour préciser des éléments tels que déploiement en façade, aérien, sous-terrain ou autre spécificité.

Dans le cas où le Fournisseur a précisé souhaiter s'acquitter du brassage au PM pour un PM donné, les informations sur ce dit PM seront fournis via l'outil d'éligibilité (outil d'aide à la commande). Dans ce cas, le Fournisseur effectuera tous les brassages liés à des commandes d'accès associés à ce PM. Dans le cas d'une prise à construire, le brassage sera effectué par le Fournisseur avant d'émettre le CR de commande d'accès. Dans le cas d'une prise construite, le brassage sera effectué entre l'émission du CR de commande d'accès et l'émission du CR de mise à disposition de Ligne FTTH.

Lorsque la Ligne FTTH passive est associée à un pavillon, un PBO en chambre ou un PBO en façade ou un PBO en aérien, le Fournisseur fera ses meilleurs efforts pour fournir dans la Route Optique les éléments spécifiques nécessaires au raccordement. L'Usager pourra s'il le souhaite programmer une prévisite pour fiabiliser le succès de son rendez-vous de raccordement.

#### **8.1.7. Commande de prestation de construction de PTO (STOC)**

Le message de commande de prestation de construction de la PTO est utilisé lorsque l'Usager a précisé au Fournisseur souhaiter déployer lui-même la PTO de son abonné en tant que sous-traitant du Fournisseur. Dans ce cas, suite à l'envoi d'un compte-rendu de commande d'accès à OK, une commande est adressée à l'Usager (CMD STOC) (en tant que prestataire du Fournisseur afin de le missionner sur la construction de la PTO associé à la Commande.

Une nouvelle commande de prestation de construction de PTO peut également être adressée par le Fournisseur à l'Usager suite à un CR STOC KO, un reprovisioning à froid ou une notification de raccordement KO.

### **8.1.8. Compte-rendu de prestation de construction de PTO par l'Usager**

Après l'intervention, l'Usager, =, transmet un compte-rendu de sous-traitance (CR STOC) intégrant les actions menées, la conclusion de cette intervention ainsi que les éléments de recette.

Lorsque le compte-rendu de sous-traitance notifie un échec de la construction de la Ligne FTTH Passive, une nouvelle commande de sous-traitance d'installation PTO pourra être relancée par le Fournisseur vers l'Usager en tant que prestataire après avoir diagnostiqué et corrigé les problèmes potentiels.

### **8.1.9. Compte-rendu de mise à disposition de ligne FTTH**

Le compte-rendu de mise à disposition (CR MAD) de la Ligne FTTH Passive est envoyé par le Fournisseur à l'Usager lorsqu'une intervention de construction de prise a été exécutée suite au CR STOC de l'Usager.

Lorsqu'une commande est passée sur une PTO déjà construite, il n'y a pas de commande de sous-traitance à l'Usager. Ce compte-rendu sera envoyé immédiatement après le CR de commande. La clôture de la commande et l'ouverture du droit au déclenchement de signalisations d'incidents sur cette Ligne FTTH Passive se fera après le CR MES de l'Usager. La date du dernier CR MAD transmis sera utilisée pour la mise en facturation à la réception du compte-rendu de mise en service de la Ligne FTTH.

### **8.1.10. Notification de raccordement en échec**

Ce message est transmis par l'Usager lorsqu'après le CR MAD, il constate que la Ligne FTTH Passive n'a pas un fonctionnement nominal. Suite à ce message, une nouvelle commande de sous-traitance ou une notification de reprovisioning pourront être émises par le Fournisseur ainsi qu'un nouveau CR MAD Ligne.

### **8.1.11. Compte-rendu de mise en service de Ligne FTTH**

Le compte-rendu de mise en service (CR MES) de ligne est envoyé par l'Usager au Fournisseur afin de notifier le succès de la mise en service de l'abonné qu'il y ait ou non construction de la PTO et viendra après le CR MAD de la PTO par le Fournisseur.

Le compte-rendu de mise en service est toujours OK. En cas de problème constaté avant le CR MES et après le CR MAD Ligne, c'est la notification de raccordement en échec qui sera utilisée par l'Usager pour signifier le problème au Fournisseur.

Un compte-rendu de mise en service de ligne rend la prise éligible au service après-vente (SAV). L'Usager peut alors déposer des signalisations d'incidents sur le système de gestion mis à sa disposition.

### **8.1.12. Notification de reprovisioning**

- La notification de reprovisioning peut permettre au Fournisseur de communiquer une nouvelle constitution de lien pour une commande d'accès donnée. Le reprovisioning sera dit à « CHAUD » s'il est effectué en ligne avec l'installateur pendant son intervention. Pour ce faire, le Fournisseur tient à la disposition de l'Usager et de ses installateurs un service e-Mutation qui est décrit à l'Annexe 3.F - Webservice de mutation FTTH une hotline, cette dernière est accessible sur les plages horaires suivantes :
- Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30
- Le samedi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.



En cas de constat d'écart entre les ressources affectées par le Fournisseur dans le CR de commande d'accès et la réalité terrain, l'installateur devra, selon le cas, soit utiliser le service e-Mutation (uniquement sur une problématique de route optique), soit appeler la Hotline du Fournisseur afin de tenter de résoudre le problème rencontré en ligne. Les processus à suivre en cas d'utilisation de e-Mutation est décrit à l'Annexe 3.F - WebService de mutation FTTH. Si une nouvelle route optique est communiquée à l'installateur, le Fournisseur lui communique un numéro de décharge lui permettant de justifier une construction de lien différente de celle définie par le Fournisseur dans le CR de Commande d'Accès. Ce code est reporté dans la Notification de Reprovisioning à Chaud ainsi que la nouvelle constitution de lien affectée à la Commande.

Le reprovisioning sera dit à « FROID » s'il est effectué suite à une notification de raccordement KO ou un CR STOC KO. Lorsque le problème ne peut être résolu en ligne entre l'installateur et les techniciens Hotline du Fournisseur, l'installation est terminée en échec. Le Fournisseur diagnostique les problèmes remontés par l'installateur et peut alors transmettre une nouvelle constitution de lien à l'Usager via une Notification de Reprovisioning à Froid. Le flux permet dans tous les cas de notifier à l'Usager de la correction du défaut constaté.

Il pourra alors relancer une commande de prestation de construction de la PTO pour permettre à l'installateur d'appliquer la nouvelle constitution de lien et de construire la Ligne FTTH Passive commandée.

En aucun cas, l'installateur ne devra utiliser une ressource qui n'a pas été indiquée par le Fournisseur auquel cas, le Fournisseur pourra récupérer la ressource et, s'il le souhaite, l'affecter à un autre Opérateur. Si le groupe de travail interopérateur FTTH permet cette pratique et la normalise, le Fournisseur n'appliquera pas les pratiques du groupe de travail interopérateur FTTH sur ce sujet. Dans le cas contraire, le Fournisseur en informerait l'Usager.

### 8.1.13. Prise de rendez-vous

La prise de rendez-vous avec le Client Final pour la réalisation de son raccordement :

- Est à la charge de l'Usager.
- S'accompagne d'un échange d'informations au travers du Frontal Opérateur FTTH si l'Usager effectue le raccordement.
- Implique que l'Usager planifie les rendez-vous d'installation avec les Clients Finaux selon les modalités et moyens à convenir avec le Fournisseur.

### 8.1.14. Notification d'écrasement

Ce cas ne concerne que les Lignes FTTH passives partagées.

Lorsqu'une commande portant sur une prise en service pour un usager donné sera mise en service (CR MES) par un autre usager, une notification d'écrasement sera émise par le Fournisseur vers l'Usager initial. La notification d'écrasement ne pourra donc être émise par le Fournisseur vers l'Usager initial que dans le cas d'une ligne construite et en service pour cet Usager. Cette notification n'interviendra qu'après le CR MES de l'Usager ayant écrasé la ligne.

Il est entendu que ce processus est unique quel que soit l'entité en charge du raccordement étant donné qu'il s'agit d'une prise construite.

Le Fournisseur tient à disposition l'information de l'Usager ayant commandé la prise afin

de permettre la résolution des cas d'écrasement à tort : désignation erronée de la prise par exemple.

Si deux usagers commandent la même Ligne FTTH passive, chaque Usager recevra une route optique et seule l'une des deux commandes ira à son terme. La notification d'écrasement ne s'appliquera pas dans ce cas. En effet, la notification d'écrasement ne sera générée que lorsqu'une ligne construite vue comme en service pour un Usager donné est mise en service par un autre Usager. Le cas échéant, l'Usager dont la commande n'aura pas été à son terme sur la prise mentionnée devra annuler cette dernière par ses propres moyens.

#### **8.1.15. Echange de messages durant le traitement d'une commande**

Les flux messages définis dans le protocole v1.2 permettent aux deux parties d'échanger à tout moment des informations sur l'avancement d'une commande entre son émission et la réception par le Fournisseur du CR MES ; par exemple, informations liées à un reprovisioning à froid, à l'envoi d'un CR ou échange avant envoi d'un CR MAD KO par le Fournisseur.

Les flux de messages peuvent être utilisés par le Fournisseur pour notifier l'Usager de la nécessité de réémettre un flux jugé incorrect.

### **8.2. Mise à disposition d'un brassage au PM et d'un raccordement de Local FTTH (si la prestation est réalisée par l'Usager)**

La mise à disposition d'un brassage au PM et d'un raccordement de Local FTTH se fait selon le protocole standard (v1.2) défini dans le cadre du groupe de travail multi-opérateur pour la partie passive.

Le formalisme des échanges décrits ci-dessous est défini dans l' « Annexe 3.D- Description des flux de données SI – PDC Accès ».

#### **8.2.1. Mode opératoire (cas nominal – PTO à construire)**

Le chronogramme de la mise en service d'une ligne pour laquelle il n'y a pas de PTO existante est le suivant :

- L'Usager envoie au Fournisseur une commande (dépôt de fichier ou email),
- Le Fournisseur accuse réception de la commande,
- Le Fournisseur affecte les ressources pour créer la route optique,
- Le Fournisseur envoie un Compte-rendu de commande d'accès OK qui contient la route optique,
- Le Fournisseur envoie une commande de prestation de construction du PTO à l'Usager,
- L'Usager, en tant que sous-traitant, intervient pour construire la liaison PBO-PTO, pose la PTO,
- L'Usager réalise le brassage au PM entre le CR de commande et le CR MES,
- L'Usager envoie un compte-rendu du raccordement au Fournisseur (CR STOC OK),

- Le Fournisseur envoie un compte-rendu de mise à disposition (CR MAD) de la PTO correspondant à la Ligne FTTH,
- L'Usager procède à la mise en service de son Abonné via notamment la mise en place du brassage de la ligne au PM. Etant donné que l'Usager, dans ce cas, effectue également la construction de la PTO, le brassage peut être fait en même temps,
- L'Usager envoie au Fournisseur un compte-rendu de mise en service (CR MES) de la Ligne FTTH.

Ce Chronogramme correspond au cas nominal présenté plus haut. L'ensemble des messages cités ici sont également décrit dans les paragraphes précédents.

Les chronogrammes correspondant aux différents cas d'échec et spécifiques dans le déroulement du processus sont définis par le groupe de travail interopérateur FTTH et doivent être suivis :

Cas de rejet de commande – AR KO

Cas de rejet de commande – CR de commande KO

Cas de rejet de commande – CR STOC KO

Cas de rejet de commande – CR MAD KO

Cas de changement de route optique – NOTIF REPROV

Cas d'échec de mise en service – NOTIF RACC KO

Cas d'échec de construction PBO-PTO cause Fournisseur – CR STOC KO

### 8.2.2. Mode opératoire (cas nominal – PTO construite)

Le chronogramme de la mise en service d'une ligne pour laquelle il n'y a pas de PTO existante est le suivant :

- L'Usager envoie au Fournisseur une commande (dépôt de fichier ou email),
- Le Fournisseur accuse réception de la commande,
- Le Fournisseur affecte les ressources pour créer la route optique,
- Le Fournisseur envoie un Compte-rendu de commande d'accès OK qui contient la route optique,
- Le Fournisseur envoie un compte-rendu de mise à disposition (CR MAD) de la PTO correspondant à la Ligne FTTH,
- L'Usager réalise le brassage au PM entre le CR de commande et le CR MES,
- L'Usager envoie au Fournisseur un compte-rendu de mise en service (CR MES) de la Ligne FTTH.

L'ensemble des messages cités ici sont également décrit dans les paragraphes précédents.

Les chronogrammes correspondant aux différents cas d'échec et spécifiques dans le déroulement du processus sont définis par le groupe de travail interopérateur FTTH et doivent être suivis :

Cas de rejet de commande – AR KO

Cas de rejet de commande – CR de commande KO

Cas de rejet de commande – CR MAD KO

Cas de changement de route optique – NOTIF REPROV

Cas d'échec de mise en service – NOTIF RACC KO

### **8.2.3. Mode opératoire (cas nominal – PTO construite mais non identifiée)**

Le chronogramme de la mise en service d'une ligne pour laquelle il n'y a pas de PTO existante est le suivant :

- L'Usager envoie au Fournisseur une commande (dépôt de fichier ou email),
- Le Fournisseur accuse réception de la commande,
- Le Fournisseur n'affecte pas les ressources pour créer la route optique,
- Le Fournisseur envoie un Compte-rendu de commande d'accès OK qui contient une route optique virtuelle (dédiée à ce cas : référence PTO = HOTLINE),
- Lors de l'installation chez le client final, l'Usager contacte la hotline du Fournisseur qui lui fournit la bonne route optique,
- L'Usager réalise le brassage au PM entre le CR de commande et le CR MES,
- Le Fournisseur envoie une notification de reprovisioning contenant la bonne route optique,
- Le Fournisseur envoie un compte-rendu de mise à disposition (CR MAD) de la PTO correspondant à la Ligne FTTH,
- L'Usager envoie au Fournisseur un compte-rendu de mise en service (CR MES) de la Ligne FTTH.

L'ensemble des messages cités ici sont également décrit dans les paragraphes précédents.

Les chronogrammes correspondant aux différents cas d'échec et spécifiques dans le déroulement du processus sont définis par le groupe de travail interopérateur FTTH et doivent être suivis :

Cas de rejet de commande – AR KO

Cas de rejet de commande – CR de commande KO

Cas de rejet de commande – CR MAD KO

Cas d'échec de mise en service – NOTIF RACC KO

### **8.2.4. Rendez-vous d'installation**

La gestion du rendez-vous d'installation est assurée exclusivement par l'Usager.

## **8.3. Délais de fourniture des flux**

CR de commande et CR MAD Conformément aux Conditions Particulières, le Fournisseur s'engage à communiquer :

- Un compte-rendu de commande, positif ou négatif, sous un délai de un (1) Jour ouvré, à compter de la date de réception de la commande de mise en service de

Ligne FTTH ;

- Pour les Lignes FTTH Passives existantes, un compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH CRMAD sous un délai de un (1) Jour Ouvré à compter de la date d'émission du compte-rendu de commande positif ;

Pour au moins 95% des commandes.

### 8.3.1. CR de mise en service

Le CR MES Ligne FTTH est envoyé à J+1 du CR MAD.

La route optique sera valable pour un délai de soixante (60) jours à compter de l'émission du CR OK. Une fois passé ce délai et sans réception du CR MES Ligne FTTH, les ressources constitutives de la route optique pourront être réaffectées par le Fournisseur et des pénalités pourront être appliquées. L'annexe 1.A précise les conditions de facturation.

En cas de non réception du CR MES dans les soixante (60) jours, le Fournisseur, en plus des pénalités, pourra facturer la ligne dans les mêmes conditions que les autres lignes FTTH, s'il constate que la ligne est active, avec comme date de début de service le CR MAD de la Ligne FTTH.

## 8.4. Date de Début du Service

Pour ces prestations, la Date de Début du Service correspond à la date de mise à disposition de la Ligne FTTH telle que communiquée par le Fournisseur dans le CR MAD.

## 9. Mise à disposition des Lignes FTTH Passives – « Mode OI »

### 9.1. Mise à disposition d'une Ligne FTTH Passive dans le cas de raccordement client par le Fournisseur

La mise à disposition d'une Ligne FTTH Passive se fait selon le protocole standard (v1.2) défini dans le cadre du groupe de travail multi-opérateur pour la partie passive.

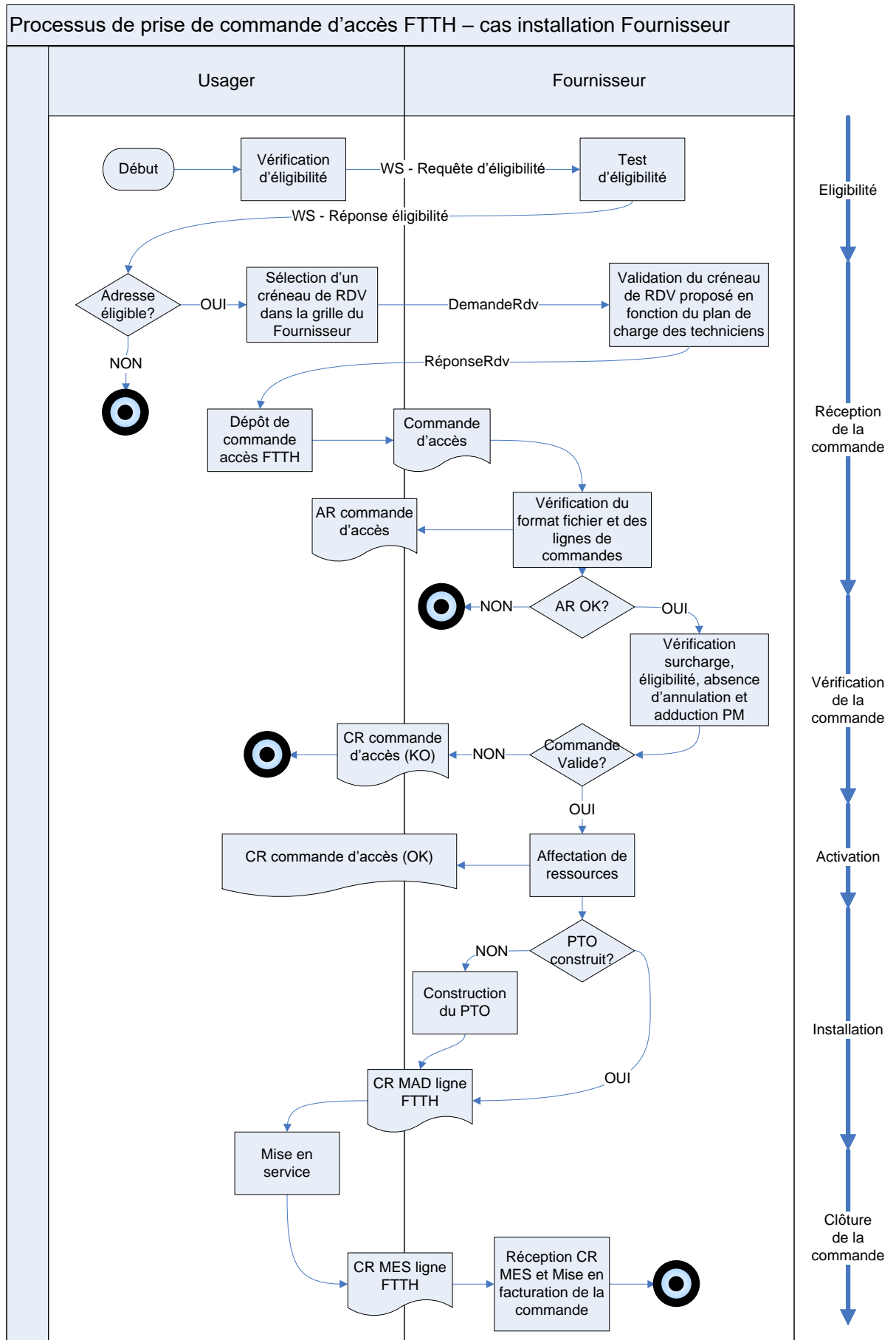
Le formalisme des échanges décrits ci-dessous est défini dans l'« Annexe 3.D-Description des flux de données SI – PDC Accès ».

#### 9.1.1. Processus de commande d'une Ligne FTTH Passive avec raccordement par le Fournisseur

L'Usager et le Fournisseur échangent des commandes et des notifications adaptées au fait que l'Usager commande au Fournisseur les prestations ligne.

Le processus décrit ci-dessous décrit le fonctionnement de l'activation d'une Ligne FTTH Passive dans le cas de réalisation de la mise en service de l'abonné par le Fournisseur.

Les paragraphes qui suivent explicitent la signification et le mode d'utilisation de chaque message présenté dans le diagramme de processus.



En dehors des flux de gestion des rendez-vous et de l'ordonnancement des messages, le cas de raccordement par le Fournisseur reprend les mêmes flux que ceux décrits dans le chapitre précédent à l'exception des commandes et CR STOC. Le Fournisseur reste conforme à ce qui est défini dans le cadre du groupe de travail multi-opérateur.

Les spécificités de gestion des flux dans le cas de raccordement par le Fournisseur sont précisées dans les paragraphes qui suivent.

#### **9.1.2. Annulation de commande d'accès**

L'Usager précise dans son annulation l'identifiant du rendez-vous. Le Fournisseur annulera alors le rendez-vous de son plan de charge.

Dans ce cas, les annulations de commande peuvent être reçues jusqu'à la veille de la date d'installation prévue.

#### **9.1.3. Compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH**

Dans le cas d'une notification de raccordement KO, un nouveau CR MAD sera transmis par le Fournisseur suite à une notification de revisionnement.

Pour tout échec de raccordement dû à des difficultés de construction du Raccordement FTTH passif rencontrés chez l'Abonné de l'Usager, une facturation pourra être appliquée. L'annexe 1.A précise les conditions de facturation.

#### **9.1.4. Notification de raccordement en échec**

Un nouveau CR MAD Ligne sera émis par le Fournisseur suite à ce message.

#### **9.1.5. Gestion du Rendez-vous**

Dans le cas de raccordement du Local FTTH par le Fournisseur, avant de déposer une commande d'accès auprès de ce dernier, l'Usager réservera un créneau de rendez-vous dans le planning du technicien.

Le Fournisseur dispose d'une interface Web service permettant de consulter les rendez-vous disponibles, de réserver et de confirmer un créneau de rendez-vous.

Cette interface peut être utilisée pour la gestion des rendez-vous.

### **9.2. Mode opératoire (cas nominal – PTO à construire)**

Le chronogramme de la mise en service d'une ligne pour laquelle il n'y a pas de PTO existant est le suivant :

- L'Usager planifie le créneau de RDV avec le Fournisseur et obtient un identifiant de rendez-vous,
- L'Usager envoie au Fournisseur une commande avec les informations de rendez-vous pour le raccordement du Local FTTH via l'identifiant précédemment fourni,
- Le Fournisseur accuse réception de la commande,
- Le Fournisseur affecte les ressources pour créer la route optique,
- Le Fournisseur envoie un Compte-rendu de commande d'accès OK qui contient la route optique,
- Le Fournisseur intervient pour réaliser le raccordement, la pose de la PTO et le brassage au PM,



- Le Fournisseur envoie à l'Usager un compte-rendu de mise à disposition (CR MAD) de la Ligne FTTH,
- L'Usager procède à la mise en service de son Abonné,
- L'Usager envoie au Fournisseur un compte-rendu de mise en service (CR MES) de la Ligne FTTH.

Les messages utilisés dans l'implémentation de ce processus sont les mêmes que ceux utilisés dans le cas précédents et décrits dans les paragraphes précédents.

Les chronogrammes correspondant aux différents cas d'échec et spécifiques dans le déroulement du processus sont définis par le groupe de travail interopérateur FTTH et doivent être suivis :

Cas de rejet de commande – AR KO

Cas de rejet de commande – CR de commande KO

Cas de rejet de commande – CR MAD KO

Cas de changement de route optique – NOTIF REPROV

Cas d'échec de mise en service – NOTIF RACC KO

Cas d'échec de la pose d'une PTO – CR MAD KO

### 9.3. Mode opératoire (cas nominal – PTO construite)

Le chronogramme de la mise en service d'une ligne pour laquelle il n'y a pas de PTO existant est le suivant :

- L'Usager envoie au Fournisseur une commande,
- Le Fournisseur accuse réception de la commande,
- Le Fournisseur affecte les ressources pour créer la route optique,
- Le Fournisseur envoie un Compte-rendu de commande d'accès OK qui contient la route optique,
- Le Fournisseur intervient pour réaliser le brassage au PM entre l'envoi de l'AR OK et du CR MAD OK mais ne construit pas le raccordement PBO-PTO, la prise étant déjà posée chez le client,
- Le Fournisseur envoie à l'Usager un compte-rendu de mise à disposition (CR MAD) de la Ligne FTTH,
- L'Usager procède à la mise en service de son Abonné et envoie au Fournisseur un compte-rendu de mise en service (CR MES) de la Ligne FTTH.

Les messages utilisés dans l'implémentation de ce processus sont les mêmes que ceux utilisés dans le cas précédents et décrits dans les paragraphes précédents.

Les chronogrammes correspondant aux différents cas d'échec et spécifiques dans le déroulement du processus sont définis par le groupe de travail interopérateur FTTH et doivent être suivis :

Cas de rejet de commande – AR KO

Cas de rejet de commande – CR de commande KO

Cas de rejet de commande – CR MAD KO

Cas de changement de route optique – NOTIF REPROV

Cas d'échec de mise en service – NOTIF RACC KO

#### 9.4. Mode opératoire (cas nominal – PTO construite et non identifiée)

Le chronogramme de la mise en service d'une ligne pour laquelle il n'y a pas de PTO existant est le suivant :

- L'Usager envoie au Fournisseur une commande,
- Le Fournisseur accuse réception de la commande,
- Le Fournisseur envoie un Compte-rendu de commande d'accès OK qui contient la route optique virtuelle dédiée à ce cas (HOTLINE),
- Le Fournisseur envoie une notification de reprovisioning contenant la bonne route optique,
- Le Fournisseur envoie à l'Usager un compte-rendu de mise à disposition (CR MAD) de la Ligne FTTH,
- L'Usager procède à la mise en service de son Abonné,
- L'Usager envoie au Fournisseur un compte-rendu de mise en service (CR MES) de la Ligne FTTH.

Les messages utilisés dans l'implémentation de ce processus sont les mêmes que ceux utilisés dans le cas précédents et décrits dans les paragraphes précédents.

Les chronogrammes correspondant aux différents cas d'échec et spécifiques dans le déroulement du processus sont définis par le groupe de travail interopérateur FTTH et doivent être suivis :

Cas de rejet de commande – AR KO

Cas de rejet de commande – CR de commande KO

Cas de rejet de commande – CR MAD KO

Cas d'échec de mise en service – NOTIF RACC KO

#### 9.5. Rendez-vous d'installation

La mise à disposition d'une Ligne FTTH passive sur une PTO à construire entraîne un déplacement chez le Client Final. Ce rendez-vous d'installation est précisé par l'Usager dans la commande et constitue un engagement ferme.

Le Fournisseur mettra à disposition de l'Usager un outil de réservation de rendez-vous.

L'Usager est responsable vis-à-vis du Fournisseur de la présence de l'Abonné au Rendez-vous d'installation. L'Usager s'engage à payer au Fournisseur une pénalité telle

que précisée dans l'Annexe 1.A, pour toute intervention non aboutie pour absence de l'abonné au rendez-vous d'installation ou refus de raccordement de l'abonné.

Toute commande d'installation modifiée ou annulée à l'initiative de l'Usager dans un délai inférieur à 48 heures ouvrées de la date de rendez-vous d'installation prévue, fera l'objet du paiement d'une pénalité par l'Usager tel que précisé dans l'Annexe 1.A.

## 9.6. Modalités de gestion du rendez-vous

Suite à réception d'une Commande, le Fournisseur accuse réception de ladite Commande dans un délai maximum de deux Jours Ouvrés.

Dans tous les cas, la date de rendez-vous ne devra pas être fixée avant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de la prise de commande.

Si le rendez-vous d'installation doit être modifié à l'initiative du Fournisseur, le Fournisseur notifiera à l'Usager la demande de report du rendez-vous avec une date à partir de laquelle l'Usager pourra reprogrammer le rendez-vous d'installation avec l'Utilisateur. Tout report à l'initiative du Fournisseur dans un délai inférieur à 48 heures ouvrées de la date de rendez-vous d'installation prévue, fera l'objet du paiement d'une pénalité par le Fournisseur telle que précisée dans l'Annexe 1.A.

## 9.7. Délais de fourniture des flux

### 9.7.1. CR de commande et CR MAD

Conformément aux Conditions Particulières, le Fournisseur s'engage à communiquer :

- Un compte-rendu de commande, positif ou négatif, sous un délai de un (1) Jour ouvré, à compter de la date de réception de la commande de mise en service de Ligne FTTH ;
- Pour les Lignes FTTH Passives existantes, un compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH CRMAD sous un délai de un (1) Jour Ouvré à compter de la date d'émission du compte-rendu de commande positif ;

Pour au moins 95% des commandes.

### 9.7.2. CR de mise en service

Le CR MES Ligne FTTH est envoyé à J+1 du CR MAD.

La route optique sera valable pour un délai de 60 jours calendaires à compter de l'émission du CR OK. Une fois passé ce délai et sans réception du CR MES Ligne FTTH, les ressources constitutives de la route optique pourront être réaffectées par le Fournisseur.

## 9.8. Date de Début du Service

Pour une prestation de brassage au PM ou de raccordement d'abonné jusqu'à la PTO, la date de réalisation de la prestation vaut Date de Début de Service.

Cet Avis vaut également date de recette de la prestation. Cette date fait foi dans tous les échanges entre le Fournisseur et l'Usager.

## **10. Service Après-vente**

### **10.1. Accueil des signalisations**

Le Fournisseur met à disposition de l'Usager une structure d'accueil des signalisations : le Support Technique Client GP. L'Usager peut signaler à cette structure les dysfonctionnements du Service par l'intermédiaire des outils et canaux de communications prévus à cet effet.

Le Fournisseur met notamment à disposition de l'Usager une interface de dépôt de signalisation des incidents liés à la Boucle Locale Optique dont les spécifications sont détaillées en « Annexe 3.C\_Description des flux de données SI – SAV ». Cet outil est accessible 24/24 mais les signalisations ne sont traitées qu'en Heures ouvrées. L'Annexe 3 décrit les éléments de format sur l'ouverture des tickets liés à la Boucle Locale Optique.

Le Fournisseur met à disposition de l'Usager un Outil de Gestion des Incidents spécifique pour les incidents sur les prestations de transport, d'hébergement, de système d'information mis à disposition et sur les mises en service de PM liés aux prestations précitées. Cet outil est basé sur une interface homme-machine accessible 24/24 mais les signalisations ne sont traitées qu'en Heures ouvrées (8h00-18h00).

Les modalités d'utilisation du Support Technique Client GP (coordonnées, horaire d'ouverture, procédure à respecter) seront détaillées à l'Usager par le Fournisseur et feront l'objet d'une documentation rédigée.

L'Usager est le seul interlocuteur du Fournisseur pour le service après-vente. Il s'engage à ne pas communiquer les coordonnées de la structure d'accueil des signalisations aux Clients Finaux. Il assure seul et sous sa responsabilité la fourniture et la gestion des prestations qu'il fournit à ses Abonnés, pour l'ensemble de leurs aspects matériels et logiciels. Le Fournisseur ne prendra en charge aucune demande émanant directement des Abonnés.

### **10.2. Signalisation d'un dysfonctionnement**

La signalisation d'un dysfonctionnement d'un service souscrit par l'Usager à la structure d'accueil des signalisations sera dénommée par la suite « Signalisation ».

L'Usager s'engage à effectuer la Signalisation conformément au processus SAV à établir par les Parties.

Avant tout envoi de signalisation d'incident au Fournisseur, L'Usager s'engage à effectuer un diagnostic sur ses Equipements afin de s'assurer que l'incident est localisé sur les Infrastructures du Fournisseur. L'Usager communiquera au Fournisseur la

localisation de l'incident.

Le protocole d'échange, les formats et les outils mis à disposition par le Fournisseur à l'Usager pour la gestion des signalisations sont définis en « Annexe 3.C\_Description des flux de données SI - SAV ».

### **10.3. Domaine d'intervention du Fournisseur**

Le Fournisseur n'assure le pilotage du rétablissement du Service que dans son propre périmètre. L'Usager doit donc s'assurer que les dysfonctionnements dans son réseau ou dans l'équipement terminal du Client Final sont correctement traités par les services après-vente concernés.

Sur le tronçon PTO-PBO (PBO exclus), l'Usager est autorisé à assurer sa propre maintenance s'il a choisi le mode STOC.

Sur les tronçons PBO-PM et PM-NRO, le Fournisseur est le seul autorisé à intervenir.

### **10.4. Délai de rétablissement du service**

Les engagements du Fournisseur en termes de délai de rétablissement du réseau sont indiqués dans les Conditions Particulières de l'offre FTTH Passive.

Aucun délai ne pourra être garanti en cas d'atteinte à l'intégrité du réseau.

En cas de nécessité de prise de rendez-vous avec le Client Final, le Fournisseur fera ses meilleurs efforts pour rétablir la Ligne FTTH dans les meilleurs délais.

### **10.5. Procédure d'escalade hiérarchique**

L'activation de cette procédure peut avoir lieu quand un dysfonctionnement n'est pas rétabli conformément aux engagements de niveau de service.

L'Usager doit alors respecter la matrice d'escalade hiérarchique ainsi que les procédures associées. Ces éléments seront renseignés dans l' « Annexe 8 – Matrice de contacts ».

### **10.6. Signalisation transmise à tort**

Une signalisation transmise à tort est une Signalisation transmise par l'Usager pour laquelle le diagnostic établi et communiqué à l'Usager ne révèle aucun dysfonctionnement ou révèle que la source du dysfonctionnement est ailleurs que dans la limite de responsabilité du Fournisseur (par exemple, un problème dans l'installation du Client Final en aval de la PTO).

Les Parties se rencontreront de façon régulière afin d'analyser les signalisations transmises à tort par l'Usager. Chaque Signalisation transmise à tort pourra faire l'objet après analyse par les Parties d'une pénalité facturée à l'Usager selon le tarif indiqué en Annexe 1.A des présentes.

### **10.7. Maintenance programmée**

Le Fournisseur pourra être amené à réaliser des opérations de maintenance programmée pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau.

Le Fournisseur s'engage à réaliser les opérations de maintenance programmée de façon à gêner le moins possible le Client, selon les modalités définies ci-après. L'interruption de Service générée par ces opérations de maintenance programmée ne sera pas prise en compte pour la comptabilisation de l'indisponibilité des Services.

La notification de travaux programmés par le Fournisseur devra intervenir au moins dix (10) Jours Ouvrés avant la date prévue, sous forme d'un email ou d'un fax contenant les indications suivantes :

- date et heure prévue de début de perturbation
- durée prévue
- impact sur le Service
- motif de la perturbation
- interlocuteur en charge

Pendant ces périodes de travaux programmés, le Fournisseur s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

La plage de maintenance en heures non ouvrées (HNO) sera chaque jour de 22H00 à 6H00 du lundi soir au vendredi matin.