

1. DEFINITIONS

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions de la Convention NetCity Infra.

Défaut : signifiera un Défaut affectant la capacité de La Collectivité à passer des transmissions de télécommunications par une Fibre.

Défaut Majeur : signifie une coupure permanente de la transmission du signal.

Défaut Mineur : signifie une dégradation de la transmission du signal sans interruption du Service.

Incident : désigne tout défaut de fonctionnement d'un Equipement qui, signalé par le Client, donne lieu à une opération de maintenance.

Maintenance Curative : désigne l'ensemble des opérations d'entretien effectuées suite à des Incidents affectant l'utilisation du Service. La Maintenance Curative comprend toutes les Réparations Temporaires ou Permanentes ayant pour but de rétablir les Liaisons Optiques à la suite d'un Défaut détecté au cours de la Maintenance Préventive ou notifié par la Collectivité ;

Maintenance Préventive : désigne l'ensemble des opérations d'entretiens effectuées en préventions d'Incidents pouvant affecter l'utilisation du Service ;

Notification de Réparation : désignera la notification faite à La Collectivité par le Fournisseur pour indiquer qu'une Réparation Temporaire ou Permanente a été effectuée et testée avec succès.

Réparation : signifiera une Réparation Temporaire ou une Réparation Permanente.

Réparation Permanente : signifiera une réparation et un rétablissement de la Fibre tels qu'aucune attention supplémentaire ne sera requise par le Fournisseur à la suite du Défaut initial.

Réparation Temporaire : signifiera toute technique à la disposition du Fournisseur pour permettre à La Collectivité de passer des transmissions de télécommunication à travers une Fibre ou via une autre fibre, même d'une façon dégradée, jusqu'à ce qu'une Réparation Permanente soit effectuée.

Services de Maintenance : signifiera les services d'assistance, de maintenance préventive et curative, tels qu'ils sont définis dans les présentes Conditions Particulières.

Ticket ou Ticket d'Incident : désigne le document, transmis par télécopie, échangé entre La Collectivité et le Fournisseur, permettant au premier de déclarer au second un défaut. L'heure de prise en compte d'un « Ticket » est l'heure de réception par le Fournisseur de ce « Ticket », le récépissé de la télécopie faisant foi.

T0 : désigne la date et l'heure de déclenchement d'une intervention de maintenance curative par l'ouverture d'un « Ticket ».

2. ASSISTANCE

Le Fournisseur mettra à disposition de La Collectivité ou de son représentant un "Centre d'assistance téléphonique Client" qui sera un centre de services d'assistance disponible 24 heures par jour 7 jours sur 7, auquel La Collectivité ou son représentant déclarera les Incidents conformément à l'Article 4 de la présente annexe, au numéro de téléphone communiqué dans le document d'escalade.

Le Centre d'assistance téléphonique Client :

- (i) recevra et enregistrera les appels de La Collectivité ou de son représentant,
- (ii) initiera la procédure de traitement des Incidents,
- (iii) informera La Collectivité ou son représentant des actions curatives prises et
- (iv) émettra et clôturera un Ticket.

Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables après la Réparation d'un Incident, le Fournisseur émettra à destination de La Collectivité ou de son représentant un rapport indiquant en détail :

- la référence de l'Incident,
- l'heure de déclaration de l'incident,
- l'heure de rétablissement du Service et,
- les mesures d'intervention prises.

Le Fournisseur établira un rapport annuel indiquant les événements survenus durant l'année écoulée :

- mesures de Maintenance Préventive exécutées,
- mesures de Maintenance Curative exécutées.

3. MAINTENANCE PREVENTIVE DES LIAISONS OPTIQUES

Le Fournisseur assure la Maintenance Préventive des Liaisons Optiques mises à disposition dans le cadre du Service NetCity Infra. Les services de Maintenance Préventive sont conditionnés par les contraintes imposées par les gestionnaires de domaines.

La Maintenance Préventive inclut toutes les mesures ayant pour but de préserver les Liaisons Optiques contre les dommages prévisibles. Cette maintenance comprend la procédure de surveillance de routine et les mesures dont la liste est indiquée ci-après. La Maintenance Préventive sera effectuée durant les Heures Ouvrables.

4. MAINTENANCE CURATIVE DES FON

4.1 Définition

Le Fournisseur assure la Maintenance Curative des Liaisons Optiques mises à disposition dans le cadre du Service NetCity Infra dans les conditions décrites ci-dessous. Les services de Maintenance Curative sont conditionnés par les contraintes imposées par les gestionnaires de domaines.

La Maintenance Curative comprend toutes les Réparations Temporaires ou Permanentes ayant pour but de rétablir les Liaisons Optiques à la suite d'un Défaut détecté au cours de la Maintenance Préventive ou notifié par La Collectivité ou son représentant.

4.2 Classification des Défauts

Les Défauts détectés au cours de la Maintenance Préventive ou notifiés par La Collectivité seront classés, selon leur gravité, en tant que Défaut Majeur ou Défaut Mineur. Cette classification déterminera les mesures à prendre.

La gravité d'un Défaut pourra faire l'objet d'une nouvelle classification par les Parties durant les Réparations, en fonction de l'intervention. La nouvelle classification déterminera les mesures à prendre.

4.3 Procédure d'appel au Centre d'Assistance Client

La Collectivité déclarera les Défauts via support.axione.fr ou sur appel au Centre d'assistance téléphonique Client. Ces services sont disponibles 24 heures par jour, 7 jours sur 7. Dès réception d'un appel du Client, le Fournisseur ouvrira un ticket d'Incident dont il indiquera le numéro de référence au Client. L'horaire mentionné sur le Ticket constituera le point de départ du calcul des délais de rétablissement du Service.

Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi du Défaut. La Collectivité confirmera la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel. Après déclaration d'un Défaut, le Centre d'assistance téléphonique Client appellera le responsable maintenance local qui coordonnera les travaux de Réparation.

La Collectivité fournira toutes les informations requises par le Fournisseur afin de localiser et de corriger le Défaut. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif, une définition du Défaut, son emplacement, les sections, références et nombres précis des Liaisons Optiques touchées, ou autres moyens similaires d'identification de ces éléments et tous résultats disponibles des mesures effectuées. La Collectivité indiquera ces informations dans sa confirmation écrite.

4.4 Réparation sur site

Dès notification d'un Défaut par le Centre d'assistance téléphonique Client ou constatation au cours de la Maintenance Préventive, le Fournisseur mettra les moyens nécessaires en place afin de :

- (i) Localiser le Défaut aussi précisément que possible,
- (ii) Faire la liaison avec les propriétaires des droits de passage et/ou les autorités locales afin d'obtenir l'accès à l'Infrastructure,
- (iii) Exécuter des Réparations Temporaires ou Permanentes,
- (iv) Documenter les modifications et les transmettre au Centre d'assistance téléphonique Client,
- (v) Réaliser des tests de recette pour s'assurer que La Collectivité pourra passer des transmissions de télécommunications sur la Liaison Optique réparée,
- (vi) Emettre la Notification de Réparation correspondante.

L'objectif des opérations de Réparation est de remettre les Fibres dans l'état où elles se trouvaient avant le Défaut. Les opérations de Réparation pourront comprendre la mise en place de systèmes temporaires ou définitifs, l'utilisation de Liaisons Optiques de rechange ainsi que la réalisation d'une déviation temporaire de l'Infrastructure. En cas de mise en place d'une Réparation Temporaire, la Réparation Permanente sera prévue et exécutée selon la procédure de Travaux Programmés.

Le Fournisseur s'engage à une continuité d'intervention jusqu'à la Remise en service ou au Rétablissement du Service.

Chaque intervention de Maintenance Curative fera l'objet d'un compte rendu d'intervention, indiquant en détail la référence de l'Incident, l'heure de déclaration de l'Incident, l'heure de rétablissement du Service, et les mesures prises par le Fournisseur. Ce rapport sera envoyé par le Fournisseur à La Collectivité au plus tard cinq (5) jours ouvrés après la fin de l'intervention.

5. TRAVAUX PROGRAMMES

Lorsque le Fournisseur prévoira des travaux programmés, il en informera La Collectivité comme suit :

- (i) Pour les Travaux Programmés sans effet significatif sur la possibilité pour La Collectivité de passer des transmissions de télécommunications sur une Liaison Optique, le Fournisseur adressera une notification à La Collectivité trois (3) jours à l'avance. De tels Travaux Programmés seront exécutés durant les Heures Ouvrables.
- (ii) Pour les Travaux Programmés qui auront un effet significatif sur la possibilité pour La Collectivité de passer des transmissions de télécommunications sur une Liaison Optique, le Fournisseur adressera une notification à La Collectivité un (1) mois à l'avance. De tels Travaux Programmés seront réalisés en étroite coordination entre les Parties et en dehors des Heures Ouvrables.