

Conditions spécifiques

Offre FTTE passif NRO

Table des matières

ARTICLE 1 - OBJET	4
ARTICLE 2 - DEFINITIONS	4
ARTICLE 3 - PREREQUIS.....	5
ARTICLE 4 - INFORMATIONS SUR LE DEPLOIEMENT.....	5
4.1 INFORMATION SUR LA COUVERTURE DE L'OFFRE	5
4.2 SERVICE D'ELIGIBILITE	6
ARTICLE 5 - DESCRIPTION DE L'OFFRE.....	6
ARTICLE 6 - PROCESSUS DE COMMANDE DE L'OFFRE	6
6.1 PREREQUIS	6
6.2 PREVISIONS DE COMMANDE.....	6
6.3 COMMANDE	7
ARTICLE 7 - MISE A DISPOSITION DE L'OFFRE.....	7
7.1 MISE A DISPOSITION D'UN ACCES FTTE PASSIF NRO	7
7.1.1. <i>Desserte Interne sur site Client Final Entreprise.....</i>	7
7.1.2. <i>délai de mise à disposition d'un Accès FTTE passif NRO</i>	8
7.1.3. <i>retard de mise à disposition des Accès.....</i>	9
7.1.4. <i>processus de livraison des Accès</i>	10
7.1.5. <i>mise à disposition avec Difficulté Exceptionnelle de Construction.....</i>	11
ARTICLE 8 - SERVICE APRES-VENTE	11
8.1 GUICHET UNIQUE APRES-VENTE	11
8.2 DELAIS DE RETABLISSEMENT STANDARD D'UN ACCES (GTR 4H S2)	11
8.3 DISPONIBILITE ANNUELLE STANDARD D'UN ACCES	11
8.4 OPTION DE GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT S1 D'UN ACCES (GTR 4H S1).....	12
8.5 SIGNALISATION SUR LES ACCES LIVRES DEPUIS MOINS D'UN MOIS	12
8.6 CONDITIONS REQUISES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ENGAGEMENTS DE LA MANDANTE.....	12
8.7 PENALITES A LA CHARGE DE LA MANDANTE.....	13
ARTICLE 9 - MODIFICATIONS DE L'OFFRE.....	13
9.1 CAS PARTICULIER DU DEMENAGEMENT DU SITE CLIENT FINAL	13
9.2 CAS PARTICULIER DU DEPLACEMENT DE L'EXTREMITÉ DE L'ACCES SUR LE MEME SITE CLIENT FINAL	14
ARTICLE 10 - CENTRALISATION DES COMMANDES ET DE LA GESTION.....	14
ARTICLE 11 - EVOLUTION DU RESEAU DE LA MANDANTE	14
11.1 MODIFICATIONS DES CONDITIONS DE FOURNITURE	14
11.2 FERMETURE D'UN NRO	14
ARTICLE 12 - DUREE ET DATE D'EFFET.....	14
ARTICLE 13 - PRIX ET FACTURATION	14
ARTICLE 14 - RESILIATION	15
14.1 RESILIATION DU CONTRAT	15
14.2 RESILIATION D'UN ACCES AVANT LA DATE DE MISE A DISPOSITION EFFECTIVE.....	15
14.3 RESILIATION D'UN ACCES APRES LA DATE DE MISE A DISPOSITION EFFECTIVE	15
14.4 RESILIATION D'UNE OPTION APRES LA DATE DE MISE A DISPOSITION EFFECTIVE	15

Liste des annexes

Annexe 1 – Prix

Annexe 2 – Pénalités

Annexe 3 – Prévisions annuelles

Annexe 4 – STAS

Annexe 5 – Difficultés Exceptionnelles de Constructions (DEC)

article 1 - objet

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions et modalités techniques et opérationnelles applicables à la fourniture par une Mandante d'une fibre optique dédiée entre un NRO d'une Mandante et le site du Client Final Entreprise (ci-après dénommée l'« Offre » ou le « Service »).

Ces Conditions Spécifiques sont régies par les Conditions Générales « Entreprise ».

article 2 - définitions

Les termes débutant par une majuscule et non définis dans les présentes sont définies dans l'Accord Cadre ou dans les Conditions Générales « Offres FTTE passif ».

Accès ou Accès FTTE passif NRO : ligne continue de communication électronique à très haut débit en fibre optique dédiée allant du NRO au Point de Terminaison Optique ou Bandeau Optique du site Client Final.

Adresse éligible avec réseau déployé : site Client Final Entreprise situé dans la Zone arrière d'un PRE et dont le raccordement optique au réseau d'une Mandante est possible. Les supports fibre optique dédiés pour construire l'Accès sont disponibles du NRO jusqu'au PRE. Pour raccorder ce site par l'intermédiaire de l'Offre, la construction d'une fibre optique dédiée de ce PRE jusqu'à la PTO ou bandeau optique situé à l'intérieur du site Client Final est nécessaire.

Adresse éligible avec réseau partiellement déployé : site Client Final Entreprise situé dans la Zone arrière d'un PA et dont le raccordement optique au réseau d'une Mandante est possible. Les supports fibre optique dédiés pour construire l'Accès sont disponibles du NRO jusqu'au PA. Pour raccorder ce site par l'intermédiaire de l'Offre, la construction d'un PRE proche du site Client Final est nécessaire, ainsi que la construction d'une fibre optique dédiée de ce PRE jusqu'à la PTO ou bandeau optique situé à l'intérieur du site Client Final.

Adresse éligible avec réseau partiellement déployé du programme d'extension : site Client Final situé dans une zone éligible au FTTH et pour laquelle une Mandante réalise un programme de rattrapage réseau spécifique entreprises dans le cadre de l'Offre. Les supports fibre optique dédiés pour construire l'Accès sont disponibles du NRO jusqu'au PM. Pour raccorder ce site par l'intermédiaire de l'Offre, la construction des supports fibre optique jusqu'aux PA, PRE et Client Final (jusqu'à la PTO ou bandeau optique) est nécessaire, ainsi que la construction d'un PRE.

Bandeau Optique : équipement matérialisant l'extrémité d'un câble optique, pour tout ou partie de sa contenance, au moyen d'un connecteur par fibre utilisée. Cet équipement est installé dans une baie de brassage du Client Final.

Client Final Entreprise, Etablissement Public ou Client Final : personne morale souscripteur ou susceptible d'être souscripteur d'une offre de services de communications électroniques à très haut débit en fibre optique délivrée au moyen de l'Offre par l'Opérateur.

Câblage Client Final : ensemble composé :

- d'un câble de fibre optique installé entre le Point de Raccordement Entreprise (PRE) et un Point de Terminaison Optique (PTO) ou Bandeau Optique ;
- un Point de Terminaison Optique (PTO) ou Bandeau Optique.

Un Câblage Client Final dessert un logement raccordable.

Desserte Interne : Câblage Client Final réalisé entre la limite domaine privé du Client Final Entreprise et le point de livraison désigné dans le POC.

Infrastructure d'Accueil : représente l'infrastructure sur Site Extrémité du Client final et/ou de l'Opérateur et permettant la mise à disposition de l'Accès conformément aux prérequis définis dans le POC.

Infrastructures de réseau d'une Mandante : ensemble constitué des Points de Mutualisation (PM), des Points d'Aboutement (PA), des Points de Raccordements Entreprise (PRE), des fibres dédiées et protégées entre le NRO et les Points de Mutualisation (PM), le PM et le PA, le PA et les PRE, les Câblages Clients Finaux qui y sont raccordés, dont l'utilisation permet de construire un FTTE passif entre le NRO et la PTO ou Bandeau Optique située sur le site Client Final.

Jours et Heures Ouvrables : du lundi au samedi (hors jours fériés ou chômés) de 8 heures à 18 heures en métropole et à l'île de la Réunion, au sens du calendrier français. Pour les autres DOM : du lundi au samedi (hors jours fériés et chômés) de 7 heures à 17 heures au sens du calendrier français. Les horaires sont exprimés en heures locales.

Jours et Heures Ouvrés : du lundi au vendredi (hors jours fériés ou chômés) de 8 heures à 18 heures en métropole et à l'île de la Réunion, au sens du calendrier français. Pour les autres DOM : du lundi au vendredi (hors jours fériés et chômés) de 7 heures à 17 heures au sens du calendrier français. Les horaires sont exprimés en heures locales.

NRO : Nœud de Raccordement Optique d'une Mandante.

Plan d'Opérations Client (POC) : document synthétisant l'ensemble des travaux préalables nécessaires sur le site Client Final, avant la date de mise à disposition convenue d'un Accès.

Point d'Aboutement (PA) : point d'extrémité du Réseau de distribution en provenance du PM. Il est le point sur lequel sont raccordés les câbles alimentant les PRE.

Point de Mutualisation (PM) : point de brassage optique définit dans le cadre du réseau FTTH d'une Mandante et utilisé pour assurer la construction de l'Accès.

Point de Raccordement Entreprise (PRE) : équipement dédié aux Clients Finaux Entreprise situé à l'extrémité du Câblage Client Final en provenance du PM et à proximité immédiate du site Client Final.

Point de Terminaison Optique (PTO) : il matérialise par une prise optique le point de terminaison à l'intérieur du site Client Final.

Réseau de distribution : ensemble de câbles de fibre optique d'une Mandante situé entre un Point de Mutualisation et les PA de la Zone arrière du PM.

STAS : Spécification Techniques d'Accès au Service de l'Offre.

Zone arrière : représente la zone du réseau de la Mandante dépendant d'un élément de réseau à préciser (PM, PMI, PRE, PA etc...).

article 3 - prérequis

Pour bénéficier de l'Offre, l'Opérateur doit souscrire à la version à jour des contrats et services permettant :

- l'accès à l'Espace Opérateurs RIP;
- la fourniture des e-services :
 - service Eligibilité Opérateur, permet de vérifier en temps réel qu'un site Client Final est éligible ou non à l'Offre, avant de procéder à la commande d'Accès ;
 - service Frontal Commande Intégré (FCI), permet de passer et suivre la commande de mise à disposition d'un Accès ;
 - service e-SAV, permet le dépôt et le suivi des signalisations SAV, des dysfonctionnements et des anomalies.

article 4 - informations sur le déploiement

Chaque Mandante fournit les informations permettant à l'Opérateur d'appréhender les intentions et modalités de déploiement des Infrastructures de son réseau FTTE passif NRO.

4.1 information sur la couverture de l'Offre

Chaque Mandante met à disposition de l'Opérateur un fichier d'informations concernant l'éligibilité à l'adresse pour l'ensemble des adresses éligibles.

Ce fichier d'information fournit pour chaque adresse éligible, les données nécessaires à la commande d'un Accès (code du NRO de rattachement d'une adresse, code IMB de cette adresse).

Ces informations mises à jour périodiquement sont fournies au travers de l'Espace Opérateurs RIP.

Le fichier est disponible suite à la signature du Contrat relatif à l'Offre ou d'un accord de confidentialité spécifique et préalable.

4.2 service d'éligibilité

Le service Eligibilité Opérateur permet de vérifier par l'intermédiaire de l'Espace Opérateurs RIP qu'un site Client Final est éligible ou non à l'Offre.

Les niveaux d'éligibilité définis pour l'Offre FTTE passif NRO sont :

- éligible, réseau déployé ;
- éligible, réseau partiellement déployé ;
- éligible, réseau partiellement déployé du programme d'extension le cas échéant ;
- non éligible.

Suite à une consultation d'éligibilité sur une adresse donnée, le service d'éligibilité fournit comme information le niveau d'éligibilité tel que défini ci-dessus, ainsi que l'identification du NRO de la Mandante desservant cette adresse et les codes liés à cette adresse (RIVOLI, IMB).

article 5 - description de l'Offre

L'Offre consiste à mettre à disposition de l'Opérateur un ou plusieurs Accès afin de permettre à l'Opérateur de disposer d'une fibre optique dédiée entre le NRO d'une Mandante et la PTO ou Bandeau Optique sur le site Client Final.

Ainsi, la charge financière, les responsabilités et les risques associés à tout équipement installé en amont du NRO et en aval du PTO ou Bandeau Optique, n'entre pas dans l'Offre fournie et sont donc supportés par l'Opérateur.

article 6 - processus de commande de l'Offre

6.1 prérequis

Afin de bénéficier de l'Offre, l'Opérateur doit disposer d'une tête d'équipement optique installée au NRO de la Mandante, tel que détaillé dans les STAS et sur laquelle sera raccordé l'Accès FTTE passif qu'il souhaite utiliser.

Cela fait l'objet de la souscription par l'Opérateur d'un contrat distinct :

- soit auprès d'Orange (offre d'hébergement d'équipements au sein de locaux d'Orange pour l'exploitation des boucles locales en fibre optique) si le NRO de la Mandante est hébergé dans un NRA d'Orange ;
- soit auprès de la Mandante (offre d'hébergement au NRO de la Mandante).

6.2 prévisions de commande

Afin que chaque Mandante puisse procéder à une planification adaptée des ressources nécessaires à la mise en œuvre de l'Offre, l'Opérateur fournit chaque trimestre, au plus tard le premier jour du mois précédent le trimestre, des prévisions de commandes détaillées pour les deux trimestres à venir. Un modèle de fichier pour la fourniture des prévisions figure en annexe « Prévisions annuelles ».

Si le processus de planification et de prévisions des commandes décrit au présent article n'est pas respecté par l'Opérateur, les pénalités de retard de mise à disposition des Accès pour le semestre S ne sont pas dues par la Mandante si le volume total des Accès commandés au titre des Offres FTTE passif NRO et FTTE passif PM au cours du semestre précédent « S-1 » a excédé le nombre de soixante (60).

6.3 commande

Pour commander un Accès, l'Opérateur utilise le service FCI par l'intermédiaire de l'Espace Opérateurs RIP : l'Opérateur remplit, signe et envoie un bon de commande au format électronique.

Au préalable, l'Opérateur devra vérifier que l'adresse pour laquelle il souhaite commander un Accès est éligible. Les niveaux d'éligibilité permettant de passer une commande sont, tels que décrits à l'article « Service d'éligibilité ».

La Mandante accuse réception du bon de commande par voie électronique, après vérification de la conformité de la commande.

Dans le cas où le bon de commande n'est pas dûment rempli, l'accusé de réception mentionnera le rejet motivé de celui-ci. Pour que sa commande soit prise en compte, l'Opérateur doit alors passer une nouvelle commande.

La commande de l'Opérateur est rejetée par la Mandante dans les cas suivants :

- adresse non conforme avec la base adresse de la Mandante : adresse différente de celle fournie par le service d'éligibilité de la Mandante tel que décrit à l'article « Service d'éligibilité »,
- adresse inéligible à l'Offre,
- interlocuteur site Client Final mal ou non renseigné,
- identification du point de livraison au NRO mal renseigné,
- utilisation du mauvais bon de commande.

Dans le cas où la commande de l'Opérateur est rejetée par la Mandante ou qu'elle nécessite une mise en conformité par la Mandante pour être acceptée, l'Opérateur est redevable d'une pénalité pour commande non conforme telle que définie en annexe « Pénalités ».

article 7 - mise à disposition de l'Offre

Les obligations de l'Opérateur relatives à ses équipements et à l'aménagement des locaux du site Client Final sont décrites dans les STAS.

Aucune intervention ne peut être réalisée dans les locaux du site Client Final sans la présence de l'Opérateur ou de l'un de ses représentants. L'Opérateur fait son affaire d'obtenir toutes les autorisations, assurances et engagements nécessaires à l'installation, l'exploitation et la maintenance de l'Offre dans les locaux du site Client Final.

Dans tous les cas un POC est réalisé : il s'agit au minimum d'un POC téléphoné, et si nécessaire d'un POC physique.

7.1 mise à disposition d'un Accès FTTE passif NRO

Lors de la mise à disposition d'un Accès, la Mandante intervient dans les locaux en présence de l'Opérateur ou d'un tiers désigné par ce dernier. La mise à disposition de l'Accès donne lieu à la signature entre les parties d'un compte-rendu d'intervention.

Dans le cas d'un tiers désigné par l'Opérateur, ce dernier s'engage à informer la Mandante par écrit du nom ou de l'identification de son représentant habilité à signer le compte-rendu d'intervention. Cette information est faite dans un délai de deux Jours Ouvrés avant la date d'intervention.

En l'absence de l'Opérateur ou d'un tiers désigné par l'Opérateur lors de la signature du compte-rendu d'intervention, les prestations réalisées par la Mandante sont réputées conformes et acceptées par l'Opérateur.

7.1.1. Desserte Interne sur site Client Final Entreprise

La Mandante fournit lors de la livraison de l'Accès sur site Client Final, une prestation de Desserte Interne. Elle est réalisée, le cas échéant, en même temps que l'Accès.

La Desserte Interne peut être réalisée par la Mandante dans les conditions standards suivantes :

- jusque 30 mètres linéaire de câble. Dans ce cas, la desserte est comprise dans les frais de mise à disposition ;
- jusque 60 mètres linéaire de câble. Dans ce cas, la Mandante facturera un forfait supplémentaire aux frais de mise à disposition décrit dans l'annexe « Prix » des Conditions Spécifiques. La distance sera déterminée lors du POC et la commande du forfait sera considérée comme acceptée par l'Opérateur et son Client Final Entreprise à compter de la validation du compte-rendu de POC.

Les conditions de réalisation de cette prestation sont décrites dans les STAS.

La prestation n'est réalisée que si l'infrastructure de support (chemins de câblage, gaines techniques, goulottes, etc.) est disponible et conforme aux prescriptions techniques définies dans les STAS.

Si à la date prévue pour le début de réalisation de la prestation de câblage et après expertise de la Mandante, l'infrastructure se révèle inadaptée ou non conforme aux prescriptions techniques, celle-ci doit faire l'objet d'une mise à niveau par l'Opérateur de nature à la rendre conforme.

Lorsque les conditions de réalisation de la Desserte Interne telle que décrite dans les STAS ne sont pas remplies, ou que les conditions ne respectent pas les conditions standards décrites ci-dessus du présent article, la prestation pourra être réalisée par la Mandante sur devis ou réalisée par un Installateur privé.

La Mandante assure une garantie de bon fonctionnement du câblage installé par lui-même durant la première année qui suit sa mise à disposition : la Mandante prend à sa charge les frais de réparation, pièces et main d'œuvre, hors dommages provoqués par l'Opérateur ou un tiers.

Au-delà de la première année, toute réparation du câblage réalisé par la Mandante est réalisée sur devis.

A compter de la mise à disposition du câblage, toute intervention de la Mandante, hors garantie de bon fonctionnement, sera réalisée sur devis accepté par l'Opérateur après étude technique de faisabilité.

En cas de défaillance du câblage installé par la Mandante, les engagements contractuels de la Mandante relatifs à l'Accès ne sont pas modifiés.

7.1.2. délai de mise à disposition d'un Accès FTTE passif NRO

Le délai de mise à disposition, dit Délai de Mise à Disposition Convenu, correspond soit au délai de mise à disposition standard soit au délai de mise à disposition non standard.

7.1.2.1 principe du délai standard

La Mandante s'engage sur un délai standard de mise à disposition courant à compter de la date de réception par la Mandante du bon de commande de l'Accès sous réserve que la Desserte Interne soit effectivement réalisée si celle-ci est réalisée par un tiers.

Le délai standard diffère suivant l'éligibilité de l'adresse et le POC réalisé :

- délai pour un Accès à une adresse éligible avec réseau déployé, si le POC est réalisé par téléphone : 30 jours calendaires ;
- délai pour un Accès à une adresse éligible avec réseau déployé, s'il y a un POC physique : 55 jours calendaires ;
- délai pour un Accès à une adresse éligible avec réseau partiellement déployé : 65 jours calendaires ;
- délai pour un Accès à une adresse éligible avec réseau partiellement déployé du programme d'extension : 110 jours calendaires.

L'Opérateur ne peut pas demander une date de mise à disposition inférieure aux délais standards définis ci-dessus.

Lorsque le délai de mise à disposition souhaité par l'Opérateur est supérieur au délai standard, la demande est satisfaite à la date de mise à disposition souhaitée par l'Opérateur qui est alors retenue comme date de mise à disposition convenue.

Toute commande reçue à partir de 16h00 un Jour Ouvré ne sera prise en compte que le Jour Ouvré suivant.

7.1.2.2 cas où le délai standard de mise à disposition ne s'applique pas

Le délai, dit délai de mise à disposition non standard, est le délai pour lequel le délai de mise à disposition standard ne s'applique pas et notamment dans les cas suivants :

- travaux de désaturation du réseau optique existant et du génie civil support du réseau utilisé,
- aléas de travaux (génie civil cassé ou saturé, chambre de tirage inaccessible),
- lorsque le délai de mise à disposition souhaité par l'Opérateur est supérieur au délai standard.

7.1.3. **retard de mise à disposition des Accès**

7.1.3.1 retard de mise à disposition du fait de la Mandante

Pour chaque mise à disposition, la Mandante calculera un « délai de mise à disposition Mandante ». Ce délai correspond au délai de mise à disposition effectif (délai entre la date de réception de la commande et la date de mise à disposition effective de l'Accès) déduit des délais consécutifs aux cas de responsabilité Opérateur ou de tiers et notamment dans les cas suivants :

- Intervention (exemple : élagage) ou autorisation (exemples : autorisation de voirie, autorisation de syndic, étude des contraintes techniques sur infrastructures de tiers existantes ou à créer en domaine public) requise d'un tiers nécessaire à la réalisation de l'Accès ou du raccordement,
- Date de rendez-vous tardive du fait de l'Opérateur ou du Client Final Entreprise,
- Décalage ou report d'un rendez-vous du fait de l'Opérateur ou du Client Final Entreprise,
- Absence de l'Opérateur ou du Client Final Entreprise lors du rendez-vous,
- Refus de l'intervention par l'Opérateur ou le Client Final Entreprise,
- Attente d'une information, de la part de l'Opérateur, nécessaire à la réalisation de l'accès (signature de document de type POC ou devis, informations de commande incomplètes),
- Absence de mise à disposition, telle que définie dans le POC, par l'Opérateur ou par le Client Final Entreprise :
 - d'un emplacement suffisant et aménagé permettant de recevoir les équipements de terminaison de l'Accès,
 - et/ou de l'Infrastructure d'Accueil,
 - et/ou de la desserte interne si elle n'est pas réalisée par la Mandante.

Dans le cas où le « délai de mise à disposition Mandante » est supérieur au Délai de Mise à Disposition Convenu, la Mandante est redevable d'une pénalité de retard correspondante au nombre de jours de retard entre le « délai de mise à disposition Mandante » et le Délai de Mise à Disposition Convenu.

Le calcul du montant des pénalités est défini en annexe « pénalités » des Conditions Spécifiques.

Les pénalités ne sont pas dues lorsque le non-respect du Délai de Mise à Disposition Convenu résulte :

- du non-respect par l'Opérateur du processus de mise à disposition décrit à l'article intitulé « mise à disposition de l'Offre » des présentes,
- du non-respect des conditions prévues à l'article intitulé « prévisions de commandes »,
- d'une modification, en cours de livraison, de la prestation demandée par l'Opérateur,
- du fait de l'Opérateur et en particulier du non-respect des STAS ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte Interne,
- de Difficultés Exceptionnelles de Construction rencontrées telles que décrites à l'annexe intitulée « Difficultés Exceptionnelles de Constructions (DEC) »,
- du fait d'un tiers,
- d'un cas de force majeure,
- pour un délai, consécutif à une responsabilité Opérateur, de plus de 3 mois.

Ces pénalités sont forfaitaires et libératoires et excluent toute autre réclamation en dommages et intérêts pour ce motif.

7.1.3.2 Maintien de la commande au-delà de 6 mois du fait de l'Opérateur

Au-delà de 6 mois suivant la date de la commande, et dans le cas où la commande est en responsabilité Opérateur, la Mandante demande à l'Opérateur de se prononcer sur le maintien ou non de la commande concernée. Dans un délai d'un (1) mois à compter de l'envoi de la notification, l'Opérateur peut signaler à la Mandante qu'il souhaite maintenir sa commande. A défaut de réponse de l'Opérateur dans ce délai, la Mandante annule la commande de plein droit et facture l'intégralité des frais de mise en service de l'Offre. Le maintien par l'Opérateur de la commande concernée ne pourra excéder 1 an à compter de la date de commande. A l'issue de ce délai, la Mandante annule la commande de plein droit et facture l'intégralité des frais de mise en service de l'Offre.

En cas d'impossibilité pour la Mandante de réaliser le raccordement lors du rendez-vous planifié pour cause, par exemple, d'absence de correspondant ou de locaux indisponibles ou inaccessibles, l'Opérateur sera redevable d'une prestation d'intervention à tort en phase de production.

7.1.4. processus de livraison des Accès

Suite à la commande de l'Opérateur, la Mandante réalise un Plan Opération Client (POC) par téléphone et/ou physique si nécessaire.

A ce titre, l'Opérateur fournira les informations suivantes :

- une date de mise à disposition prévisionnelle des travaux à la charge de l'Opérateur ;
- la date de mise à disposition effective des travaux à la charge de l'Opérateur, permettant ainsi l'intervention de la Mandante ;
- un interlocuteur pour qualifier les données techniques (connaissance du site Client Final, accès au site Client Final).

Lorsque la réalisation du POC par téléphone n'identifie pas de travaux nécessaires sur le site Client Final Entreprise, de modification des modalités de livraisons définies lors de la commande et/ou de délai supplémentaire pour la livraison de l'Accès, il n'y a pas de document transmis à l'Opérateur, le POC est considéré comme validé et la date de mise à disposition convenue est confirmée.

Lorsque la réalisation du POC par téléphone identifie des travaux nécessaires sur le site Client Final, un POC physique peut être nécessaire. Lors de la visite du site Client Final, effectuée conjointement entre l'Opérateur ou son représentant et la Mandante, le compte-rendu de cette visite, dit POC (Plan d'Opération Client) est renseigné en séance et proposé à la signature aux par les deux parties, étant rappelé que la signature vaut validation du POC et qu'en cas de signature de la part du Client Final celui-ci sera considéré comme agissant en tant que représentant de l'Opérateur. La Mandante communiquera le POC à l'Opérateur.

Dans le cas où l'Opérateur ou son représentant n'a pas signé le POC en séance ou en cas de POC téléphoné identifiant les travaux, des modifications des modalités de livraisons définies lors de la commande et/ou des délais supplémentaires, l'Opérateur dispose de 7 jours, à partir de la date de communication du POC, pour le signer et le renvoyer à la Mandante. A l'issue de ces 7 jours, et sans retour du POC signé par l'Opérateur, le POC sera réputé validé par les deux parties.

Dans le cas où l'Opérateur refuse les conditions du POC, la Mandante annule la commande de plein droit et facture des pénalités au titre des « résiliations anticipées avant la date de mise à disposition » indiquées dans l'annexe pénalités.

Dans l'optique d'optimiser le processus de livraison, la date de rendez-vous pour la visite contradictoire est à l'initiative de la Mandante. La Mandante prend le rendez-vous pour la visite contradictoire au plus tôt 2 jours Ouvrés et au plus tard 14 jours Ouvrés après l'envoi du bon de commande, aux deux créneaux horaires suivants : soit de 9H à 12H ; soit de 14H à 17H les jours ouvrés. La date du rendez-vous effectif sur le site extrémité Client Final pour la visite contradictoire est déterminée au moment de cette prise de rendez-vous. Le rendez-vous intervient dans un délai maximum de 30 jours calendaires suivant la réception du bon de commande.

7.1.5. mise à disposition avec Difficulté Exceptionnelle de Construction

Dans le cas où la Mandante identifie une Difficulté Exceptionnelle de Construction, les frais réels engagés par la Mandante sont à la charge de l'Opérateur à partir d'un seuil défini en annexe « Difficultés Exceptionnelles de Constructions (DEC) ». Lorsque ce seuil est atteint, la Mandante envoie un devis de frais réels à l'Opérateur applicables en supplément des frais de mise en service de l'Offre. Le devis DEC a une durée de validité de trois (3) mois.

Une Difficulté Exceptionnelle de Construction peut être identifiée au moment de la production de l'Accès.

En cas de refus par l'Opérateur du devis présenté par la Mandante, les pénalités de résiliation de commande ne sont pas dues par l'Opérateur.

article 8 - service après-vente

Comme indiqué dans les Conditions Générales, en cas d'intervention à tort de la Mandante suite à une interruption ou à une défaillance dont l'origine ne réside pas dans un équipement ou un réseau de la responsabilité de la Mandante, l'Opérateur sera redevable d'une prestation pour signalisation à tort telle que définie en annexe « prix », selon qu'il y ait déplacement du technicien de la Mandante ou non.

Les modalités du service après-vente sont précisées à l'article « service après-vente » des Conditions Générales avec les engagements spécifiques suivants.

8.1 guichet unique après-vente

Lors d'un incident, l'Opérateur fait ses meilleurs efforts pour effectuer une pré-localisation de l'incident. Sur la base de cette pré-localisation, l'Opérateur signale l'incident sur l'Accès.

Le dépôt de signalisation doit être réalisé via le service e-SAV sous réserve d'avoir souscrit au service via la signature des Conditions Générales e-services et du bon de commande e-SAV.

Lors du dépôt de la signalisation, l'Opérateur communique à la Mandante les éléments nécessaires au diagnostic, tels que précisés dans les formulaires de dépose de signalisation.

8.2 délais de rétablissement standard d'un Accès (GTR 4H S2)

L'engagement de la Mandante comprend une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) en une durée inférieure ou égale à quatre (4) Heures Ouvrables pour toute signalisation déposée pendant les Jours et Heures Ouvrables. Pour toute signalisation déposée en dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures pour les Accès situés en métropole et à la Réunion, et avant 11H pour les Accès situés dans les autres départements d'Outre-Mer.

8.3 disponibilité annuelle standard d'un Accès

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

L'IMS correspond au cumul des interruptions de service comprises dans la période des Jours et Heures Ouvrables.

La période de référence de l'IMS selon le cas débute le 1er janvier ou à la date de la première livraison de l'Accès si celle-ci a lieu lors de l'année calendaire en cours, et se termine le 31 décembre de la même année. Lorsqu'une interruption est constatée en dehors des périodes de mesure de l'IMS indiquées au présent article, la durée d'interruption est comptabilisée à partir de la première heure de mesure de l'IMS qui suit.

La Mandante s'engage à maintenir l'IMS inférieure à neuf (9) heures en plage de maintenance S2, par Accès.

8.4 option de Garantie de Temps de Rétablissement S1 d'un Accès (GTR 4H S1)

La Mandante propose à l'Opérateur une option payante de service après-vente dénommée GTR S1.

Elle assure, en cas d'interruption de l'Accès et suite à la signalisation de l'Opérateur, le rétablissement de l'Offre en une durée inférieure ou égale à quatre (4) heures, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Au titre de l'option GTR S1, les interruptions de l'Offre comptabilisées dans le cadre de l'IMS sont prises en compte quels que soient l'heure et le jour de l'interruption. La Mandante s'engage à maintenir l'IMS des Accès inférieure à neuf (9) heures en plage de maintenance S1.

8.5 Signalisation sur les accès livrés depuis moins d'un mois

La Mandante s'engage à ce qu'un accès livré depuis moins d'un mois ne fasse pas l'objet, dans les 30 jours calendaires suivant sa date de mise en service, de la création d'un ticket à la suite d'un dépôt de signalisation d'un défaut du Service pour des motifs imputables à la Mandante.

8.6 conditions requises pour la mise en œuvre des engagements de la Mandante

L'engagement de la Mandante couvre toute interruption absolue de l'Offre dont le caractère continu est constaté par la Mandante sur une période d'observation n'excédant pas 15 minutes.

Suite à un constat de coupure franche ou de dégradation du service fait par l'Opérateur, celui-ci dépose un ticket. L'Opérateur fait ses meilleurs efforts pour réaliser une pré-localisation par réflectométrie avant la dépose d'une signalisation. Le résultat du test de pré-localisation (distance estimée de l'interruption et identification du point de départ de la mesure) sera fourni lors du dépôt de signalisation.

L'interruption doit provenir d'un élément quelconque de l'Offre livrée et exploitée par la Mandante dans les limites prévues par les STAS.

L'Opérateur doit permettre au personnel de la Mandante chargé de la maintenance de l'Offre, l'accès aux locaux techniques où sont situés les Points de Terminaison.

En particulier, en cas d'incident ne remplissant pas les conditions requises pour la mise en œuvre des engagements de la Mandante tels que décrits ci-dessus, la Mandante intervient sur le site extrémité Client Final uniquement pendant les Jours et Heures Ouvrables.

La Mandante et l'Opérateur conviennent que les éléments techniques de comptage des communications de la Mandante font foi et justifient l'heure exacte des communications téléphoniques échangées avec l'Opérateur.

En l'absence de pré-localisation par l'Opérateur ou en cas de pré-localisation erronée, un délai supplémentaire de deux (2) heures est pris en compte par la Mandante avant la mesure des engagements définis au présent article.

Si le rétablissement nécessite une autorisation administrative ou d'un tiers, la durée d'obtention de l'autorisation n'est pas prise en compte dans le calcul de la durée de l'interruption.

Pour la première signalisation sur un Accès n'ayant jamais été mis en service par l'Opérateur, la réparation est réalisée en heures ouvrables.

La Mandante facture une prestation pour intervention à tort (IAT) en SAV dans les cas suivants :

- défaut constaté au niveau de l'installation privée du Client final, de son réseau, ou du à son environnement ou son installation électrique, y compris équipement client final mis hors tension,
- défaut matériel ou logiciel survenu sur le terminal de l'Opérateur,
- erreur de manipulation du Client final ou de l'Opérateur,
- pas de défaut constaté sur le réseau de la Mandante,
- aucun autre défaut constaté.

8.7 pénalités à la charge de la Mandante

En cas de non-respect du délai de rétablissement tels que définis au présent article (article intitulé « service après-vente »), l'Opérateur a droit au versement de pénalités définies dans en annexe « pénalités » dans le cas où le non-respect en cause est exclusivement imputable à la Mandante.

De convention expresse, ces sommes constituent pour l'Opérateur une indemnité forfaitaire, libératoire et définitive couvrant la totalité du préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages et intérêts pour ce motif.

Les pénalités ne sont pas dues lorsque :

- l'interruption résulte d'une modification de l'Offre demandée par l'Opérateur,
- l'interruption résulte d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article « force majeure » de l'Accord Cadre,
- l'interruption est du fait d'un tiers,
- le rétablissement est conditionné par la réalisation de travaux de Génie Civil du réseau de la Mandante nécessitant une autorisation de tiers extérieur à la Mandante,
- l'interruption est du fait de l'Opérateur et en particulier du non-respect de ses obligations ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne telle que définie dans les STAS.

L'Opérateur a droit au versement d'une pénalité forfaitaire définie dans l'annexe « pénalités » pour interruption de service qualifiée à tort en responsabilité Opérateur lorsqu'il a été facturé pour une intervention à tort et qu'il se signale à nouveau dans un délai de 72 heures maximum suivant la date et l'heure de la clôture du premier ticket d'incident concernant le même défaut d'origine.

Cette pénalité s'ajoute au remboursement de l'IAT facturée à tort à l'Opérateur.

Toutefois une telle pénalité n'est pas due en cas de service dégradé ou si l'Opérateur demande la clôture du ticket de la nouvelle signalisation.

article 9 - modifications de l'Offre

La Mandante ne garantit pas la continuité de l'Offre pendant les opérations décrites au présent article qui interviennent pendant les Jours et Heures Ouvrés.

Les modifications suivantes d'Accès peuvent être réalisées en cours de Contrat :

- modifications de la terminaison sur le site Client final (passage d'une terminaison de PTO vers bandeau optique ou inversement),
- modifications de la position tête d'opérateur au NRO,
- déplacement de l'extrémité de l'Accès sur le même site extrémité Client Final (à la même adresse).

L'ancienneté de l'Accès est conservée pour une modification d'Accès hormis les cas de déménagement de l'Accès.

Les modifications d'Accès et d'options sont réalisées sous réserve de faisabilité technique. Les prix applicables aux prestations de modification sont indiqués en annexe « prix ».

9.1 cas particulier du déménagement du site Client Final

Le déménagement d'un site Client Final entraîne la résiliation de l'Accès relatif à ce site extrémité conformément à l'article « résiliation d'un Accès après la date de mise à disposition effective ».

Par dérogation à l'article « résiliation d'un Accès après la date de mise à disposition effective », dans le cas où l'Accès relatif au site Client Final concerné par le déménagement est en service depuis plus de six (6) mois, l'Opérateur n'est pas redevable de pénalité au titre de la résiliation anticipée pendant la période minimale de l'Accès et de ses options associées.

9.2 cas particulier du déplacement de l'extrémité de l'Accès sur le même site Client Final

La Mandante peut procéder à la demande de l'Opérateur et après vérifications techniques, à un déplacement physique de l'Accès sur le site Client Final.

Ce déplacement peut se faire :

- dans la même salle du même bâtiment, selon un prix forfaitaire défini en annexe « prix » ;
- dans une autre salle ou un autre bâtiment du même site Client Final, situé à la même adresse. Le prix de cette prestation est établi sur devis à l'issue d'une visite sur le Site.

article 10 - centralisation des commandes et de la gestion

La mise en œuvre de l'Offre suppose une gestion centralisée par la Mandante et par l'Opérateur. L'Opérateur adresse toutes ses demandes concernant l'Offre au service gestionnaire désigné par la Mandante dans le bon de commande.

Dans le cadre de la centralisation des commandes et de la gestion de l'Offre, chacune des Mandantes ainsi que l'Opérateur désignera un interlocuteur chargé des relations avec l'autre partie. L'interlocuteur désigné par l'Opérateur est précisé dans le bon de commande.

article 11 - évolution du réseau de la Mandante

11.1 modifications des conditions de fourniture

L'Opérateur reconnaît que les réseaux de télécommunications de la Mandante peuvent faire l'objet d'évolutions par la Mandante susceptibles de modifier les caractéristiques de l'Offre fournie au titre du Contrat. A cet égard, les règles générales d'évolutions des réseaux de la Mandante sont précisées sur l'Espace Opérateurs RIP, l'Opérateur reconnaissant expressément l'application pleine et entière de ces dispositions.

11.2 fermeture d'un NRO

En cas de fermeture d'un NRO, la Mandante informera l'Opérateur présent sur ledit NRO en respectant un préavis de douze (12) mois. La fermeture d'un NRO entraîne la résiliation des composantes de l'Offre et de l'ensemble des autres Offres de la Mandante sur ledit NRO.

article 12 - durée et date d'effet

Chaque commande dans le cadre de l'Offre, Accès ou option, est souscrite pour une durée indéterminée avec une période minimale de 1 an à compter de sa date de mise à disposition effective.

article 13 - prix et facturation

Pour les abonnements, la facturation est mensuelle.

L'Offre est facturée selon les principes suivants :

- les mises en service et les modifications sont facturées postérieurement à la réalisation de la prestation,
- l'abonnement mensuel pour un mois donné N est facturé en début du mois N-1 ; par exception, l'abonnement pour la période comprise entre la date de mise à disposition effective et la fin du premier mois peut être facturé postérieurement.

En tout état de cause, pour la première facturation, l'Opérateur est au minimum redevable des frais de mise en service et d'un (1) mois d'abonnement.

Le régime fiscal appliqué à ces factures est défini à l'article intitulé « fiscalité » de l'Accord Cadre.

L'ensemble des prix relatifs à l'Offre est précisé en annexe « prix ». Les prix relatifs à l'Offre incluent l'accès aux informations périodiques et d'Éligibilité et le service d'éligibilité en ligne.

Les prix peuvent être modifiés selon les modalités précisées dans les Conditions Générales.

article 14 - résiliation

14.1 résiliation du Contrat

La résiliation du Contrat entraîne la résiliation de l'ensemble des composantes de l'Offre dans les conditions décrites ci-après.

14.2 résiliation d'un Accès avant la date de mise à disposition effective

En cas de résiliation avant la date de mise à disposition effective, l'Opérateur est tenu au paiement de pénalités conformément à ce qui est défini en annexe « pénalités ».

14.3 résiliation d'un Accès après la date de mise à disposition effective

L'Opérateur peut résilier un Accès par bon de commande adressée au moins sept (7) jours avant la date souhaitée de résiliation.

En cas de résiliation de l'Accès pendant la période minimale, l'Opérateur est redevable d'une pénalité envers la Mandante telle que définie en annexe « pénalités ».

La résiliation d'un Accès entraîne la résiliation des options qui lui sont attachées.

14.4 Résiliation d'une option après la date de mise à disposition effective

L'Opérateur peut résilier une option par commande de résiliation adressée au moins sept (7) jours avant la date souhaitée de résiliation.

En cas de résiliation d'une option pendant la période minimale, l'Opérateur est redevable d'une pénalité envers Mandante telle que définie dans l'annexe « pénalités ».