



CONDITIONS TECHNIQUES ET OPERATIONNELLES DU SERVICE

Annexe 5

Version 2.4



Sommaire

1.Objet des conditions techniques et opérationnelles du service	4
2.Cofinancement <i>ab initio</i> de la BLO	5
■ 2.1. Diffusion de l'Appel au cofinancement	5
■ 2.2. Contenu de l'Appel au cofinancement.....	5
■ 2.3. Déroulement de l'Appel au cofinancement.....	6
3.Cofinancement a posteriori de la BLO.....	8
4.La consultation préalable sur la partition d'un lot FTTH	9
5.Location de la Ligne FTTH.....	10
6.Mise à disposition des informations relatives à la BLO	11
■ 6.1. Mise à disposition des informations LME	11
■ 6.1.1. Contenu et mise à jour des informations LME	11
■ 6.1.2. Publication des informations LME	11
■ 6.2. Mise à disposition des informations Communes – PM – NRO (CPN) 12	
■ 6.2.1. Contenu et mise à jour des informations CPN.....	12
■ 6.2.2. Publication des informations CPN	12
■ 6.3. Mise à disposition des Informations Préalablement Enrichies (IPE)... 12	
■ 6.3.1. Contenu et mise à jour des informations IPE.....	12
■ 6.3.2. Publication des informations IPE	13
■ 6.3.3. Accusé de réception IPE	13
■ 6.3.4. Rejet du fichier IPE.....	13
■ 6.4. Mise à disposition des Informations liées à l'amiante.....	13
■ 6.5. Cas particulier des immeubles neufs.....	13
7.Mise à disposition des PM.....	14
■ 7.1. Mise en service du PM	14
■ 7.1.1. Ouverture commerciale d'un PM	14
■ 7.1.2. Commande d'un PM pour l'Usager.....	14
■ 7.1.3. Processus de mise à disposition d'un PM pour l'Usager	15
■ 7.1.4. Commande ou demande d'information d'un PM.....	17
■ 7.1.5. Accusé de réception Commande/Demande d'information PM ...	17
■ 7.1.6. Compte-rendu de mise à disposition d'un PM à l'Usager	17
■ 7.1.7. Accusé de réception du CR MAD PM.....	21
■ 7.1.8. Rejet du CR MAD PM.....	22
■ 7.1.9. Notification d'intervention prévisionnelle.....	22
■ 7.1.10. Compte-rendu d'information aux syndicats de copropriété.....	22
■ 7.1.11. Notification d'adduction au PM	23
■ 7.1.12. Commande résiliation PM.....	23
■ 7.1.13. Date de mise à disposition de la BLO cofinancée	23
■ 7.2. Mise à disposition du Raccordement direct au PM.....	24
■ 7.2.1. Déroulement d'une commande de raccordement direct au PM..	24
■ 7.2.2. Mode opératoire	24
■ 7.2.3. Date de Début du Service.....	24
■ 7.3. Mise à disposition ou extension d'une Collecte au PM livrée au NRO du Fournisseur	
24	
■ 7.3.1. Mode opératoire	24
■ 7.3.2. Délai de mise en service.....	25
■ 7.3.3. Date de Début du Service.....	25
■ 7.3.4. Commande résiliation d'une Collecte entre PM et NRO	25



■ 7.4.	Mise à disposition ou extension d'un Hébergement au PM.....	26
▪ 7.4.1.	Déroulement d'une commande d'un Hébergement au PM	26
▪ 7.4.2.	Mode opératoire	26
▪ 7.4.3.	Délai de mise en service.....	26
▪ 7.4.4.	Date de Début du Service.....	26
▪ 7.4.5.	Commande résiliation Hébergement au PM	26
■ 7.5.	Mise à disposition ou extension d'une collecte livrée au POP de l'Usager (NRO de l'Usager)	27
▪ 7.5.1.	Mode opératoire	27
▪ 7.5.2.	Délai de mise en service.....	27
▪ 7.5.3.	Date de Début du Service.....	27
■ 7.6.	Mise à disposition d'un transport FTTH.....	28
▪ 7.6.1.	Mode opératoire	28
▪ 7.6.2.	Délai de mise en service.....	28
▪ 7.6.3.	Date de Début du Service.....	28
■ 7.7.	Mise à disposition ou extension d'un Hébergement au NRO du Fournisseur	28
▪ 7.7.1.	Mode opératoire	29
▪ 7.7.2.	Délai de mise en service.....	29
▪ 7.7.3.	Date de Début du Service.....	29
▪ 7.7.4.	Commande résiliation Hébergement au NRO du Fournisseur....	29
8.	Mise à disposition des Lignes FTTH Passives – Mode « STOC »	30
■ 8.1.	Mise à disposition d'une Ligne FTTH Passive dans le cas de sous-traitance à l'Usager du raccordement client	30
▪ 8.1.1.	Processus de commande d'une Ligne FTTH Passive	30
▪ 8.1.2.	Eligibilité	33
▪ 8.1.3.	Commande d'accès	33
▪ 8.1.4.	Annulation de commande d'accès	33
▪ 8.1.5.	Accusé de réception de commande d'accès	34
▪ 8.1.6.	Compte-rendu de commande d'accès	34
▪ 8.1.7.	Commande de prestation de construction de PTO	34
▪ 8.1.8.	Compte-rendu de prestation de construction de PTO par l'Usager.....	35
▪ 8.1.10.	Notification de raccordement en échec.....	35
▪ 8.1.11.	Compte-rendu de mise en service de ligne FTTH	35
▪ 8.1.12.	Notification de reprovisioning.....	35
▪ 8.1.13.	Prise de rendez-vous.....	36
▪ 8.1.14.	Notification d'écrasement	36
▪ 8.1.15.	Echange de messages durant le traitement d'une commande .	36
■ 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)	37
▪ 8.2.1.	Mode opératoire (cas nominal – PTO à construire)	37
▪ 8.2.2.	Mode opératoire (cas nominal – PTO construite)	37
▪ 8.2.3.	Mode opératoire (cas nominal – PTO construite mais non identifiée)	38
▪ 8.2.4.	Rendez-vous d'installation.....	39
■ 8.3.	Délais de fourniture des flux.....	39
▪ 8.3.1.	CR de commande.....	39
▪ 8.3.2.	CR de mise à disposition des lignes.....	39
▪ 8.3.3.	CR de mise en service.....	39
■ 8.4.	Date de Début du Service	40
9.	Mise à disposition des Lignes FTTH Passives – « Mode OI »	41
■ 9.1.	Mise à disposition d'une Ligne FTTH Passive dans le cas de raccordement client par le Fournisseur.....	41
▪ 9.1.1.	Processus de commande d'une Ligne FTTH Passive avec raccordement par le Fournisseur	41
▪ 9.1.2.	Annulation de commande d'accès	43
▪ 9.1.3.	Compte-rendu de mise à disposition de ligne FTTH.....	43
▪ 9.1.4.	Notification de raccordement en échec.....	43



■ 9.1.5. Gestion du Rendez-vous	43
■ 9.2. Mode opératoire (cas nominal – PTO à construire).....	43
■ 9.3. Mode opératoire (cas nominal – PTO construite).....	44
■ 9.4. Mode opératoire (cas nominal – PTO construite et non identifiée).....	45
■ 9.5. Rendez-vous d'installation	45
■ 9.6. Modalités de gestion du rendez-vous.....	45
■ 9.7. Délais de fourniture des flux.....	46
■ 9.7.1. CR de commande.....	46
■ 9.7.2. CR de mise à disposition des lignes	46
■ 9.7.3. CR de mise en service.....	46
■ 9.8. Date de Début du Service	47
10. Facturation	48
■ 10.1. Facturation droits d'usages	48
■ 10.2. Facturation des Droits de Suite	48
■ 10.3. Facturation Raccordement FTTH passif.....	48
■ 10.4. Facturation lien NRO-PM	49
11. Service Après-vente.....	50
■ 11.1. Accueil des signalisations	50
■ 11.2. Signalisation d'un dysfonctionnement	50
■ 11.3. Domaine d'intervention du Fournisseur.....	50
■ 11.4. Délai de rétablissement du service.....	51
■ 11.5. Procédure d'escalade hiérarchique	51
■ 11.6. Signalisation transmise à tort	51
■ 11.7. Maintenance programmée	51



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 (le Contrat cadre).



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.

Si cette Demande de Cofinancement parvient au Fournisseur avant la Date de clôture de l'Appel au cofinancement *ab initio*, il pourra bénéficier du prix forfaitaire *ab initio* telle que défini en Annexe 1 applicable à la ou aux Tranche(s) de Droits d'Usage souscrits.

Si cette Demande de Cofinancement parvient au Fournisseur après la Date de clôture de l'Appel au cofinancement *ab initio*, il bénéficiera des tarifs des Droits d'usage applicable à la ou aux Tranche(s) de Droits d'Usage souscrits corrigés du taux d'actualisation visé en Annexe 1.

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,
- Une information d'intention de déploiement de Câblage FTTH (cf Annexe 6.D).
- 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

- la Mandante,
- la Date de clôture de l'Appel au cofinancement *ab initio*,
- 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'opérateur doit compléter le formulaire de commande de cofinancement en Annexe 6.B du Contrat cadre de la Ligne FTTH Passive, en indiquant notamment :

- La référence de la Mandante (conformément aux informations figurant dans l'information d'intention de déploiement),
- Sa référence de commande,
- La référence de son contrat cadre,
- La référence de l'Appel au cofinancement (conformément aux informations figurant dans l'information d'intention de déploiement),
- La référence de la Zone de cofinancement (conformément aux informations figurant dans l'information d'intention de déploiement),
- Le taux de cofinancement souhaité.
- Le type d'hébergement souhaité.

Il doit ensuite retourner ce formulaire imprimé et signé au Fournisseur en deux exemplaires à l'adresse en 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 2007 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 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.



Pour bénéficier des conditions tarifaires du cofinancement ab initio, la Demande de cofinancement devra parvenir au Fournisseur au plus tard le jour de la Date de clôture de l'Appel au cofinancement ab initio, telle qu'indiquée dans l'information d'intention de déploiement de Câblage FTTH.

La date de l'accusé de réception fait foi.



3. Cofinancement a posteriori de la BLO

A tout moment, après la Date de clôture de l'Appel au cofinancement *ab initio*, que ce soit pendant la phase de construction du PM ou après, 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.

Toute Demande de cofinancement parvenue au Fournisseur au-delà de la Date de clôture de l'Appel au cofinancement *ab initio*, telle qu'indiquée dans l'information d'intention de déploiement de Câblage FTTH vaut pour un cofinancement *a posteriori*.

La date de l'accusé de réception fait foi.

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 d'accès 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 passif donnée est collectée sur un PM unique et, le cas échéant, un NRO unique.

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

Le PM et le NRO associé pour une technologie donnée 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.

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 et LME diffusés bimensuellement.

La liste des associations PM – NRO est diffusée bimensuellement via le fichier CPN.

6.1. Mise à disposition des informations LME

6.1.1. Contenu et mise à jour des informations LME

Le fichier LME (Loi de Modernisation Economique) contient des informations sur les Prises Raccordables construites ou à construire par le Fournisseur sur le territoire de la France Métropolitaine en immeuble nécessitant une convention syndic.

Il est diffusé à la liste des opérateurs destinataires des informations concernant l'installation de lignes de communication électroniques à très haut débit en fibre optique dans les immeubles. Cette liste est maintenue par l'ARCEP qui y ajoute chaque opérateur qui en fait la demande.

Ce fichier vise à communiquer aux opérateurs la liste des adresses raccordables prévisionnelles et existantes du réseau FTTH du Fournisseur associée aux informations de syndicats et de PM (Point de Mutualisation) de rattachement.

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 LME

Ce fichier est transmis de manière bimensuelle (au 1^{er} et au 15 de chaque mois) par le Fournisseur à l'ensemble des opérateurs de la liste 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 Communes – PM – NRO (CPN)

6.2.1. Contenu et mise à jour des informations CPN

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

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

Plusieurs NRO peuvent être associés à un même PM.

Il est possible que le CPN publié par le Fournisseur publie des correspondances PM-NRO entre un PM d'un autre opérateur d'immeuble vers un de ses NRO.

Les références PM apparaissent quand les PM sont en cours de déploiement. Les NRO peuvent donc apparaître sans référence PM associée.

Un PM-NRO est un PM situé dans les mêmes locaux que le NRO. Dans ce cas, les sites PM et NRO sont colocalisés. La façon de gérer les références est propre à chaque OI.

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 ».

6.2.2. Publication des informations CPN

Ce fichier est transmis de manière mensuelle (au 1^{er} de chaque mois) 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 ».

6.3. Mise à disposition des Informations Préalablement Enrichies (IPE)

6.3.1. Contenu et mise à jour des informations IPE

Le fichier IPE (Informations Préalables Enrichies) contient des informations sur les Prises Raccordables construites ou à construire sur le périmètre des Zones de cofinancement souscrites par l'Usager.

Ce fichier vise à communiquer aux Usagers la liste des adresses couvertes (prévisionnelles et raccordées) du réseau FTTH du Fournisseur associée aux informations de syndic éventuelles et de PM (Point de Mutualisation) de rattachement prévus ou déployés.

Les adresses apparaîtront dans l'IPE dès publication de la Zone Arrière de PM après la fin de la consultation si notion de consultation applicable (zone couverte prévisionnelle) qu'il y ait ou non une convention syndic signée et/ou nécessaire (état de l'adresse = CIBLE ou SIGNE). L'état CIBLE a été créé pour les ZMD, et les PBD (Poche de Basse Densité) de ZTD. Il permet de publier les adresses en cours de conventionnement ou ne nécessitant pas de conventionnement.

Deux types d'adresses sont distingués en pratique : les immeubles correspondent aux adresses de plus de 2 logements et les pavillons correspondent aux adresses de 1 logement.

Si un accord syndic est nécessaire, tant que l'accord n'a pas été signé, l'adresse ne peut pas passer à l'état en cours de déploiement et reste donc à l'état CIBLE. Par contre, l'adresse peut passer de l'état CIBLE à l'état en cours de déploiement sans passer par l'état SIGNE modulo le renseignement des infos syndic et de la date de signature de convention.



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.

6.3.2. Publication des informations IPE

Ce fichier est transmis de manière bimensuelle (au 1^{er} et au 15 de chaque mois) 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 ».

6.3.3. Accusé de réception IPE

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

Dans le cas d'AR OK, il notifie la prise en compte de l'IPE.

Dans le cas d'AR KO, le Fournisseur réémettra l'IPE 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 ».

6.3.4. Rejet du fichier IPE

Lorsqu'une ligne d'un IPE ne peut être intégrée dans le SI de l'Usager suite à la détection d'un problème (format, incohérence), l'Usager émet un fichier Rejet IPE contenant les lignes issues de l'IPE en erreur complétées par un motif de rejet.

Le rejet IPE peut être généré suite à un AR OK.

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 ».

6.4. Mise à disposition des Informations liées à l'amiante

Le Fournisseur référence l'année de construction des immeubles collectifs qu'il conventionne. Il peut donc mettre à disposition la liste des bâtiments via un fichier contenant les adresses et leur année de construction et l'existence de Dossier Technique Amiante dans le système documentaire du Fournisseur.

Il pourra communiquer à la demande via un échange FTP les fichiers DTA. Un fichier mis à disposition sur le serveur ne sera accessible que pendant 3 mois. Au-delà de ce délai, dans le cas où l'Usager n'aurait pas téléchargé le fichier, il devra en refaire la demande.

6.5. 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 du 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 de vérification de l'éligibilité de l'adresse.

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 de collectes, d'hébergement et de transport FTTH.

La version décrite correspond à la version 2.0 du protocole validé en janvier 2012 par le groupe de travail.

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 publié 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 générale 3 mois après la date de première MAD publiée dans l'IPE commune à l'ensemble des Usagers du réseau et
- La réception par le Fournisseur de la Notification d'adduction de l'Usager à ce PM.

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 via un accord de cofinancement *ab initio*,
- soit via un accord de cofinancement *a posteriori*.

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 décrivant l'ensemble des prestations souhaitées au PM :

- Hébergement au PM :
 - Espace d'hébergement souhaité,
 - Hébergement passif / actif,
- Raccordement direct au PM :
 - Construction d'une chambre 0 du PM (si nécessaire),
 - Pénétration d'un câble au PM,
- Collecte :



- Collecte au NRO PON,
- En option et avec l'accord du Fournisseur, livraison de la collecte dans un POP de l'Usager,
- Mode de souscription de Collecte au NRO, le cas échéant :
 - Mode locatif,
 - Mode droit d'usage ou
 - Mode droit d'usage avec engagement à 100% des PM de la Zone de cofinancement.
- Hébergement au NRO
- Transport FTTH éventuel.

Le formalisme de cette commande est défini dans l' « Annexe 4 - Bons de commande - Offre FTTH passive ». Elle devra être transmise au Fournisseur par l'Usager en complément de :

- La commande unitaire PM au format du protocole d'échange défini plus loin dans le cas d'une commande unitaire,

Ou, dans le cas d'un accord de cofinancement, de :

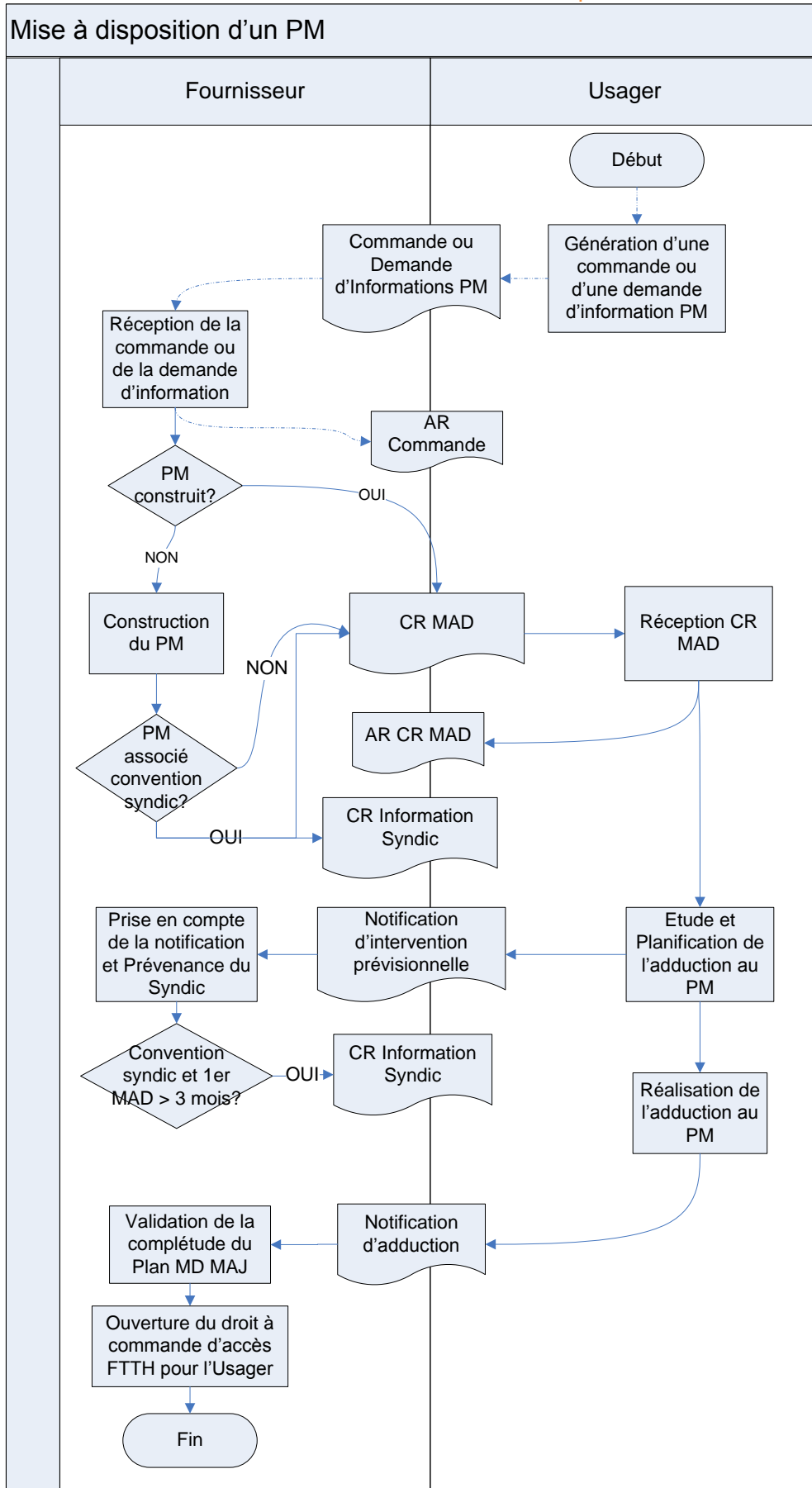
- L'accord de cofinancement,
- La commande ou demande d'information PM au format du protocole d'échange.

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 (v2.0) 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 messages 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. Elle vient dans ce cas en complément de la commande des prestations liées au PM au format défini dans l'« Annexe 4 - Bons de commande - Offre FTTH passive ».

Cette commande unitaire ne peut se faire qu'à partir de l'état de PM EN COURS DE DEPLOIEMENT.

Dans le cas d'un cofinancement *ab initio* ou *a posteriori*, 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 d'accès 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.

Le détail de la commande PM associée à la Zone de cofinancement aura été transmis au Fournisseur via la commande PM formalisée à l'« Annexe 4 - Bons de commande - Offre FTTH passive ».

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.

L'Accusé de Réception fait suite à un contrôle du format et de la syntaxe de la commande.

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

Ce message est envoyé :

- de manière systématique dès la recette de la construction d'un PM validée 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 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 déployé 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.

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 prévues 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 un CR MAD KO et le passage du PM à l'état « ABANDONNE » dans l'IPE, le LME et le CPN.

Si le CR MAD est KO, le conteneur ne contiendra qu'un fichier CR MAD.

Dans le cas du cofinancement, le CR MAD KO ne peut intervenir qu'après un CR MAD OK (cas tels que destruction immeuble, vandalisme à répétition, ...). Dans le cas d'une commande unitaire, il peut intervenir sans CR MAD OK au préalable.

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. Son abandon sera matérialisé par un CR MAD KO et le passage du PM à l'état « ABANDONNE » dans l'IPE, le LME et le CPN. Dans le cas d'une 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.

(i) 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 à datePrestationPBs 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.

(ii) 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.

(iii) 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.

(iv) 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.

Une adresse donnée définie par un code hexaclé ou une combinaison Rivoli+Insee+Numéro de voie+Complément de voie ne peut être desservie que par un seul PM de Regroupement (PMR).

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.

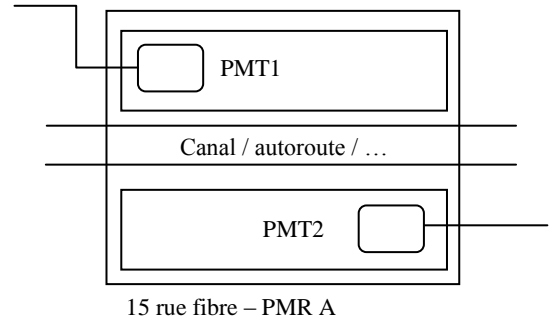
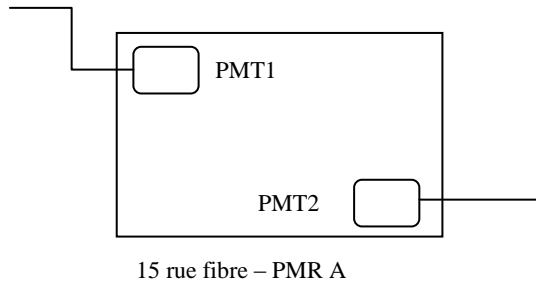
Dans le CR de la commande d'accès le PMT figure dans le champ ReferencePmTechnique.

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.

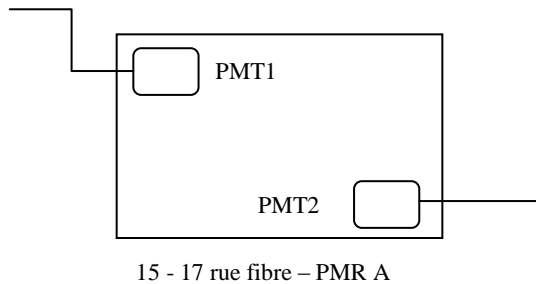


Exemple de gestion des nombres de logements dans les CR MAD lorsqu'il existe plusieurs code adresses pour désigner l'adresse et dans le cas de PM techniques multiples:

Cas standard



Cas "15 17"



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

Adresse	PMR	PMT	CapaciteMax PM	NombreLogements MADPM	NombreLogements PM**	NombreLogements AdresseIPE
15	PMRA	PMT1	150	Relatif au PMR 120	70	40*
15	PMRA	PMT2	150		50	40*
17	PMRA	PMT1	150		70	40*
17	PMRA	PMT2	150		50	40*
1517	PMRA	PMT1	150		70	40*
1517	PMRA	PMT2	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 :

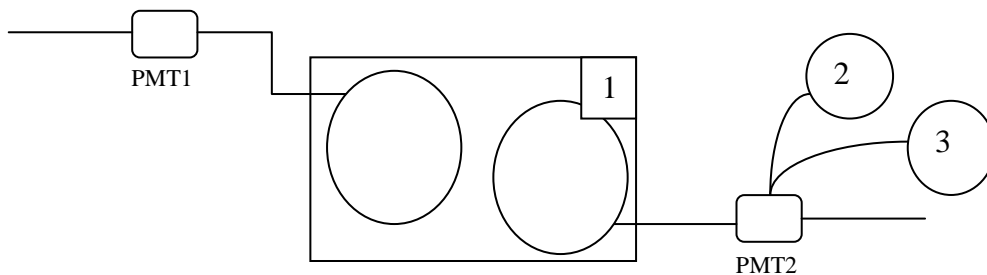
- Pour un même PMT, somme des NombreLogementsAdresseIPE associés à des codes adresses distincts.
- somme des NombreLogementsPM pour des références de PMT distinctes, soit la somme des nombres de logements desservis par chaque PMT.



** 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	CapaciteMaxPM	NombreLogements MADPM	NombreLogements PM**	NombreLogements AdresselPE
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	Exemple : si tout est livré en une seule livraison pour les 3 adresses, 603.	303	1
3	PMR	PMT2	650		303	2

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

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

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

La localisation des PMT devrait 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 apparaitre 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. Rejet du CR MAD PM

Lorsqu'une ligne d'un CR MAD ne peut être intégrée dans le SI de l'Usager suite à la détection d'un problème (format, incohérence), l'Usager émet un fichier Rejet CR MAD PM contenant la totalité des lignes issues du CR MAD rejeté. Pour chaque ligne, le champ EtatRejetLigne MADPM permet de préciser si la ligne est acceptée (OK) ou en erreur(KO) ; elle est alors complétée par un motif de rejet. Le fichier rejet reprend le format du CR MAD auquel sont ajoutés une date, un code retour et un motif rejet le cas échéant.

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 ».

7.1.9. 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).

7.1.10. 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.

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. L'Usager retourne une copie du courrier au Fournisseur 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.

7.1.11. 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 collecte choisie. Ce message ouvre le droit à passer des Commandes d'accès sur le PM concerné une fois la date d'ouverture commerciale passée.

La notification d'adduction vient terminer le traitement de la commande du PM, qu'elle soit liée à un cofinancement ou à une commande de PM unitaire, et donc formaliser 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.

Une nouvelle commande pourra être passée pour revenir sur l'intervention en échec.

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 collecte (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.

7.1.12. 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. Date de mise à disposition de la BLO cofinancée

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

La date de mise à disposition d'un Logement Raccordable correspond à la date de mise à disposition du Logement 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

7.2.1. Déroulement d'une commande de 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 souscrita alors l'offre de raccordement direct au PM.

Les échanges liés à la mise en service ou de résiliation d'un raccordement direct au PM sont implicitement intégrés dans les échanges décrits précédemment pour la mise en service ou résiliation d'un PM pour un Usager.

Suite à la réalisation de l'adduction, l'Usager doit faire parvenir au Fournisseur une notification d'adduction au PM au format détaillé dans l'« Annexe 3.B-Description des flux de données SI – MAD PM » dans un délai de 5 Jours Ouvrés.

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 mais pourra bénéficier d'éventuels droits de suite si d'autres Usagers viennent par la suite se raccorder directement au PM.

7.2.2. Mode opératoire

L'Usager assure, au titre de son autorisation, la construction et l'entretien de ses infrastructures de génie civil et éléments de réseau nécessaires, ainsi que son câble de renvoi optique sur le domaine public, depuis ses installations jusqu'à la chambre du réseau du Fournisseur qui lui sera désignée (fourniture, tirage, raccordement et entretien). Il réalise également le tirage de son câble optique depuis la chambre 0 jusqu'au PM.

A réception de la commande ferme de l'Usager, une visite sur site de la chambre d'accès où l'Usager mènera son câble du PM pourra être organisée à la demande de l'Usager.

7.2.3. Date de Début du Service

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.

Par dérogation expresse de l'Article 6 des Conditions Générales, 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'une Collecte au PM livrée au NRO du Fournisseur

La Commande d'une collecte livrée au NRO en PON est explicitée par l'Usager au Fournisseur lors de la Commande du PM dont le formalisme est définie en « Annexe 4 - Bons de commande - Offre FTTH passive ».

A la commande du PM ou lors de la signature de l'accord de cofinancement, via le format de commande défini en Annexe 4, l'Usager précise s'il souhaite un raccordement direct ou une collecte vers le NRO défini de base dans l'architecture du fournisseur ou une collecte spécifique.

7.3.1. Mode opératoire

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

Elle peut être communiquée par l'Usager au Fournisseur :



- à tout moment à partir de la mise en place d'un accord de cofinancement et de préférence dans le mois qui suit la transmission du compte-rendu de mise à disposition du PM par le Fournisseur afin de permettre sa livraison dans un délai cohérent avec la mise en service commerciale du PM.
- en parallèle de la commande unitaire PM ou de la demande d'information PM.

L'éligibilité d'un PM à une collecte ainsi que le NRO de rattachement selon le type de collecte sont précisés dans le Fichier CPN.

A la demande de l'Usager, l'offre de Collecte peut être livrée, sous réserve de faisabilité technique confirmée après étude, dans le NRO du Fournisseur associé au PM concerné. La demande d'étude de faisabilité devra être soumise au Fournisseur sur la boîte mail cotation-ftth@axione.fr.

La demande d'étude devra contenir *a minima* :

- La référence du NRO PON de livraison et la situation des points de livraison, au format Lambert 2 étendu,
- Un descriptif des modalités de l'interconnexion au PM,
- Un contact technique de l'Usager,
- Toutes précisions additionnelles nécessaires au traitement de la demande.

Suite à réception d'une demande complète, le Fournisseur apportera une réponse de faisabilité dans un délai inférieur à deux mois.

En fonction du résultat de l'étude, la réponse de faisabilité constitue une acceptation de la commande ou un refus.

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 travaux éventuels de génie civil ou difficulté exceptionnelle de construction, est de quatre (4) semaines à compter de la date d'acceptation de la Commande concernée par le Fournisseur. Ce délai vaut si le PM et le NRO associé ont été mis à disposition des Usagers du réseau, à savoir si le PM et le NRO sont tous les deux déployés.

7.3.3. Date de Début du Service

La Date de Début du Service pour une collecte PON livrée au NRO intervient à la date d'émission de l'Avis de mise à disposition du service envoyé par le Fournisseur à l'Usager.

Par dérogation expresse de l'Article 6 des Conditions Générales, cet Avis vaut également date de recette de la prestation Cette date fait foi dans tous les échanges entre le Fournisseur et l'Usager.

7.3.4. Commande résiliation d'une Collecte entre PM et NRO

La résiliation d'une collecte au PM (lien entre le PM et le NRO), intervient uniquement dans le cas de commande unitaire.

La commande de résiliation a pour effet d'une part de stopper le déploiement du lien entre le PM et le NRO stipulés et d'autre part d'engendrer les résiliations des accès liés à cette collecte. Toute résiliation est ferme et définitive. Pour relancer des actions, l'Usager devra passer une autre commande de collecte.



7.4. Mise à disposition ou extension d'un Hébergement au PM

La Commande d'un hébergement au PM est explicitée par l'Usager au Fournisseur lors de la commande du PM dont le formalisme est définie en « Annexe 4 - Bons de commande - Offre FTTH passive ».

7.4.1. Déroulement d'une commande d'un Hébergement au PM

A réception de la Commande d'hébergement au PM, le Fournisseur vérifie la faisabilité de la prestation puis confirme sa faisabilité à l'Usager dans un délai inférieur ou égal à 10 jours ouvrés (délai standard maximum de réponse à demande d'étude) suite à réception de la demande complète et dans un maximum de 25 études par semaine. Cette réponse précise si le site doit faire l'objet d'une désaturation. Une étude complémentaire de désaturation peut alors être demandée par l'Usager. 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)

7.4.2. Mode opératoire

A réception de la commande ferme de l'Usager, une visite sur site du PM pourra être organisée à la demande de l'Usager.

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

7.4.3. Délai de mise en service

Le délai indicatif de mise en service, hors travaux éventuels de génie civil ou difficulté exceptionnelle de construction, est de 10 jours ouvrés à compter de la date d'acceptation de la Commande concernée par le Fournisseur. Ce délai vaut si le PM a été mis à disposition des Usagers du réseau, à savoir si le PM est construit.

7.4.4. Date de Début du Service

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

Par dérogation expresse de l'Article 6 des Conditions Générales, cet Avis vaut également date de recette de la prestation Cette date fait foi dans tous les échanges entre le Fournisseur et l'Usager.

7.4.5. Commande résiliation Hébergement au PM

La résiliation d'un Hébergement au PM intervient uniquement dans le cas de commande unitaire.

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.



7.5. Mise à disposition ou extension d'une collecte livrée au POP de l'Usager (NRO de l'Usager)

La Commande d'une collecte livrée au POP de l'Usager est explicitée par l'Usager au Fournisseur lors de la Commande du PM dont le formalisme est définie en « Annexe 4 - Bons de commande - Offre FTTH passive ». L'acceptation de cette modalité optionnelle est soumise à l'accord préalable du Fournisseur.

7.5.1. Mode opératoire

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 30 jours ouvrés suite à réception de la demande complète et dans un maximum de 25 études par semaine. Cette réponse précise si l'infrastructure doit faire l'objet d'une désaturation. Une étude complémentaire de désaturation peut alors être demandée par l'Usager. Son délai de production sera inférieur à deux mois.

Une demande complète comprendra :

- Le nombre de fibres prévues,
- Le nom et l'adresse du POP de l'Usager,
- La localisation de la chambre 0 située au plus près du POP de l'Usager.

A la demande de l'Usager, l'offre de Collecte PON 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. 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.

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

7.5.2. Délai de mise en service

Le délai indicatif de mise en service, hors travaux éventuels de génie civil ou difficulté exceptionnelle de construction, est de quatre (4) semaines à compter de la date d'acceptation de la Commande concernée par le Fournisseur. Ce délai vaut si le PM a été mis à disposition des Usagers du réseau, à savoir si le PM est construit.

7.5.3. Date de Début du Service

La Date de Début du Service pour une collecte PON livrée 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.

Par dérogation expresse de l'Article 6 des Conditions Générales, 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. Mise à disposition d'un transport FTTH

La commande (Création ou Résiliation) d'un transport FTTH est explicitée par l'Usager au Fournisseur lors de la commande du PM dont le formalisme est définie en « Annexe 4 - Bons de commande - Offre FTTH passive ».

7.6.1. Mode opératoire

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 30 jours ouvrés suite à réception de la demande complète et dans un maximum de 25 traitements par semaine. Cette réponse précise si l'infrastructure doit faire l'objet d'une désaturation. Une étude complémentaire de désaturation peut alors être demandée par l'Usager. Son délai de production sera inférieur à deux mois.

Une demande complète comprendra :

- Le nombre de fibres prévues,
- Le nom et l'adresse précise du POP de l'Usager,
- La référence du NRO concerné;
- La localisation de la chambre 0 située au plus près du POP de l'Usager.

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

7.6.2. Délai de mise en service

Le délai indicatif de mise en service, hors travaux éventuels de génie civil ou difficulté exceptionnelle de construction, est de quatre (4) semaines à compter de la date d'acceptation de la Commande concernée par le Fournisseur. Ce délai vaut si le PM a été mis à disposition des Usagers du réseau, à savoir si le PM est construit.

7.6.3. Date de Début du Service

La Date de Début du Service pour un transport FTTH intervient à la date de signature du PV de recette entre l'Usager et le Fournisseur. Le service fera préalablement l'objet d'un test de continuité optique.

Néanmoins en cas de retard de la Date de Début du Service par rapport à la date initialement indiquée dans le Bon de Commande et lorsque ce retard est imputable au Client, le service sera alors facturé à compter de la Date de Début de Service indiquée initialement sur la confirmation de Commande.

7.7. Mise à disposition ou extension d'un Hébergement au NRO du Fournisseur

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 10 jours ouvrés suite à réception de la demande complète et dans un maximum de 25 traitements par semaine. Cette réponse précise si le site doit faire l'objet d'une désaturation. Une étude complémentaire de désaturation peut alors être demandée par l'Usager. Son délai de production sera inférieur à deux mois.

Une demande complète comprendra :

- L'encombrement prévu,
- Le besoin en énergie et en froid.



7.7.1. Mode opératoire

A réception de la commande ferme de l'Usager, une visite sur site du NRO pourra être organisée à la demande de l'Usager.

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

7.7.2. Délai de mise en service

Le délai indicatif de mise en service, hors travaux éventuels de génie civil ou difficulté exceptionnelle de construction, est de quatre (4) semaines à compter de la date d'acceptation de la Commande concernée par le Fournisseur. Ce délai vaut si le PM est ouvert commercialement.

7.7.3. 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.

Par dérogation expresse de l'Article 6 des Conditions Générales, cet Avis vaut également date de recette de la prestation Cette date fait foi dans tous les échanges entre le Fournisseur et l'Usager.

7.7.4. Commande résiliation Hébergement au NRO du Fournisseur

La résiliation d'un Hébergement au NRO du Fournisseur intervient uniquement dans le cas de commande unitaire.

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.



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

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 ».

8.1.1. Processus de commande d'une Ligne FTTH Passive

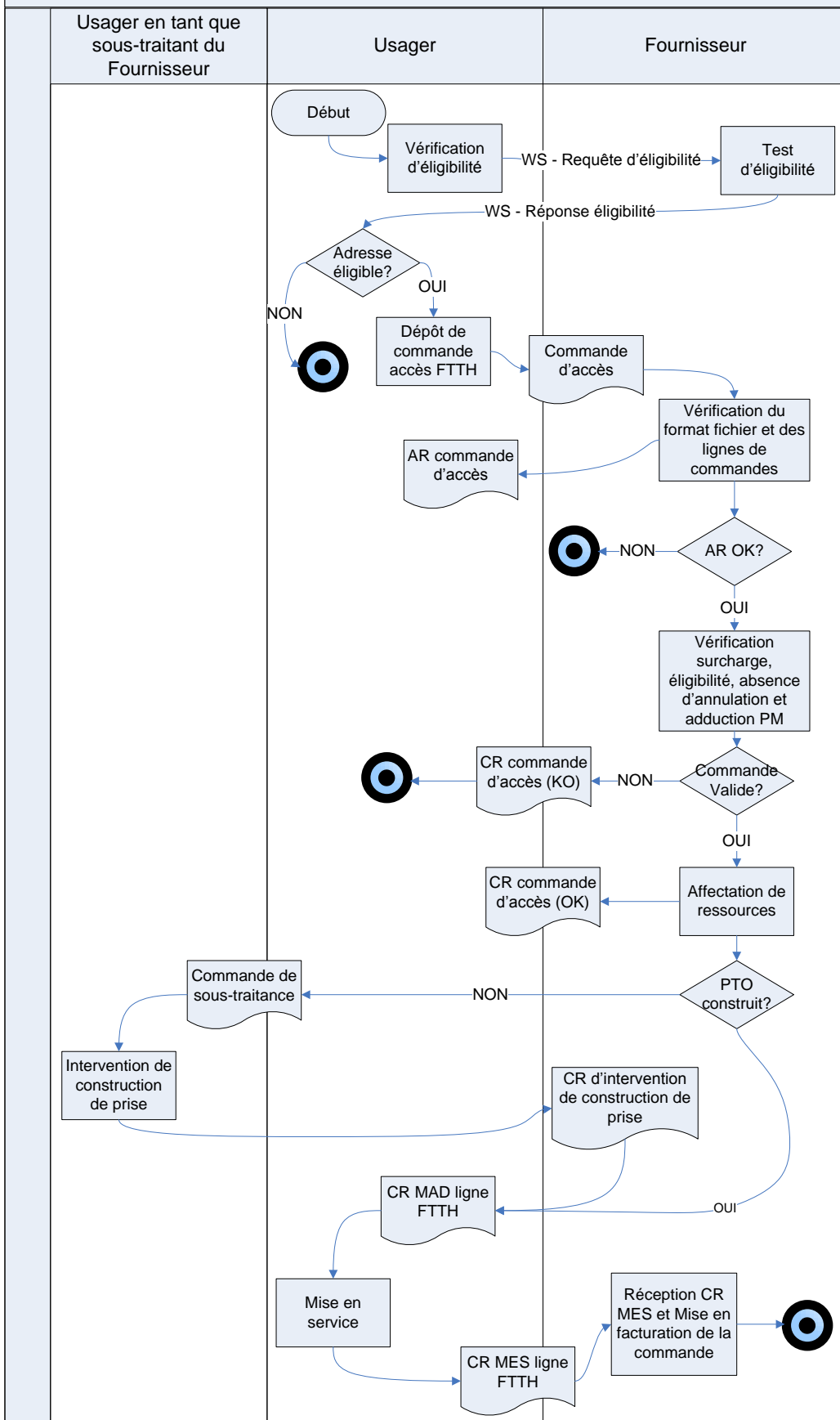
L'Usager et le Fournisseur échangent des commandes et des notifications selon que l'Usager réalise lui-même les prestations de lignes ou qu'il commande au Fournisseur ces prestations.

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.

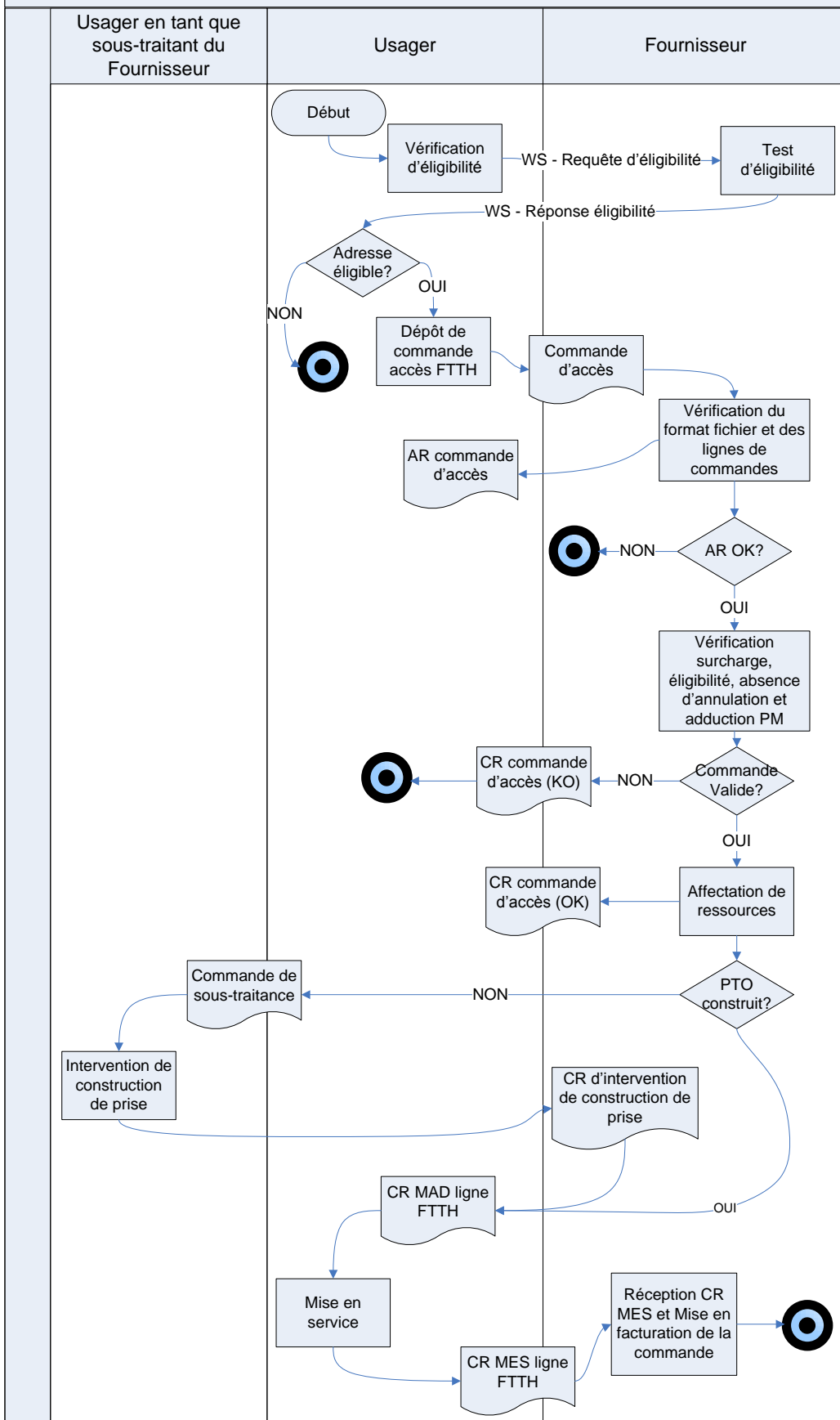


Processus de prise de commande d'accès FTTH – cas sous-traitant OC





Processus de prise de commande d'accès FTTH – cas sous-traitant OC





Les modalités de processus concernant l'absence de génie civil en domaine public spécifiques au réseau du RIP sont décrites dans l'Annexe 6 du Contrat de Prestations - Raccordement d'abonnés FTTH Offre Passive (§ 3.1.4- *Construction d'une Desserte Interne depuis un PBO installé en chambre ou en borne pavillonnaire*).

Si l'Usager ne transmet pas le compte rendu de mise en service dans un délai de 60 jours à compter de la commande, il est redevable des pénalités indiquées à l'annexe 1.A des conditions particulières du service.

8.1.2. Eligibilité

Le Fournisseur met à disposition un outil de vérification de l'éligibilité d'un Local FTTH via un mécanisme Web Service. Cet outil est décrit en « Annexe 3.A - Description des flux de données SI - Eligibilité ».

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 une adresse appartenant à une des Zones de cofinancement souscrite par l'Usager,
- 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,
- Ne pas avoir fait entre temps l'objet d'une Annulation.

Toute commande non conforme est rejetée par le Fournisseur et soumise à pénalité, dans les conditions précisées l'annexe 1.A des conditions particulières.

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 compte-rendu de mise à disposition de commande d'accès n'a pas été envoyé. 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 les cas de commande sans CR MAD, c'est le CR CMD qui fait foi.

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 CR ANNULATION ACCES.



Toute annulation de commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH postérieure à l'envoi de l'avis d'affectation de fibre donne lieu au versement d'une pénalité dont les conditions sont définies à l'annexe 1.A des présentes.

Une annulation reçue après un accusé de réception KO de la commande d'accès sera ignorée.

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'OC 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'OC 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 (commande sur la même PTO et/ou avec la même Référence de commande Interne à l'Usager en cours de traitement pour l'Usager)
- 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 du 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-terre in ou autre spécificité.

Dans le cas où l'Usager a précisé souhaiter que le Fournisseur s'acquiesce du brassage au PM pour un PM donné via le bon de commande de prestation PHC décrit par l'Annexe 4, le Fournisseur effectuera tous les brassages liés à des commandes d'accès associés à ce PM et le brassage sera effectué par le Fournisseur avant d'émettre le CR de commande d'accès.

Lorsque la Ligne FTTH passive est associée à un pavillon, un PBO en chambre ou un PBO en façade ou un PBO en aérien, une prévisite devra être programmée par l'Usager. Ces cas seront remontés par le Fournisseur à l'Usager via le champ commentaire du CR de commande. Il s'agit ici de détecter au plus tôt la nécessité de prévoir une nacelle, une autorisation de voirie, ou un complément de Génie Civil pour pénétrer dans la propriété du client final en amont du raccordement.

8.1.7. Commande de prestation de construction de PTO

Le message de commande de prestation de construction du PTO est utilisé lorsque l'Usager a précisé au Fournisseur souhaiter déployer lui-même le 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 en tant que prestataire du Fournisseur afin de le missionner sur la construction du PTO associé à la Commande.

Une 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'installateur, prestataire du Fournisseur, transmet un compte-rendu d'intervention 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 un PTO déjà construit, il n'y a pas de commande de sous-traitance à l'OC. Ce compte-rendu sera envoyé immédiatement après le CR de commande, ce qui équivalra à mettre la Ligne FTTH Passive en facturation. 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.

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 du PTO.

Dans le cas d'intervention de construction de prise, le compte-rendu viendra après le CR MAD du 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 permet 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 une hotline en Heures Ouvrées. 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 appelle la Hotline du Fournisseur pour tenter de résoudre le problème rencontré en ligne. 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.

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

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 seront utilisés pour traiter les cas particuliers de raccordement (nécessité de prévoir une nacelle, permission de voirie, complément de GC pour pénétrer dans la propriété du client final...). Les cas particuliers restent à identifier dans le CR de commande d'accès.



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 existant 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 (CR OK ou CR KO) 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) du 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 du 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
- Cas d'échec de mise en service
- Cas d'échec de construction PBO-PTO cause Fournisseur

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 existant 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 (CR OK ou CR KO) qui contient la route optique,
- Le Fournisseur envoie un compte-rendu de mise à disposition (CR MAD) du 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
- Cas d'échec de mise en service

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 existant 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 (CR OK ou CR KO) 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

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

8.3.1. CR de commande

Suite à réception d'une Commande de Ligne FTTH, le Fournisseur envoie à l'Usager le CR OK/KO de la ligne qui contient la route optique.

Le compte-rendu de commande, positif ou négatif, est communiqué pour au moins 95% des commandes de Ligne FTTH à construire ou existante dans un délai inférieur ou égale à un Jour Ouvré à compter de la date de réception de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH.

En tout état de cause, le Fournisseur fait ses meilleurs efforts pour communiquer l'avis d'affectation de fibre dans un délai inférieur à six Jours Ouvrés à compter de la date de réception de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH.

En cas de non-respect des engagements sur 95% des commandes tels que définis ci-dessus, le Fournisseur s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés à l'annexe 1.A, et selon les modalités qui y sont stipulées, à verser à la demande de l'Usager, une pénalité forfaitaire, dans le cas où le non-respect en cause est exclusivement imputable au Fournisseur.

8.3.2. CR de mise à disposition des lignes

Dans le cas d'une commande de Ligne FTTH sur prise existante, le compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH est communiqué pour au moins 95% des commandes dans un délai inférieur ou égal à deux Jours Ouvrés à compter de la date d'émission du compte-rendu de commande OK. Cet engagement de délai ne porte que sur :

- les commandes envoyées par l'Usager indiquant que la Ligne FTTH est existante, et avec communication de la référence de la PTO lors du passage de la commande,
- et le premier compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH.

En cas de non-respect des engagements sur 95% des commandes tels que définis ci-dessus, le Fournisseur s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés à l'annexe 1.A, et selon les modalités qui y sont stipulées, à verser à la demande de l'Usager, une pénalité forfaitaire, dans le cas où le non-respect en cause est exclusivement imputable au Fournisseur.

8.3.3. CR de mise en service

L'Usager envoie au Fournisseur un CR MES Ligne FTTH dans un délai maximum de 6 jours ouvrés suite à la création effective du raccordement optique lors de l'intervention du technicien de l'Usager dans le cadre du contrat de sous-traitance avec le Fournisseur. Le CR MES Ligne FTTH est envoyé à J+1 du CR MAD.

La route optique sera valable pour un délai de deux mois 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.



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 au Fournisseur.



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

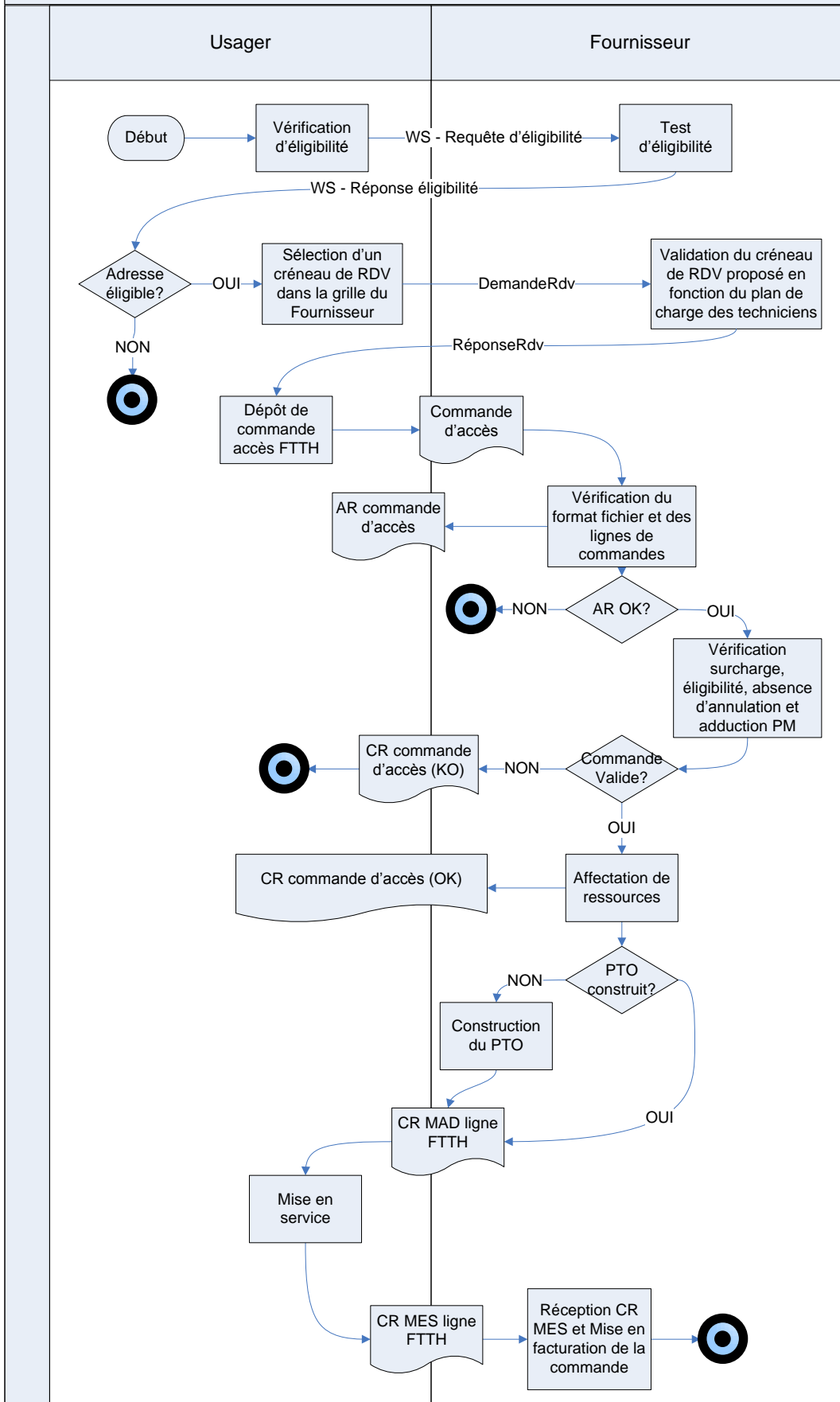
L'Usager et le Fournisseur échangent des commandes et des notifications adaptées au fait que l'Usager commande au Fournisseur les prestations ligne.

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.



Processus de prise de commande d'accès FTTH – cas installation Fournisseur





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 el cas de raccordement par le Fournisseur sont précises 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.

L' Annexe 1.A précise les conditions de facturation pour tout échec de raccordement dû à des difficultés de construction du Raccordement FTTH passif rencontrés chez l'Abonné de l'Usager.

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 (CR OK ou CR KO) 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 via notamment la mise en place du brassage de la ligne au PM,



- 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
- Cas d'échec de mise en service
- Cas d'échec de la pose d'une PTO

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 (CR OK ou CR KO) qui contient la 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 via notamment la mise en place du brassage de la ligne au PM,
- 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
- Cas d'échec de mise en service



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 (CR OK ou CR KO) qui contient la route optique virtuelle dédiée à ce cas,
- L'Usager transmet la référence de PTO suite à intervention de mise en service chez le client final au Fournisseur via un message,
- 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 via notamment la mise en place du brassage de la ligne au PM,
- 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

9.5. Rendez-vous d'installation

La mise à disposition d'une Ligne FTTH passive sur une PTO à construire entraîne un déplacement chez ce dernier 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

Suite à réception d'une Commande de Ligne FTTH, le Fournisseur envoie à l'Usager le CR OK/KO de la ligne qui contient la route optique.

Le compte-rendu de commande, positif ou négatif, est communiqué pour au moins 95% des commandes de Ligne FTTH à construire ou existante dans un délai inférieur ou égale à un Jour Ouvré à compter de la date de réception de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH.

En tout état de cause, le Fournisseur fait ses meilleurs efforts pour communiquer l'avis d'affectation de fibre dans un délai inférieur à six Jours Ouvrés à compter de la date de réception de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH.

En cas de non-respect des engagements sur 95% des commandes tels que définis ci-dessus, le Fournisseur s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés à l'annexe 1.A, et selon les modalités qui y sont stipulées, à verser à la demande de l'Usager, une pénalité forfaitaire, dans le cas où le non-respect en cause est exclusivement imputable au Fournisseur.

9.7.2. CR de mise à disposition des lignes

Dans le cas d'une commande de Ligne FTTH sur prise existante, le compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH est communiqué pour au moins 95% des commandes dans un délai inférieur ou égal à deux Jours Ouvrés à compter de la date d'émission du compte-rendu de commande OK. Cet engagement de délai ne porte que sur :

- les commandes envoyées par l'Usager indiquant que la Ligne FTTH est existante, et avec communication de la référence de la PTO lors du passage de la commande,
- et le premier compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH.

En cas de non-respect des engagements sur 95% des commandes tels que définis ci-dessus, le Fournisseur s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés à l'annexe 1.A, et selon les modalités qui y sont stipulées, à verser à la demande de l'Usager, une pénalité forfaitaire, dans le cas où le non-respect en cause est exclusivement imputable au Fournisseur.

9.7.3. CR de mise en service



L'Usager envoie au Fournisseur un CR MES Ligne FTTH dans un délai maximum de 6 jours ouvrés suite à la création effective du raccordement optique lors de l'intervention du technicien de l'Usager dans le cadre du contrat de sous-traitance avec le Fournisseur. Le CR MES Ligne FTTH est envoyé à J+1 du CR MAD.

La route optique sera valable pour un délai de deux mois 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'au PTO, la date de réalisation de la prestation vaut Date de Début de Service.

Par dérogation expresse de l'Article 6 des Conditions Générales, 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. Facturation

10.1. Facturation droits d'usages

Les prestations suivantes sont facturées par l'Opérateur d'Immeuble à l'Opérateur Commercial :

- frais d'accès au PM, droit d'usage Logements Couverts :
 - o à compter de la date de mise à disposition de l'accès au PM,
 - o la date de mise à disposition d'un PM est la date indiquée dans l'avis de mise à disposition du PM ou de l'avis de mise à disposition de Câblage de site. Cette date est fournie dans le champ «DatePremiereMADPM » de l'onglet « CR_MAD_Pm » conformément à l'Annexe 3B.
- frais d'accès au PM, droit d'usage Logement Raccordables :
 - o à compter de la date de mise à disposition du Câblage de sites, pour un Câblage de sites raccordé à un Point de Mutualisation,
 - o la date de mise à disposition d'un Câblage de site correspond à la date indiquée dans l'avis de mise à disposition du Câblage de site. Cette date est fournie dans le champ «DateMADprestationPBs » de l'onglet « CR_MAD_Pm » conformément à l'Annexe 3B.
- les droits d'usage liés à l'augmentation du niveau d'engagement seront facturés à compter de la date de prise en compte de l'augmentation de l'engagement de cofinancement.

10.2. Facturation des Droits de Suite

- Droits de suite de cofinancement ex post Logements Couverts :
 - o à compter de la date de mise à disposition de l'accès au PM
 - o la date de mise à disposition d'un PM est la date indiquée dans l'avis de mise à disposition du PM ou de l'avis de mise à disposition de Câblage de site. Cette date est fournie dans le champ «DatePremiereMADPM » de l'onglet « CR_MAD_Pm » conformément à l'Annexe 3B.
- Droits de suite de cofinancement ex post Logements Raccordables :
 - o à compter de la date de mise à disposition du Câblage de sites,
 - o la date de mise à disposition d'un Câblage de site correspond à la date indiquée dans l'avis de mise à disposition du Câblage de site. Cette date est fournie dans le champ « DateMADprestationPBs de l'onglet « CR_MAD_Pm » conformément à l'Annexe 3B.
- la contribution aux Droits de suite d'augmentation d'engagement sera facturée à compter de la date de prise en compte de l'augmentation de l'engagement de cofinancement.

10.3. Facturation Raccordement FTTH passif

- frais de mise en service d'un Raccordement FTTH passif, frais de gestion de contribution de mise en service de Ligne FTTH, mise en continuité optique d'un Raccordement FTTH passif, abonnement mensuel (terme à échoir) de la ligne FTTH affectée à l'OC
 - o à compter de la date de mise à disposition d'une Ligne FTTH,
 - o la date de Mise à Disposition d'une Ligne FTTH correspond à la date indiquée dans l'avis de mise à disposition de la Ligne FTTH. Cette date est fournie dans le champ «DateRaccordementPrise » de l'onglet « CR_MAD LigneFTTH » conformément à l'Annexe 3D.



- Frais de fourniture d'informations relatives à la ligne FTTH
 - à compter de la date d'envoi des Informations relatives à la Ligne FTTH,
 - La date d'envoi des Informations relatives à la Ligne FTTH correspond à la date indiquée dans le Compte Rendu de Commande d'Accès. Cette date est fournie dans le champ « DateCrCommandePrise » de l'onglet « CR commande d'accès » de l'Annexe 3D.

10.4. Facturation lien NRO-PM

- Frais d'accès du lien NRO-PM, Abonnement mensuel, terme à échoir, du lien NRO-PM :
 - à compter de la date de mise à disposition du Lien NRO-PM.



11. Service Après-vente

11.1. Accueil des signalisations

Le Fournisseur met à disposition de l'Usager une structure d'accueil des signalisations : le Front Office Opérateurs. 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 collecte, 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.

Les modalités d'utilisation du Front Office Opérateurs (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.

11.2. 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 ».

11.3. 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.



11.4. Délai de rétablissement du service

Le Fournisseur s'engage à rétablir la continuité optique sur son domaine de responsabilité, à compter de l'accusé réception du dépôt de signalisation valide :

- dans un délai de 2 Jours Ouvrés si les conditions cumulatives suivantes sont remplies :
 1. l'Usager a pré localisé la panne
 2. la pré localisation est correcte
 3. la panne se situe entre le PB inclus et le PTO
 4. il n'y a pas nécessité d'intervenir chez le Client Final
 5. il n'y a pas nécessité d'intervenir dans le génie civil.
- dans un délai maximal de 10 Jours Ouvrés lorsque la panne se situe entre le PM inclus et le PB exclu, ou le cas échéant entre le NRO (cordon inclus) et le point de livraison du Lien NRO-PM au PM (jarretière exclue) et pour laquelle la localisation indiquée par l'Usager est sur ce tronçon et après en avoir avisé le Fournisseur dans un délai de 2 Jours Ouvrés qui suit le dépôt de signalisation.

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.

11.5. 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 ».

11.6. 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 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 du 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.

11.7. Maintenance programmée

Le Fournisseur pourra être amené à réaliser des opérations de maintenance programmée. Le Fournisseur respectera les conditions suivantes :



- Délai de prévenance de 10 jours ouvrés vers l'Usager par le Fournisseur,
- Plage horaire de réalisation : en Heures Ouvrées.

Dans la mesure du possible, ces opérations de maintenance programmée seront réalisées pendant les Heures Non Ouvrables. 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.