

ANNEXE 5 – DESCRIPTION DES CONDITIONS APPLICABLES A LA MAINTENANCE

Table des matières

1. OBJET	3
1.1. Cadre.....	3
1.2. Nature des Prestations	3
2. GENERALITES	3
3. PASSAGE EN MAINTENANCE ET DECLENCHEMENT	3
3.1. Périmètre	3
3.2. Déclenchement de la maintenance.....	3
4. DELAIS ET DEROULEMENT DE L'INTERVENTION	4
Délais de rétablissement de services	4
5. PRESTATIONS de MAINTENANCE	4
Analyse et diagnostic	4
6. PRESTATION TRAVAUX	5
6.1. Travaux.....	5
6.2. Qualification	5
7. VERIFICATION DE RETABLISSEMENT DE SERVICE : RECETTE	5
Rétablissement de service	5

1. OBJET

1.1. Cadre

Dans le cadre de l'exploitation de son réseau FTTH, l'Opérateur d'Immeuble précise dans cette annexe les conditions de réalisation des travaux de maintenance (réparation ou remplacement) de fibres optiques et des équipements passifs au sein des bâtiments câblés par l'Opérateur d'Immeuble.

1.2. Nature des Prestations

Les prestations sont les suivantes :

- La prise en maintenance selon les modalités de signalisation prévues à l'Annexe 10 ;
- La maintenance corrective constituée des lots principaux :
 - Analyse et diagnostic d'incident, après pré localisation de la panne effectuée par l'OC ;
 - Travaux de réparation de l'infrastructure optique
 - Vérification du rétablissement de service, mise à jour du dossier site.

Les opérations de maintenance corrective ont pour objectifs de :

- ✓ rétablir le Service lorsque celui-ci est interrompu ou dégradé (le rétablissement de Service peut être effectué soit par une solution palliative soit par une solution curative) ;
- ✓ remettre les équipements dans leur état de fonctionnement nominal (le retour en situation nominale est effectué par une solution curative).

Les prestations de levée de doute font partie de la Maintenance corrective des infrastructures terrestres.

2. GENERALITES

L'infrastructure FTTH est déployée par l'Opérateur d'Immeuble conformément aux spécifications techniques décrites en Annexe n° 3 (STAS) du présent Contrat.

3. PASSAGE EN MAINTENANCE ET DECLENCHEMENT

3.1. Périmètre

Le périmètre de la maintenance des infrastructures fibre optique réalisé par l'Opérateur d'Immeuble s'entend du PRDM le cas échéant ou du PM au PBO en ce compris toutes les infrastructures qui accueillent ou supportant la Ligne.

Concernant le CCF le Contrat permet à l'OC de réaliser lui-même l'opération de maintenance de la ligne en relation directe avec son client final. Dans ce cas, l'OC demeure responsable de son intervention qu'il réalise à ses frais et dans le respect des STAS.

Toutefois, l'OC peut, s'il le souhaite, préférer déclencher la prise en maintenance par l'Opérateur d'Immeuble.

3.2. Déclenchement de la maintenance

Préalablement à tout dépôt de signalisation SAV sur une Ligne FTTH, l'OC doit impérativement avoir envoyé un compte-rendu de mise à disposition de cette ligne, comme prévu à l'Annexe 10.

Toute signalisation devra être effectuée en mode machine to machine (M2M) au moyen de données conformes au protocole Interop SAV défini en Annexe 10.

L'OC fournit lors du dépôt de la signalisation les informations nécessaires à son instruction par l'Opérateur d'Immeuble, notamment sa localisation précise et toute information utile au diagnostic.

Si le défaut est pré localisé au niveau du Câblage Client Final, l'OC doit de plus fournir des propositions de dates de rendez-vous possibles avec son Client Final. Les dates de rendez-vous doivent être proposées en respectant un préavis minimum de deux jours ouvrables.

Si une proposition de date de rendez-vous convient, l'Opérateur d'Immeuble informe l'Opérateur de la date de rendez-vous retenue.

Si aucune proposition de date de rendez-vous n'est compatible avec son plan de charge, l'Opérateur d'Immeuble en averti l'OC. Dans ce cas, l'Opérateur proposera de nouvelles dates de rendez-vous.

Si le Client Final est absent lors du rendez-vous validé par l'Opérateur d'Immeuble, la signalisation est clôturée, l'Opérateur est informé de l'absence du Client Final et l'Opérateur d'Immeuble facture à l'Opérateur une pénalité pour déplacement à tort dont le montant est indiqué en Annexe 2.

Les interventions de maintenance ont lieu du Lundi au Samedi de 8h à 20h.

Les tranches horaires des interventions sont susceptibles d'évoluer, dans tous les cas, elles seront précisées et identifiées dans les Ordres d'Intervention.

4. DELAIS ET DEROULEMENT DE L'INTERVENTION

Délais de rétablissement de services

L'Opérateur d'Immeuble fera ses meilleurs efforts pour rétablir la Ligne FTTH à compter du dépôt de la signalisation :

- dans un délai maximal de 8 Jours Ouvrés si la panne se situe entre le PM et le PBO inclus ;
- dans un délai maximal de 2 Jours Ouvrés si la panne se situe entre le PBO (exclus) et la PTO.

Néanmoins, ces délais maximums de rétablissement précités ne trouveront pas à s'appliquer dans les cas suivants :

- si l'incident est la cause de dégradations causées par un Tiers ou par l'OC
- en cas de qualification erronée de la nature du défaut ou de mauvaise pré localisation du défaut par l'OC
- lorsque le défaut se situe au niveau du compartiment opérateur situé à l'intérieur du PM
- en cas de nécessité de prise de rendez-vous avec le Client Final et quelle que soit la localisation de la panne,
- lorsque l'Opérateur d'Immeuble doit obtenir l'autorisation d'un tiers préalablement à son intervention curative.

5. PRESTATIONS DE MAINTENANCE

Analyse et diagnostic

En préliminaire de toute réalisation de prestation de maintenance, un diagnostic sera réalisé afin de détecter la source de la panne par différentes méthodes (non exhaustif) :

- Mesure de présence de signal au PB
- Mesure de la puissance de ce signal.
- Contrôle de la continuité du Câblage Client Final et de la section PM-PBO
- Mesure de l'atténuation de signal sur la section PM-PBO et, si nécessaire, sur le Câblage Client Final.

L'état de l'infrastructure est inspectée visuellement et peut conclure à identifier l'origine de l'incident.

Sur la base du constat de défaut, les travaux de correction seront définis par l'Opérateur d'Immeuble pour remettre l'infrastructure en conformité avec son état initial ou en situation opérationnelle palliative. La prestation de travaux suit immédiatement cette phase d'analyse.

6. PRESTATION TRAVAUX

6.1. Travaux

Les travaux à réaliser dépendent du résultat du diagnostic de l'incident. Il résulte de cette analyse une description de travaux permettant le rétablissement rapide et définitif du service.

Une solution optimale et rapide à mettre en œuvre sera privilégiée par l'Opérateur d'Immeuble.

Ces travaux seront réalisés dans le respect des règles de l'Art notamment en appliquant les règles de l'Opérateur d'Immeuble en matière de déploiement d'infrastructure optique dans un immeuble (cf. STAS).

Dans certains cas, l'analyse et le diagnostic de l'infrastructure optique peut conduire à l'élaboration d'un devis de réparation au titre des Travaux Exceptionnels.

6.2. Qualification

Cette qualification est nécessaire quand les travaux nécessitent une intervention sur l'infrastructure optique par exemple pour une reconstruction partielle ou totale de la colonne montante.

Elle consiste à faire des mesures et des tests sur la(les) partie(s) reconstruite(s) ou réparée(s).

Les résultats des mesures et test sont annexés au compte rendu d'intervention.

7. VERIFICATION DE RETABLISSEMENT DE SERVICE : RECETTE

Rétablissement de service

L'Opérateur d'Immeuble vérifie le rétablissement de service et décide de clore l'intervention de maintenance.