

ANNEXE2
MAINTENANCE

La maintenance des Infrastructures correspond aux opérations d'entretien courant, constituées des prestations de maintenance préventive et curative mises en œuvre pour les Infrastructures. Ces opérations sont réalisées par XPFIBRE 92.

XPFIBRE 92 est à ce titre expressément autorisée à débrancher les connecteurs de l'Opérateur Commercial situé sur l'Infrastructure, que ce soit au niveau du Point de Mutualisation ou de la PTO.

XPFIBRE 92 se réserve le droit de faire évoluer les modalités ci-dessous et les outils dans l'objectif d'une meilleure efficacité dans le traitement des Incidents que ce soit en maintenance préventive ou curative. Ces évolutions seront notifiées à l'Opérateur Commercial avec un délai de prévenance de 3 mois minimum avant leur application par XPFIBRE 92.

XPFIBRE 92 pourra sous-traiter la maintenance du Raccordement Client Final à l'Opérateur Commercial dans le respect des clauses d'un contrat de sous-traitance conclu entre XPFIBRE 92 et l'Opérateur Commercial.

1. Modalités de maintenance curative

1.1 Signalisation d'un Incident

Avant tout dépôt de signalisation d'un Incident, l'Opérateur Commercial s'engage à prélocaliser l'origine de l'Incident afin de vérifier que celui-ci trouve bien son origine entre la PTO et le connecteur du module OI au Point de Mutualisation. Les mesures seront communiquées à XPFIBRE 92 dans le ticket d'incident.

La signalisation de l'Incident est transmise au Guichet Unique SAV, dont les coordonnées sont indiquées en annexe « Guichet Unique », par l'Opérateur Commercial. Ce processus pourra évoluer avec la mise en place d'une interface informatique d'ouverture de ticket d'incident. Une telle signalisation d'un Incident par l'Opérateur Commercial entraîne l'ouverture d'un ticket d'incident par XPFIBRE 92 dont le numéro de référence est communiqué à l'Opérateur Commercial en retour.

L'Opérateur Commercial rassemble et fournit à XPFIBRE 92 lors du dépôt de la signalisation tous les éléments et informations nécessaires au traitement de l'Incident ainsi que le résultat de ses investigations sur le dérangement et plus généralement toute information ou renseignement pouvant s'avérer utiles à faciliter le diagnostic.

L'Opérateur Commercial précisera aussi l'ensemble des informations relatives au(x) Client(s) Final(s) impacté(s) par l'Incident (Nom, Prénom, deux numéros de téléphone dont un numéro de mobile).

1.2 Réception de la signalisation

Le Guichet Unique SAV vérifie la conformité de la signalisation (complétude et cohérence des informations fournies par l'Opérateur Commercial) et enregistre la signalisation qui est alors prise en compte par XPFIBRE 92.

En cas de non-conformité, XPFIBRE 92 rejette la signalisation.

1.3 Suivi du traitement de la signalisation

Le Guichet Unique SAV reste à disposition de l'Opérateur Commercial pour l'informer de l'avancée des résultats obtenus concernant le traitement de l'Incident.

Lors des échanges concernant un Incident donné, chacune des Parties se réfère au numéro de ticket d'incident attribué par XPFIBRE 92.

1.4 Principes d'interventions de XPFIBRE 92 chez le Client final

Si pour résoudre l'Incident, XPFIBRE 92 est contrainte d'intervenir chez le Client Final, celle-ci fixera un rendez-vous avec le Client Final. XPFIBRE 92 effectuera trois tentatives de prise de rendez-vous avec le Client Final. XPFIBRE 92 informera l'Opérateur Commercial de la date d'intervention ou de l'échec de cette prise de rendez-vous.

Si le Client Final est absent au jour du rendez-vous, XPFIBRE 92 facturera à l'Opérateur Commercial une pénalité d'intervention à tort d'un montant forfaitaire défini en annexe « Pénalités ».

Les pénalités ont un caractère forfaitaire et libératoire excluant toute action en dommages et intérêts.

1.5 Délai de rétablissement des Prestations

XPFIBRE 92 fera ses meilleurs efforts pour que l'Incident soit résolu dans les douze (12) jours ouvrés à compter de l'ouverture du ticket d'incident.

1.6 Clôture du ticket d'incident

Une fois l'Incident résolu par XPFIBRE 92, celle-ci établit un rapport d'intervention qu'elle transmet à l'Opérateur Commercial par courrier électronique à l'adresse du Guichet Unique SAV de l'Opérateur Commercial.

Ce rapport d'intervention matérialise la fin du traitement de la signalisation par XPFIBRE 92 et donc sa clôture.

Il rappelle la date et l'heure d'ouverture du ticket d'incident, la description de la signalisation fournie par l'Opérateur Commercial et mentionne la cause de l'Incident ainsi que la date et l'heure du rétablissement du service impacté.

Lorsque le dérangement n'est pas imputable à XPFIBRE 92 (signalisation à tort), le rapport d'intervention le mentionne.

2. Modalités de maintenance préventive

Afin de garantir la qualité des Infrastructures, XPFIBRE 92 met en place des processus de contrôle de la qualité qui peuvent être par exemple :

- Utilisation de bureau de contrôle externe,
- Audit interne avec des contrôleurs XPFIBRE 92,
- Mains courantes avec les Gestionnaires et les Cofinanceurs pour intervenir sur dénonciation.

Ces prestations sont comprises dans la redevance de maintenance prévue en annexe « Conditions financières ».

Si à la suite d'une de ces opérations de contrôle qualité, XPFIBRE 92 constate un défaut, un risque que ce soit pour les Clients Finaux, pour l'exploitation des équipements, pour la copropriété, etc., XPFIBRE 92 pourra lancer les travaux nécessaires à la remise en conformité de l'Infrastructure sur devis conformément aux stipulations de la Convention Nationale. Ces travaux seront facturés à l'ensemble des Cofinanceurs en fonction de la clé de répartition au moment de la programmation de ces travaux suivant les dispositions de l'annexe « Conditions Financières ».

XPFIBRE 92 constituera un dossier de chaque réparation effectuée dans un Immeuble, afin de pouvoir justifier de la facturation qui est faite à l'Opérateur.

Les opérations de maintenance préventives sont nécessaires et font l'objet d'un préavis transmis par XPFIBRE 92 à l'Opérateur Commercial et indiquant les lieux, dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption des services, sauf cas d'urgence. Dans ce dernier cas, XPFIBRE 92 informera dans les meilleurs délais l'Opérateur Commercial de l'interruption des services pour maintenance.

Les interruptions des services liées aux travaux programmés mentionnés au présent article ne sont pas considérées comme des Incidents et ne pourront donc donner lieu à l'ouverture d'un ticket d'incident.

3. Interventions de l'Opérateur Commercial sur ses équipements

L'Opérateur Commercial est seul responsable de ses équipements et prend toutes les dispositions nécessaires pour en assurer le bon fonctionnement.

Après détection et localisation d'un défaut par l'Opérateur Commercial sur ses équipements, et préalablement à toute intervention de sa part ou de l'un de ses Sous-traitants, l'Opérateur Commercial dépose auprès du Guichet Unique SAV de XPFIBRE 92 une signalisation pour travaux programmés précisant le lieu, la date, les heures de début et de fin d'intervention, le cas échéant le nom du Sous- traitant devant procéder à l'intervention.

En cas de modification par l'Opérateur Commercial de l'une des informations fournies lors de son dépôt initial de signalisation, l'Opérateur Commercial doit déposer auprès du Guichet Unique SAV de XPFIBRE 92 une nouvelle signalisation dans les conditions du présent article et ceci afin de permettre à XPFIBRE 92 d'être en possession des informations à jour relatives notamment aux heures de début et de fin d'intervention de l'Opérateur Commercial.

Si son Câble d'Adduction Optique est défectueux, l'Opérateur Commercial peut le déposer puis procéder, en lieu et place, au tirage d'un nouveau Câble Optique, sous réserve d'en avoir informé XPFIBRE 92. XPFIBRE 92 se chargera d'informer le Gestionnaire de l'Immeuble de cette intervention.

En cas de dommage provoqué par l'Opérateur Commercial dans l'Immeuble, XPFIBRE 92 est maître d'œuvre de l'organisation et de l'ordonnancement de la réparation, ces réparations étant à la charge de l'Opérateur Commercial.

4. Déplacement ou suppression de l'Infrastructure à la demande du Gestionnaire de l'Immeuble

En cas de déplacement ou suppression de l'Infrastructure à la demande du Gestionnaire d'Immeuble, XPFIBRE 92 informera l'Opérateur Commercial dans les meilleurs délais d'une telle demande.

L'Opérateur Commercial sera tenu informé des éventuelles négociations afférentes au déplacement ou à la suppression des Infrastructures qui auront lieu entre XPFIBRE 92 et le Gestionnaire d'Immeuble.

Les Parties se concerteront sur les mesures les mieux appropriées pour effectuer le déplacement en vue de minimiser les conséquences dommageables pour l'activité de chacune des Parties.

L'Opérateur Commercial supportera (i) les frais liés au déplacement des Infrastructures qu'il occupe et (ii) les frais liés au déplacement de ses équipements et fera son affaire de toutes les conséquences découlant du déplacement des Infrastructures.

L'Opérateur Commercial n'a aucun droit, ni recours à l'encontre de XPFIBRE 92 concernant le nouvel emplacement des Infrastructures.

5. Maintenance de la fibre optique dédiée livrée sur fibre nue :

Entre autre conséquence de la livraison sur fibre nue, il est impossible pour l'Opérateur d'Immeuble d'accomplir des actes de maintenance des colonnes montantes, car il n'y a plus de connecteur à la limite de responsabilité entre l'Opérateur Commercial et Opérateur d'Immeuble.

En conséquence, l'Opérateur Commercial doit donner libre accès à la fibre nue dans son module OC, afin que l'Opérateur d'Immeuble puisse faire son travail de maintenance. L'Opérateur Commercial décharge l'Opérateur d'Immeuble de toute responsabilité en cas de perturbation de clients de l'Opérateur Commercial au moment d'une opération de maintenance. L'Opérateur Commercial doit faire une pré-localisation efficace de l'incident avant de déclencher l'Opérateur d'Immeuble, pour limiter le nombre de fois où il faudra casser les soudures.

D'autres dispositions, pourront être ajoutées en fonction des retours d'expériences et pour gérer la spécificité de la livraison sur fibre nue.