

LIGNE MALL CONNECT

ANNEXE 5

CONDITIONS TECHNIQUES ET
OPERATIONNELLES DU SERVICE
V23.01



Sommaire

Table des matières

1. Objet des conditions techniques et opérationnelles du service	4
2. Mise à disposition des informations relatives aux Réseaux du Fournisseur	5
2.1. Mise à disposition des fichiers IPE	5
2.1.1. Contenu et mise à jour des fichiers IPE	5
2.1.2. Publication des Fichiers IPE	5
3. Mise à disposition des Répartiteurs	6
3.1. Mise à disposition du Raccordement direct Répartiteur	6
3.1.1. Prise de commande Pénétrante Salle Répartiteur	6
3.1.2. Mode opératoire Pénétrante «Salle Répartiteur»	6
3.1.3. Compte rendu d'Intervention Pénétrante «Salle Répartiteur»	7
3.1.4. Malfaçon sur des travaux de Pénétrante «Salle Répartiteur»	7
3.1.5. Notification d'adduction.....	8
3.1.6. Délai de mise en service	9
4. Mise à disposition des Lignes Mall Connect – « Mode OI COMM RDV OI»	10
4.1. Mise à disposition d'une Ligne Mall Connect dans le cas de raccordement client par le Fournisseur	10
4.1.1. Processus de commande d'une Ligne Mall Connect avec raccordement par le Fournisseur10	
4.1.2. Aide à la prise de commande	13
4.1.3. Commande d'accès.....	13
4.1.4. Annulation de commande d'accès	14
4.1.5. Compte-rendu de mise à disposition de Ligne Mall Connect	15
4.1.6. Notification de raccordement en échec	15
4.1.7. Gestion du Rendez-vous	15
4.2. Mode opératoire (cas nominal – Création de ligne ou réutilisation d'une ligne inactive)15	
4.2.1. VT avec travaux client.....	15
4.2.2. VT sans travaux client.....	16
4.3. Mode opératoire (cas nominal – Ligne existante identifiée)	17
4.4. Rendez-vous d'installation	17
4.5. Modalités de gestion du rendez-vous.....	17
4.6. Délais de fourniture des flux	17
4.6.1. CR MAD.....	17
4.7. Date de Début du Service	18

5. Service Après-vente	19
5.1. Accueil des signalisations.....	19
5.2. Signalisation d'un dysfonctionnement	19
5.3. Domaine d'intervention du Fournisseur.....	19
5.4. Délai de rétablissement du service.....	19
5.5. Procédure d'escalade hiérarchique	20
5.6. Signalisation transmise à tort	20
5.7. Maintenance programmée	20

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 de service Ligne Mall Connect. Les notions commençant par une lettre majuscule sont définies dans les Conditions Générales ou les Conditions Particulières de ladite Offre.

2. Mise à disposition des informations relatives aux Réseaux du Fournisseur

Une Ligne Mall Connect donnée est collectée sur un Répartiteur unique (équivalent PM). Chaque Répartiteur dessert une liste de Boutique dans un Centre Commercial donné.

La liste des Répartiteurs du Fournisseur ainsi que les Boutiques qui y sont rattachées sont communiquées au Client via un fichier selon les protocoles du groupe de travail Interop Fibre et en particulier **les protocoles applicables au FTTH/FTTE passif**.

L'Opérateur d'Immeuble est identifié de la façon suivante :

- Bigramme ARCEP : UR
- Quadrigramme ARCEP/Interop : URWE.

2.1. Mise à disposition des fichiers IPE

2.1.1. Contenu et mise à jour des fichiers IPE

Pour les Centres Commerciaux visés à l'Annexe 7 et éligibles à l'Offre Ligne Mall Connect, un fichier IPE permettra aux Clients de disposer de la liste des Boutiques éligibles. Chaque boutique sera identifiée par un « **Identifiant Immeuble** » au sens des flux Interop. Cet identifiant devra être fourni dans la Commande d'Accès Ligne Mall Connect.

Afin de faciliter le rapprochement entre l'Identifiant Immeuble et la Boutique, le numéro de « coque » attribué à chaque boutique par l'Opérateur d'Immeuble sera fourni dans le champ « **BatimentImmeuble** » de l'IPE et le champ « **ReferenceBatiment** » de l'Outil d'Aide à la Prise de Commande (OAPC).

2.1.2. Publication des Fichiers IPE

Le Fichier IPE est transmis par le Fournisseur au Client via l'interface d'échange de fichiers définie dans l'Annexe 3.B ou peut-être demandé par courrier électronique à l'adresse suivante :

service.fibre.mall@u2m.fr
--

3. Mise à disposition des Répartiteurs

Pour chaque Répartiteur indépendamment de toute prestation annexe, le processus de mise en service utilisé est celui défini par le groupe de travail multi-opérateur FTTH/FTTE passif. Ce chapitre présente ce processus de mise en service des Répartiteur tel que le Fournisseur a prévu de le mettre en œuvre.

3.1. Mise à disposition du Raccordement direct Répartiteur

Pour accéder à un Centre Commercial éligible à l'Offre Mall Connect du Fournisseur, le Client doit systématiquement commander une Prestation de Pénértrante « Salle Répartiteur ».

La prestation de Pénértrante « Salle Répartiteur » devra être exécuter dans le respect de la STAS et sous réserve de disponibilité dans le Répartiteur du Centre Commercial concerné. Le Client installera son tiroir de Transport Optique dans le respect de la STAS.

Dans le cas où la Chambre « zéro » du Centre Commercial concerné n'existe pas, le Fournisseur peut, sur demande du Client, en créer une à proximité immédiate du Répartiteur et réaliser le génie civil d'adduction nécessaire. Le Client sera alors redevable des frais de création de ladite Chambre « zéro » conformément à l'Annexe 1.

3.1.1. Prise de commande Pénértrante Salle Répartiteur

Pour chaque Centre Commercial éligible à l'Offre Ligne Mall Connect, la Prestation de Pénértrante « Salle Répartiteur » permet au le Client d'utiliser les infrastructures de génie civil du Fournisseur pour faire pénétrer son câble de transport dans la Salle Répartiteur du Fournisseur, poser son tiroir de transport et réaliser les opérateurs de soudures nécessaires. Le Client passe commande d'une prestation de Pénértrante « Salle Répartiteur » :

- soit par Bon de Commande envoyé au Fournisseur par courrier électronique dûment complété et signé ;
- soit par l'outil de prise de Commande mis à sa disposition le cas échéant.

Le Fournisseur autorise le Client à faire pénétrer son câble sous réserve de la signature du Plan de Prévention dans les conditions décrites ci-dessous et du respect de la STAS.

3.1.2. Mode opératoire Pénértrante «Salle Répartiteur»

A réception de la Commande de Pénértrante « Salle Répartiteur », le Fournisseur accuse réception sous deux (2) Jours Ouvrés. Lorsque la commande est considérée comme valide par le Fournisseur, un accusé réception sera envoyé par mail au Client.

Le Client se doit de prendre contact avec le Fournisseur afin de convenir ensemble d'une Visite Technique. Cette visite Technique se fera en présence du Fournisseur, du Client et de ses éventuels sous-traitants susceptibles d'intervenir lors des travaux de Pénétrante «Salle Répartiteur». Cette Visite Technique à la maille de chaque Centre Commercial éligible à l'Offre Ligne Mall Connect et aura pour principe la mise en évidence des caractéristiques techniques nominales dudit Centre. Les Plans de Prévention devront être signés lors de cette visite.

Le Client s'engage à effectuer lui-même ou par des sous-traitants les travaux de Pénétration PM. Une fois ces travaux effectués, le Client se doit d'envoyer un Compte Rendu d'Intervention respectant le format transmis et instauré par le Fournisseur et dûment complété qui devra être validé par le Fournisseur. Ce compte Rendu d'Intervention est décrit ci-dessous.

3.1.3. Compte rendu d'Intervention Pénétrante «Salle Répartiteur»

A l'issue des travaux réalisés par l'Usager et relatif à la commande « Pénétrante «Salle Répartiteur» », l'Usager devra transmettre au Fournisseur un Compte-Rendu d'Intervention dans un délai maximum de 48h suivant l'intervention. Ce document, renseigné par l'Usager, comportera les points suivants :

- Des informations générales liées au PM et à l'intervention de l'Usager
 - Adresse, Référence et Typologie du PM,
 - Dates de l'intervention et du compte-rendu
- Des informations techniques liées à la conformité des travaux réalisés par l'Usager
 - 2 informations liées aux longueurs de génie civil emprunté
 - 3 points de contrôles
 - Présence de la gaine et de l'étiquetage du câble
 - Une reprise de l'étanchéité conforme
 - La présence éventuelle du tiroir de Transport Optique de l'Usager
- Des informations photographiques
 - Fonction du segment, les photos seront prises avec un angle large pour voir l'ensemble de la zone photographiée
 - Les photos seront nettes (les photos floues seront rejetées)

Le Compte Rendu d'Intervention (CRI), sera transmis par l'Usager au Fournisseur avant la réception du « Plan MAD » et de la « Notification d'adduction au PM » correspondant à la pose de ses équipements opérateurs. Le CRI devra être validé par le Fournisseur dans un délai de cinq (5) Jours Ouvrés, s'il constate après analyse du document des malfaçons, alors il devra en informer l'Usager. Si le CRI est validé par le Fournisseur, alors il enverra un CR MES au Client sous cinq (5) Jours Ouvrés, la commande sera alors clôturée et sera facturée au Client.

3.1.4. Malfaçon sur des travaux de Pénétrante «Salle Répartiteur»

Toute malfaçon sur des travaux de Pénétrante «Salle Répartiteur» constatée par le Fournisseur, dès lors qu'elle est imputable à l'Usager, fera l'objet d'une notification par le Fournisseur à l'Usager. Le Fournisseur signale par courrier électronique à l'Usager les malfaçons constatées en précisant la nature de celles-ci ainsi que la justification de l'imputation de ces malfaçons à l'Usager.

Toute malfaçon, dès lors qu'elle est notifiée à l'Usager par le Fournisseur, et sous réserve qu'elle soit imputable à l'Usager et dûment justifiée par le Fournisseur, doit faire l'objet d'une reprise par l'Usager, aux frais de ce dernier, dans un délai de quinze (15) Jours Ouvrés à compter du signalement par le Fournisseur à l'Usager de ladite malfaçon. Ce délai de quinze (15) Jours Ouvrés pourra être prolongé par le Fournisseur sur demande de l'Usager en cas de circonstances exceptionnelles.

Dans le cas où l'Usager considère qu'une malfaçon lui est imputée à tort, il notifie le Fournisseur par voie électronique. Cette contestation suspendra le délai de reprise de la malfaçon. En cas de désaccord sur l'imputabilité des malfaçons constatées, les malfaçons seront évoquées par les Parties lors des Comités de Pilotage Mensuels.

Dès lors que la malfaçon a été reprise, l'Usager notifie par voie électronique son interlocuteur Fournisseur en lui transmettant un CRI de reprise.

Dès lors que la malfaçon n'a pas été reprise par l'Usager dans les délais prévus ou que le Fournisseur n'a pas été informé par l'Usager de la réalisation de ladite reprise dans les délais prévus et pour des malfaçons qui lui sont imputables, le Fournisseur pourra prendre toutes les mesures conservatoires et effectuer tous les travaux nécessaires pour mettre fin aux désordres signalés.

Ces mesures conservatoires feront l'objet d'une notification préalable avant intervention par le Fournisseur et seront suivies lors des Comités de Pilotage Mensuels. Toute intervention dans ce contexte, si elle est réalisée par le Fournisseur, restera à la charge de l'Usager et lui sera donc facturée dans les conditions précisées à l'Annexe 1.A. Une reprise pourra être jugée comme « complexe » par le Fournisseur, notamment les reprises nécessitant l'intervention de plusieurs techniciens. Dès lors qu'une reprise sera jugée comme complexe, l'Usager sera en droit de demander au Fournisseur de justifier de cette complexité.

Il est précisé que si le Fournisseur constate, lorsqu'il se déplace afin de réaliser la reprise d'une malfaçon, que l'Usager a repris la malfaçon signalée mais n'en a pas informé le Fournisseur, et sous réserve que l'Usager ait informé préalablement le Fournisseur de son intention de procéder aux travaux de reprise, alors le Fournisseur facture l'Usager des frais de déplacement pour reprise de malfaçons indiqués à l'Annexe 1.A.

3.1.5. Notification d'adduction

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. Cet Avis vaut également date de recette de la prestation. Cette date fait foi dans tous les échanges entre le Fournisseur et l'Usager. Les détails de mise en œuvre de cette offre sont précisés dans l'« Annexe 2.A – STAS Ligne Mall CONNECT ».

3.1.6. Délai de mise en service

Le délai indicatif de mise en service, hors cas de désaturation, est de quatre (4) semaines à compter de la date d'envoi d'accusé de réception de la Commande concernée par le Fournisseur, dans la limite de vingt-cinq (25) demandes par semaine

4. Mise à disposition des Lignes Mall Connect – « Mode OI COMM RDV OI »

4.1. Mise à disposition d'une Ligne Mall Connect dans le cas de raccordement client par le Fournisseur

Afin de faciliter la production du Service, la mise à disposition d'une Ligne Mall Connect se fait selon le **protocole standard FTTH/FTTE** passif en vigueur et défini dans le cadre du groupe Interop Fibre. Le formalisme des échanges décrits ci-dessous est défini dans l'Annexe 3.D.

4.1.1. Processus de commande d'une Ligne Mall Connect avec raccordement par le Fournisseur

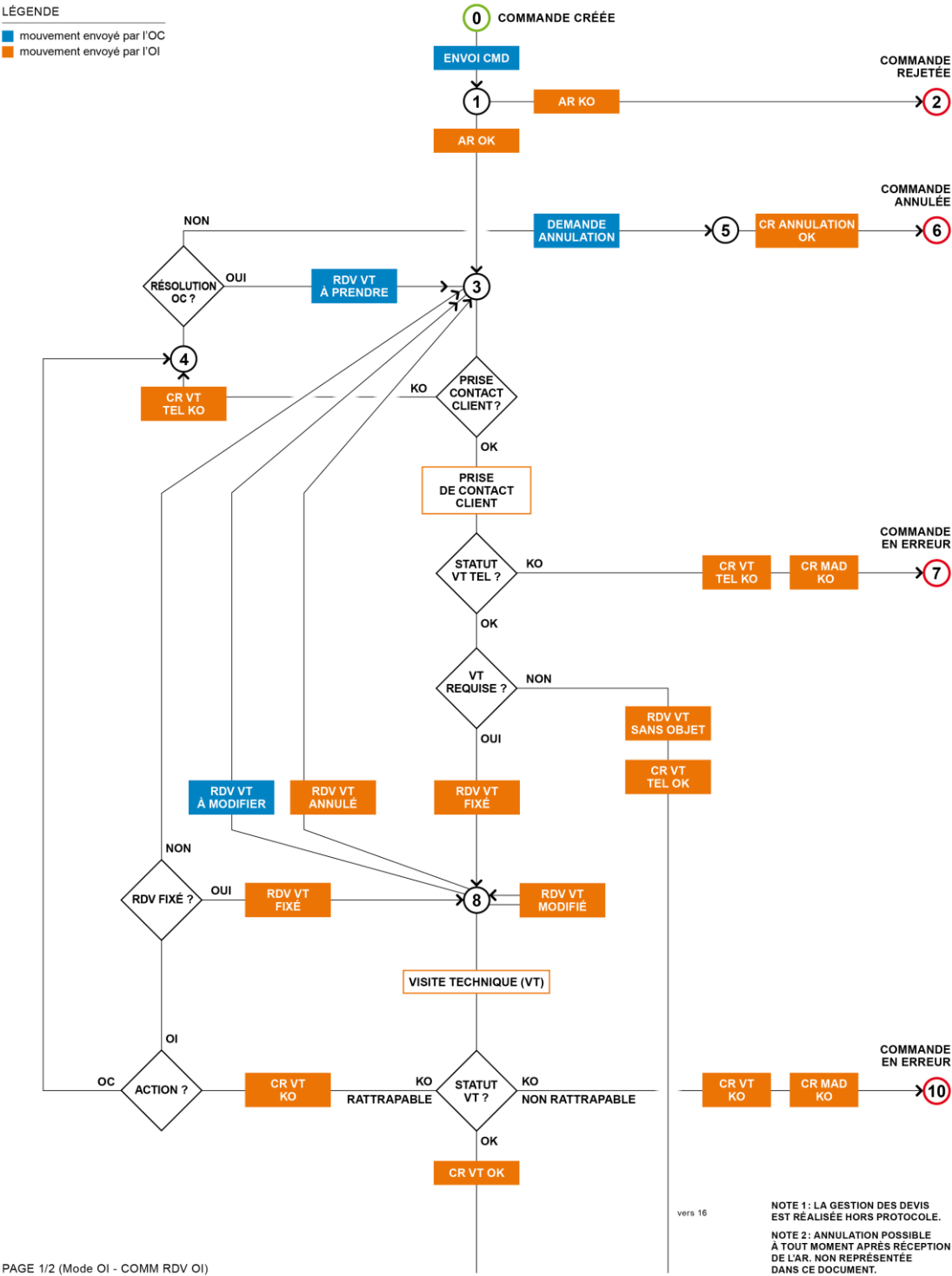
Le Client et le Fournisseur échangent des commandes et des notifications adaptées au fait que le Client commande au Fournisseur les prestations prévues par le Contrat. Le processus ci-dessous décrit le fonctionnement de l'activation d'une Ligne Mall Connect dans le cas de la réalisation de la mise en service du Client Final par le Fournisseur. Les paragraphes qui suivent explicitent la signification et le mode d'utilisation de chaque message présenté dans le diagramme de processus.

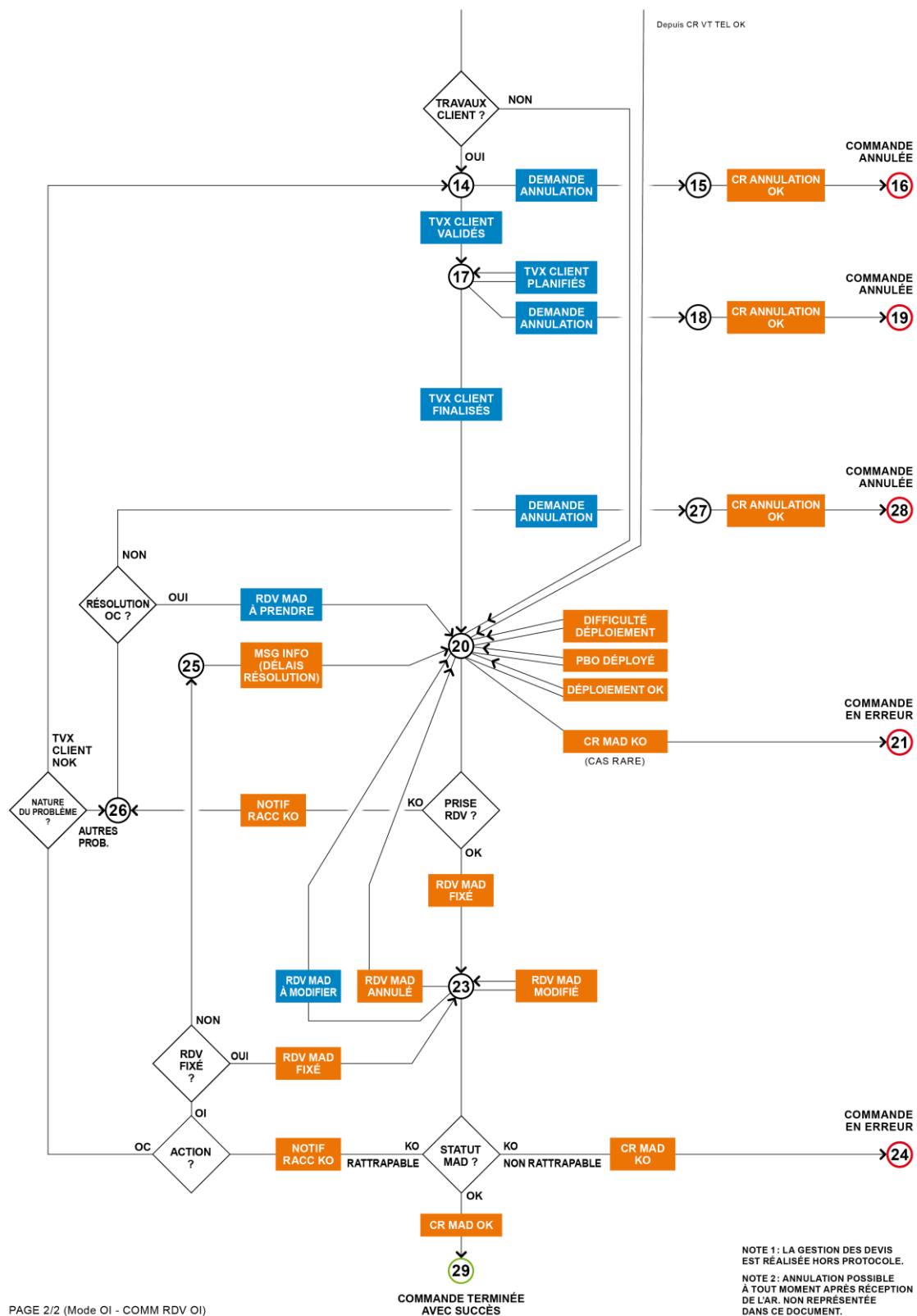
24/06/20

1.7

COMMANDE D'ACCÈS FTTE

MODE OI - COMM RDV OI
CRÉATION DE LIGNE ET LIGNE EXISTANTE





4.1.2. Aide à la prise de commande

Le Fournisseur met à disposition un outil d'aide à la prise de commande via un mécanisme Web Service. Cet outil est décrit en « Annexe 3.A - Description des flux de données SI - OAPC ». Toute commande doit être précédée d'un test de l'éligibilité d'une Boutique

4.1.3. 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 courriel à l'adresse :

adv-ftth-passif@axione.fr
(Copie : service.fibre.mall@u2m.fr)

- Un Fichier de commande d'accès pour être accepté et traité par le Fournisseur doit :
 - Respecter le format défini en « Annexe 3.D - PDC Accès ligne FTTE passive »,
 - Respecter le nommage défini dans les échanges Interop
 - Être conforme syntaxiquement au contrat d'interface décrit en « Annexe 3.D – PDC Accès Ligne FTTE passive ».
 - Comporter les informations suivantes :
 - Pour l'offre Mall Connect Basic
 - DelaiGTR=vide
 - PlageSignalisationJour=vide
 - PlageSignalisationHeure=vide
 - PlageRetablissementGTR=vide
 - Pour l'offre Mall Connect Basic Plus (GTR10H)
 - DelaiGTR=10
 - PlageSignalisationJour=6J/7
 - PlageSignalisationHeure=08H00-18H00
 - PlageRetablissementGTR=SIGNALISATION
 - Pour l'offre Mall Connect Premium (GTR4H)
 - DelaiGTR=04
 - PlageSignalisationJour=6J/7
 - PlageSignalisationHeure=08H00-18H00
 - PlageRetablissementGTR=SIGNALISATION
 - Pour l'offre Mall Connect Premium Plus (GTR4H 24/7)
 - DelaiGTR=04
 - PlageSignalisationJour=7J/7
 - PlageSignalisationHeure=00H00-24H00
 - PlageRetablissementGTR=SIGNALISATION
- Dans l'objectif d'être acceptée et traitée par le Fournisseur, une commande d'accès doit :
 - Ne pas être transmise en surcharge sur une même PTO ou une même Référence de commande Interne au Client par le Client,

- Porter sur une Boutique d'un Centre Commercial éligible et ouvert commercialement à l'Offre Mall Connect (cf. Annexe 7),
- Porter sur des données fournies par le SI du Fournisseur, données nécessaires lors de la Prise de Commande,
- Ne pas avoir fait entre temps l'objet d'une Annulation.

Toute commande ne respectant pas les principes définis au présent article est rejetée par le Fournisseur et se voit facturer d'une pénalité pour « Commande non conforme » dont l'annexe 1.A précise les conditions de facturation. Un fichier de commande d'accès peut contenir plusieurs commandes. Chaque commande sera vérifiée individuellement.

4.1.4. Annulation de commande d'accès

Le Client précise dans son annulation l'identifiant du rendez-vous. Le Fournisseur annulera alors le rendez-vous de son plan de charge. L'annulation de la commande peut avoir lieu à tout moment entre l'émission de l'AR de commande par l'OI et l'émission du CR MAD de l'OI. Une annulation postérieure au CR MAD est rejetée au motif « Commande terminée ». S'il souhaite résilier le service, l'OC doit envoyer une commande de résiliation.

4.1.5. Compte-rendu de mise à disposition de Ligne Mall Connect

Le compte-rendu de mise à disposition de la Ligne Mall Connect est envoyé par l'OI à l'OC pour signifier que du point de vue du Fournisseur que la Ligne est mise à disposition. Un CR MAD KO signifie que la commande en cours est clôturée et qu'elle ne peut pas être mise à disposition. À la suite d'un CR MAD KO, le Client est contraint de repasser une nouvelle commande de Ligne Mall Connect. Il est à noter qu'un CR MAD KO peut être précédé d'une NOTIF RACC KO. Le CR MAD OK clôture la commande (il n'y a qu'un seul CR MAD OK en FTTE). Le CR MAD vaut passage de la ligne en SAV : en cas de contestation, l'OC devra ouvrir un ticket SAV et non envoyer une Notif_Racc_KO qui sera ignorée par l'OI.

4.1.6. Notification de raccordement en échec

Un Nouveau CR MAD Ligne sera émis par le Fournisseur à la suite de ce message.

4.1.7. Gestion du Rendez-vous

Dans le cas de raccordement de la Boutique par le Fournisseur, avant de déposer une commande d'accès auprès de ce dernier, le Client 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.

4.2. Mode opératoire (cas nominal – Création de ligne ou réutilisation d'une ligne inactive)

4.2.1. VT avec travaux client

Lors de la VT, l'OI estime que des travaux client doivent être réalisés. Ces travaux sont validés par l'OC. Le client réalise les travaux. La commande se déroule jusqu'à la MAD sans difficulté.

Description :

1. Le client final passe commande à l'OC.
2. L'OC passe commande d'une Ligne Mall Connect à l'OI.
3. L'OI accuse réception de la commande de l'OC via un AR
4. L'OI contacte directement le client final pour prendre RDV afin de procéder à la visite technique.
5. L'OI notifie l'OC de la prise de RDV avec le client final (date / heure).
6. L'OI constate lors de la visite que des travaux devront être réalisés par le client final afin de pouvoir procéder au raccordement
7. L'OI envoie à l'OC d'une part le CR de Visite Technique (CR VT) sous forme de flux protocolaire précisant notamment si des travaux sont requis, et d'autre part un rapport de VT transmis par mail.
8. L'OC prend contact avec son client final pour vérifier avec lui les travaux à effectuer et trouver un accord sur la réalisation des travaux.

9. L'OC notifie l'OI de l'accord sur la nature des travaux et de la faisabilité de la réalisation de ceux-ci et l'OC communique une date de fin prévisionnelle.
10. Une fois les travaux réalisés chez le client final, l'OC notifie l'OI via un flux protocolaire que le site est prêt à être raccordé
11. L'OI prend rendez-vous avec le client final pour réaliser la MAD.
12. L'OI notifie l'OC du RDV MAD (date / heure).
13. L'OI se rend sur site pour réaliser la MAD.
14. L'OI notifie l'OC que la MAD a été réalisée avec succès en envoyant un CR MAD OK confirmant que la livraison de l'accès est effective. La commande OI/OC est terminée, l'accès passe en SAV.

L'OC se déplace sur le site de son client final pour réaliser la MES. La commande client final/OC est terminée.

4.2.2. VT sans travaux client

Lors de la VT, l'OI estime qu'il n'est pas nécessaire de réaliser des travaux client. La commande se déroule jusqu'à la MAD sans difficulté.

Description :

1. Le client final passe commande à l'OC.
2. L'OC passe commande d'une Ligne Mall Connect à l'OI.
3. L'OI accuse réception de la commande de l'OC via un AR
4. L'OI contacte directement le client final pour prendre RDV afin de procéder à la visite technique.
5. L'OI notifie l'OC de la prise de RDV avec le client final (date / heure).
6. L'OI ne constate pas de travaux à réaliser lors de la visite technique.
7. L'OI envoie à l'OC d'une part le CR de Visite Technique (CR VT) sous forme de flux protocolaire, et d'autre part un rapport de VT transmis par mail.
8. L'OI prend rendez-vous avec le client final pour réaliser la MAD.
9. L'OI notifie l'OC du RDV MAD (date / heure).
10. L'OI se rend sur site pour réaliser la MAD.
11. L'OI notifie l'OC que la MAD a été réalisée avec succès en envoyant un CR MAD OK confirmant que la livraison de l'accès est effective. La commande OI/OC est terminée, l'accès passe en SAV.
12. L'OC se déplace sur le site de son client final pour réaliser la MES. La commande client final/OC est terminée.

4.3. Mode opératoire (cas nominal – Ligne existante identifiée)

Lors de la VT, le Fournisseur estime qu'il n'est pas nécessaire de réaliser des travaux client. (ni desserte interne, ni difficultés de construction). Le Fournisseur prend uniquement un rendez-vous avec le Client Final pour la MAD. La commande se déroule sans difficulté.

4.4. Rendez-vous d'installation

La mise à disposition d'une Ligne Mall Connect sur une PTO ou un Bandeau Optique entraîne un déplacement chez le Client Final. Ce rendez-vous d'installation est pris directement par le Fournisseur auprès de l'abonné.

Le Client est responsable vis-à-vis du Fournisseur de la présence du Client Final au Rendez-vous d'installation. Le Client 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 du Client 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 Client tel que précisé dans l'Annexe 1.A.

4.5. Modalités de gestion du rendez-vous

À la suite de réception d'une Commande, le Fournisseur accuse réception de ladite Commande dans un délai maximum de deux (2) Jours Ouvrés. Dans tous les cas, la date de rendez-vous ne devra pas être fixée avant un délai de cinq (5) jours Ouvrés suivant l'AR de Commande afin de programmer la date de la Visite Terrain.

Si le rendez-vous d'installation doit être modifié à l'initiative du Fournisseur, le Fournisseur notifiera le Client de la demande de report du rendez-vous avec la nouvelle date de rendez-vous d'installation fixée avec l'abonné. 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.

4.6. Délais de fourniture des flux

4.6.1. CR MAD

Conformément aux Conditions Particulières, une fois la Commande de Ligne Mall Connect acceptée par le Fournisseur, le délai de mise en service est de quarante-cinq (45) Jours Ouvrés pour au moins 95% des commandes passées.

4.7. Date de Début du Service

La Date de Début du Service Ligne Mall Connect correspond à la date de mise à disposition de la Ligne telle que communiquée par le Fournisseur dans le CR MAD. Cet Avis vaut également date de recette de la prestation. Cette date fait foi dans tous les échanges entre le Fournisseur et le Client.

5. Service Après-vente

5.1. Accueil des signalisations

Le Fournisseur met à disposition du Client une structure d'accueil des signalisations : le Support Technique Client. Le Client peut signaler à cette structure les dysfonctionnements du Service par l'intermédiaire des outils et des canaux de communications prévus à cet effet.

Le Fournisseur met notamment à disposition du Client une interface de dépôt de signalisation des incidents. Cet outil est accessible 24H/24 mais les signalisations ne sont traitées qu'en Heures ouvrées (8H00 - 18H00). L'Annexe 3 décrit les éléments de format sur l'ouverture des tickets. Les modalités d'utilisation du Support Technique Client (coordonnées, horaire d'ouverture, procédure à respecter) seront détaillées au Client par le Fournisseur et feront l'objet d'une documentation rédigée.

Le Client 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 Clients finaux, pour l'ensemble de leurs aspects matériels et logiciels. Le Fournisseur ne prendra en charge aucune demande émanant directement Clients finaux.

5.2. Signalisation d'un dysfonctionnement

La signalisation d'un dysfonctionnement d'un service souscrit par le Client à la structure d'accueil des signalisations sera dénommée par la suite « Signalisation ». Le Client s'engage à effectuer la Signalisation conformément au processus SAV à établir par les Parties.

Avant tout envoi de signalisation d'incident au Fournisseur, le Client s'engage à effectuer un diagnostic sur ses Equipements afin de s'assurer que l'incident est localisé sur les Infrastructures du Fournisseur. Le Client communiquera au Fournisseur la localisation de l'incident. Le protocole d'échange, les formats et les outils mis à disposition par le Fournisseur à le Client pour la gestion des signalisations sont définis en Annexe 3.C

5.3. Domaine d'intervention du Fournisseur

Le Fournisseur n'assure le pilotage du rétablissement du Service que dans son propre périmètre de responsabilité. Préalablement à toute signalisation, le Client doit donc s'assurer que les dysfonctionnements dans son propre réseau ou dans l'équipement terminal du Client Final sont correctement traités par son propre service après-vente.

5.4. Délai de rétablissement du service

Les engagements du Fournisseur en termes de délai de rétablissement du réseau sont indiqués dans les Conditions Particulières de l'offre Ligne Mall Connect. 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 Mall Connect dans les meilleurs délais.

5.5. 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. Le Client doit alors respecter la matrice d'escalade hiérarchique, disponible sur demande, ainsi que les procédures associées.

5.6. Signalisation transmise à tort

Une signalisation transmise à tort est une Signalisation transmise par le Client pour laquelle le diagnostic établi et communiqué au Client ne révèle aucun dysfonctionnement ou 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 de la PTO (ou du Bandeau Optique souscrit en option). Les Parties se rencontreront de façon régulière afin d'analyser les signalisations transmises à tort par le Client. Chaque Signalisation transmise à tort pourra faire l'objet après analyse par les Parties d'une pénalité facturée au Client selon le tarif indiqué en Annexe 1.A.

5.7. Maintenance programmée

Le Fournisseur pourra être amené à réaliser des opérations de maintenance programmée pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau. Le Fournisseur s'engage à réaliser les opérations de maintenance programmée de façon à gêner le moins possible le Client, selon les modalités définies ci-après.

L'interruption de Service générée par ces opérations de maintenance programmée ne sera pas prise en compte pour la comptabilisation de l'indisponibilité des Service dans la limite de la durée prévisionnelle annoncée par le Fournisseur.

La notification de travaux programmés par le Fournisseur devra intervenir au moins vingt-un (21) Jours Ouvrés avant la date prévue, sous forme d'une notification par voie électronique contenant les indications suivantes :

- Date et heure prévue de début de perturbation
- Durée prévue
- Impact sur le Service
- Motif de la perturbation
- Interlocuteur en charge

Pendant ces périodes de travaux programmés, le Fournisseur s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service. La plage de maintenance en heures non ouvrées (HNO) sera chaque jour de 22H00 à 6H00 du lundi soir au vendredi matin.