

**ANNEXE 5 – PROCEDURE DE MAINTENANCE / SAV**



## Table des matières

<b>1. OBJET :</b> .....	<b>3</b>
1.1. Cadre et prérequis :.....	3
1.2. Nature et périmètre des Prestations :.....	3
<b>2. GENERALITES :</b> .....	<b>4</b>
<b>3. PASSAGE EN MAINTENANCE ET DECLENCHEMENT :</b> .....	<b>4</b>
3.1. Périmètre :.....	4
3.2. Déclenchement de la maintenance : .....	4
<b>4. DELAIS ET DEROULEMENT DE L'INTERVENTION .....</b>	<b>5</b>
4.1. Délais d'intervention et délais de rétablissement de services (hors GTR) : .....	5
4.2. Délais d'intervention et délais de rétablissement de services (avec GTR 10 heures HO) :.....	5
<b>5. PRESTATIONS de MAINTENANCE .....</b>	<b>6</b>
Analyse et diagnostic : .....	6
<b>6. TRAVAUX EXCEPTIONNELS .....</b>	<b>6</b>
<b>7. procédure d'expertise contradictoire .....</b>	<b>7</b>
7.1. Eligibilité d'une expertise .....	7
7.2. PV d'expertise.....	8
7.3. Clôture de l'expertise .....	8
<b>8. Signalisation transmise à tort .....</b>	<b>8</b>
<b>9. Procédure ouverture de DERCO par l'oc .....</b>	<b>9</b>
<b>10. DERCO ou Travaux Programmés en cours .....</b>	<b>9</b>



## **1. OBJET :**

### **1.1. Cadre et prérequis :**

Dans le cadre de l'exploitation de son réseau FTTH, SFR précise dans cette annexe les conditions de réalisation des travaux de maintenance (réparation ou remplacement) des Lignes FTTH et des équipements passifs constitutifs de ses Câblages FTTH.

Les prestations de maintenance sont souscrites par l'Opérateur Commercial concomitamment à l'obtention de son droit sur la Ligne et pour la durée de celui-ci. Ces prestations donnent lieu à une facturation stipulée en annexe 2 du Contrat d'accès.

Une Ligne FTTH est éligible au SAV et à la prestation de maintenance opérée par SFR à condition d'être affectée à l'Opérateur Commercial et que celui-ci ait préalablement envoyé à SFR un compte-rendu de mise en service (CR MES).

Au niveau du PM, l'Opérateur Commercial assure la continuité optique entre les fibres en provenance de son propre réseau et le Câblage FTTH.

### **1.2. Nature et périmètre des Prestations :**

Les prestations sont les suivantes :

- La prise en maintenance.
- La maintenance corrective constituée des lots principaux :
  - Analyse et diagnostic d'incident
  - Travaux de réparation de l'infrastructure optique passive et qualification
  - Vérification du rétablissement de service des lignes FTTH.

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 (expertise contradictoire) font partie de la Maintenance corrective des infrastructures.

Lorsque les fibres en provenance du réseau de l'Opérateur Commercial sont raccordées au Câblage FTTH au niveau du PM au moyen de connecteurs optiques, SFR s'engage à assurer la maintenance de ce Câblage FTTH et ce, conformément aux engagements de qualité de service stipulés au Contrat d'accès (cf annexe 14).

En revanche, lorsque des fibres en provenance du réseau de l'Opérateur Commercial sont soudées à des fibres dédiées du Câblage FTTH au niveau du PM, SFR fait ses meilleurs efforts pour assurer la maintenance de ce Câblage FTTH.



## **2. GENERALITES :**

L'infrastructure FTTH est déployée jusqu'aux PBO situés sur le domaine public pour desservir un ensemble de Logements raccordables (habitat individuel) ou jusqu'aux PBO situés sur des paliers (habitat collectif) en partie commune des immeubles desservis.

Cette infrastructure est constituée de PM, de câbles entre le PM et le PBO empruntant tout cheminement, support, conduite ou appui approprié, des boîtiers de protection d'épissures, du PBO, du Câblage Client Final (ou CCF) empruntant tout support, conduite, appui, goulotte, chemin de câble, gaine approprié(e) et du PTO.

## **3. PASSAGE EN MAINTENANCE ET DECLENCHEMENT :**

### **3.1. Périmètre :**

Le périmètre de la maintenance du Câblage FTTH réalisé par SFR s'entend du PM à la PTO en ce compris toutes les infrastructures qui accueillent ou supportent la Ligne sur le domaine public, à l'exception du Câblage Client Final dont la maintenance est réalisée directement par l'Opérateur Commercial (c'est-à-dire hors signalement de SAV adressé à SFR).

Toutefois l'Opérateur Commercial peut, après avoir réalisé un premier diagnostic et une prélocalisation du défaut, solliciter SFR pour la maintenance du CCF.

Sur le segment PM-PBO (PBO inclus), seul SFR est autorisé à intervenir au titre de la maintenance du Câblage FTTH.

En cas de souscription par l'Opérateur Commercial d'une option de qualité de service renforcée (GTR) celui-ci pourra signaler une panne aval PM sans avoir à la pré-localiser entre amont ou aval du PBO. Cependant, l'Opérateur Commercial devra renseigner « PTO » lors de l'ouverture de son ticket de signalement, et préciser les coordonnées de son client final.

### **3.2. Déclenchement de la maintenance :**

Un incident sur l'infrastructure de l'immeuble peut être diagnostiqué lors d'une intervention unitaire, suite au ticket SAV de l'opérateur commercial transmis à SFR, ou peut être signalé par le gestionnaire de l'immeuble.

Tout déclenchement de SAV réalisé par l'Opérateur Commercial auprès de SFR doit être effectuée selon le protocole et le mode opératoire SAV défini au Contrat (cf annexe flux SI n°4).

Le signalement de SAV par l'Opérateur Commercial est possible 24h/24h et 7 jours sur 7, cependant les signalisations ne sont traitées et les interventions de maintenance réalisées par SFR du Lundi au Samedi de 8h à 18h, hors jours fériés

En cas d'incident sur le webservice SAV (indisponible), l'Opérateur Commercial pourra contacter SFR en appelant le numéro 0185060574.

Avant tout envoi de signalisation d'incident à SFR, l'utilisateur s'engage à effectuer au préalable un diagnostic sur ses propres équipements afin de s'assurer que l'incident est bien localisé sur les Câblages FTTH de SFR. L'utilisateur communiquera à SFR la localisation de l'incident (amont ou aval PBO) excepté pour les accès avec un niveau de qualité de service renforcé (GTR).

Dans le cas d'un SAV déclenché par un opérateur commercial, celui-ci est le seul interlocuteur de SFR pour le service après-vente. Il s'engage à ne pas communiquer les coordonnées de la structure d'accueil des signalisations aux Clients



Finiaux. 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. SFR ne prendra en charge aucune demande émanant directement des Abonnés ou d'un tiers.

Une signalisation SAV transmise à tort est une signalisation transmise à SFR et pour laquelle aucun dysfonctionnement n'est constaté par SFR sur les Câblages FTTH concernés.

#### **4. DELAIS ET DEROULEMENT DE L'INTERVENTION**

##### **4.1. Délais d'intervention et délais de rétablissement de services (hors GTR) :**

SFR s'engage à rétablir une Ligne FTTH à compter du dépôt de la signalisation :

- dans un délai maximal de 2 Jours Ouvrés si la panne se situe entre le PBO inclus et le PTO ;
- dans un délai maximal de 10 Jours Ouvrés pour toute autre localisation de panne, et ce pour au moins 80% des cas.

Cependant, et par dérogation à l'engagement précité, SFR fera ses meilleurs efforts pour rétablir la Ligne FTTH dans les meilleurs délais dans les cas suivants :

- Défaut causé par un cas de force majeure ;
- Coupure prévue dans le cadre d'une maintenance programmée ou d'une modification technique de la Ligne FTTH notifiée à l'Opérateur ;
- Dégradation causée par un tiers ou par l'Opérateur Commercial ;
- Défaut situé au niveau du compartiment de l'opérateur commercial ;
- Lorsque l'Opérateur Commercial utilise une fibré dédiée non connectorisée ;
- Signalement à tort ou mal renseigné, ou en cas de qualification erronée de la nature du défaut ou de mauvaise pré localisation du défaut par l'Opérateur (hors souscription de GTR) ;
- Indisponibilité du client final ne permettant pas à SFR de rétablir le service dans le délai contractuel sur le segment PBO-PTO ;
- Autorisation requise d'un tiers (intervention en domaine public, autorisation d'un propriétaire privé).

En outre, les cas ci-dessous pourront faire l'objet d'un gel du délai de rétablissement :

- En cas de prise de rendez-vous nécessaire avec le Client Final, le décompte du temps de rétablissement est suspendu jusqu'à la date et l'heure du rendez-vous effectif ;
- Décalage d'un rendez-vous à la demande de l'Opérateur ou du Client Final ;
- Absence du Client Final lors du rendez-vous (délai entre le rendez-vous manqué et le nouveau rendez-vous) ;
- Attente de la réponse de l'Opérateur à une demande d'information (délai entre la demande et la réponse) ;
- Autres cas entraînant un gel du ticket conformément au protocole SAV FTTH.

##### **4.2. Délais d'intervention et délais de rétablissement de services (avec GTR 10 heures HO) :**

Dans le cadre d'une intervention soumise à GTR, SFR suivra la même procédure que ci-dessus cependant l'OC doit préciser obligatoirement dans son ticket les coordonnées du client final afin de permettre à SFR d'intervenir le cas échéant au niveau du PTO en partie privative.



En cas d'absence de coordonnées clients ou absence du client lors de l'intervention alors SFR ne pourra s'assurer de la continuité optique au dernier élément de réseau accessible (PBO ou BRE).

Par ailleurs, si l'opérateur commercial le demande expressément, SFR pourra intervenir au niveau de la jarretière au point de mutualisation et uniquement si les positions sont communiquées dans le ticket (le champ à utiliser n'étant pas prévu dans le protocole SAV, celui-ci sera défini entre les Parties en bilatérale).

SFR ne disposant pas des jarretières aux couleurs de l'OC, une jarretière couleur SFR sera posée provisoirement et l'Opérateur Commercial devra remettre la bonne jarretière sous 10 jours ouvrés pour éviter un relevé de malfaçon.

En attendant une évolution du protocole interopérateur, SFR propose que le commentaire ticket soit « charté » : INTERVENTION JARRTIERE OI DEMANDE/POSITION\_COUPLEUR/POSITION\_PM ».

Cette prestation optionnelle de brassage fait l'objet d'un tarif précisé en annexe 2.

En cas de position détectée erronée au niveau du PM par SFR dans le cadre de cette intervention, suite à un raccordement ne respectant pas la route optique initiale ou la route optique établie par SFR dans le cadre d'un précédent SAV, alors SFR remettra en conformité le raccordement et une pénalité forfaitaire sera appliquée à l'OC (cf. annexe tarifaire)

Dans ce cas l'OI enverra la nouvelle route soit dans le ticket SAV soit dans le fichier de notification de reprov SAV conformément au flux établi par le groupe interop. soit dans le commentaire du ticket.

Le calcul de la GTR est calculé selon les jalons suivants :

- Statut Queued et Closed en version du protocole 2.1
- Statut Queued et Cleared en version du protocole 3.0

Le gel de la GTR en fonction du statut du ticket est défini dans le protocole interop disponible sur le site de l'Interop.

## **5. PRESTATIONS DE MAINTENANCE**

### **Analyse et diagnostic :**

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

- Mesure de présence de signal au PBO
- 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 sur le Câblage Client Final.

L'état du Câblage FTTH est inspecté 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 SFR pour remettre le Câblage FTTH en conformité avec son état initial ou en situation opérationnelle palliative.

La prestation de travaux suit immédiatement cette phase d'analyse.

## **6. TRAVAUX EXCEPTIONNELS**

L'analyse et le diagnostic peut conduire à l'élaboration d'un devis de réparation au titre des Travaux Exceptionnels afin de remettre l'infrastructure dans son état initial et en conformité avec les documents qui la décrivent et qui constituent le dossier site tout en respectant les règles de déploiement en vigueur chez SFR qui s'appliquent dans la reconstruction totale ou partielle du Câblage FTTH.

Les travaux à réaliser dépendent du résultat du diagnostic de l'incident.



## 7. PROCEDURE D'EXPERTISE CONTRADICTOIRE.

Exceptionnellement, une expertise sur un Accès en fibre Optique peut-être réalisée conjointement par SFR et l'Opérateur Commercial, à la demande, soit de l'Opérateur, soit de SFR conformément au protocole SAV en vigueur.

L'expertise contradictoire est destinée à diagnostiquer conjointement la nature et l'origine du dérangement, afin de s'assurer de la continuité depuis le point de mutualisation jusqu'au Point de Terminaison Optique en cas de présence du client final. Dans le cas contraire, le contrôle de continuité sera effectué entre le Point de mutualisation et le Point Branchement Optique (PBO) desservant le client final.

Il est expressément convenu entre les Parties, que les expertises sont réservées aux accès déjà mis en service, c'est-à-dire que pour lesquels une Mise à Disposition de ligne (CR MAD Ligne) a été émise par SFR, et un CR MES émis par l'OC.

Il est entendu qu'une demande d'expertise sur accès avec un niveau de qualité renforcé gel le calcul de la GTR.

A titre exceptionnel, le périmètre de l'expertise peut être étendu au flux de production (raccordement) dans le cas ou suite à l'émission par SFR de deux fichiers de reprovisionnement ; soit Chaud et Froid soit Froid puis Froid. Le résultat de cette expertise sera soumis aux mêmes pénalités que les pénalités SAV (signalisation à tort)

Ce cas est traité hors protocole SAV.

### 7.1. Eligibilité d'une expertise

L'expertise ne peut être réalisée à minima qu'après la clôture d'une première signalisation, et exclusivement dans le cas d'une clôture par SFR en RETx ou STTx. Par ailleurs, le délai entre la clôture du ticket précédent la demande d'expertise et la demande d'expertise ne peut dépasser 15 jours calendaires. Dans le cas contraire, SFR se réserve le droit de refuser ladite demande d'expertise. Dans le cadre du WS SAV FTTH 3.0, la relance du ticket signalisation transformera ce même ticket en expertise, cette relance doit donc être effectuée sous 15 jours calendaires. Au-delà de ce délai, SFR se réserve le droit de refuser la relance du ticket et de procéder à sa clôture.

Lorsque l'opérateur commercial propose 3 créneaux de rendez-vous pour une expertise contradictoire, SFR se réserve le droit de refuser les créneaux qui seraient inférieur 3 jours ouvrés ou supérieur à 6 jours ouvrés au moment de la réception de ces créneaux.

Un ticket d'expertise ne peut-être réitéré et repassé par l'Opérateur Commercial en état « Openactive » en application du protocole SAV 3.0.

Dans le cadre du webservice (ou WS) plan de charge, SFR proposera des créneaux d'expertises conformes à ces critères. L'OC devra réserver un RDV sur ce WS plan de charge puis déclencher un ticket expertise (WS 2.1) ou relancer un ticket signalisation en expertise (WS 3.0), en précisant l'id RDV, le créneau ainsi que les coordonnées du technicien OC (en commentaire pour le WS 2.1, dans les champs « contacts » pour le WS 3.0).

Les RDV pris sur le WS plan de charge développé par SFR dans une 1ere version (lot1), ne sont pas annulables ni modifiables via le WS plan de charge. Si l'OC souhaite annuler ou déplacer le RDV, il effectuera ces demandes sur le ticket en utilisant les fonctionnalités du WS SAV : « PROPOSITION DE RDV » pour déplacer le RDV, « Case cancelation request » pour annuler le RDV. Un RDV pourra être réservé par l'OC via le WS plan de charge si aucun RDV n'est déjà réservé ou si le RDV réservé est dépassé.



## 7.2. PV d'expertise

Une expertise réalisée donnera lieu à la saisie du PV d'expertise selon le format défini en Interop.

Le représentant SFR de l'expertise complètera le formulaire du PV d'expertise, soit sous format papier, soit sous format numérique.

Une fois rempli, le document sera transmis au représentant de l'OC, soit par transmission en main propre du document papier, soit par envoi d'un lien web via SMS lisible sur le smartphone du représentant de l'OC. Dans la solution dématérialisée, le technicien OC remplira le formulaire électronique via son smartphone.

Si le PV est établi de façon dématérialisée, il sera in fine transmis par SFR à l'opérateur dans le commentaire de résolution du ticket via le webservice SAV.

Si le PV est établi au format papier, le technicien représentant l'Opérateur Commercial devra le prendre en photo, afin de conserver une copie numérique, car l'original sera conservé par SFR.

Le cas échéant, les modalités de transmission de documents (PV) par courriel pourront être précisées ultérieurement, après concertation entre les Parties lors de réunions opérationnelles bilatérales.

## 7.3. Clôture de l'expertise

Le ticket d'expertise est clôturé par SFR une fois l'expertise réalisée dans le cas où celle-ci est conclusive (client rétabli) ou s'il est identifié un DERCO en cours.

Dans le cas d'un dérangement collectif ayant provoqué l'expertise, alors il est précisé par SFR dans la clôture du ticket la référence du DERCO associé. Charge à l'opérateur commercial de suivre la résolution du DERCO.

Dans le cas où l'expertise conclut à la nécessité de travaux supplémentaires pour rétablir uniquement le client final concerné (travaux unitaire) alors le ticket d'expertise ne sera clôturé qu'à l'issue du rétablissement du service par SFR.

## 8. SIGNALISATION TRANSMISE A TORT

Une signalisation transmise à tort correspond à un diagnostic établi et communiqué à l'Opérateur qui ne révèle aucun dysfonctionnement constaté par SFR, ou révèle que la source du dysfonctionnement est hors du périmètre de responsabilité de SFR (par exemple, un problème dans l'installation du Client Final en aval de la PTO).

Pour toute signalisation transmise à tort, l'Opérateur est redevable d'une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe 2 « Prix et pénalités »

Si l'Opérateur conteste le fait que la signalisation a été transmise à tort, il appartient à l'Opérateur de prouver que sa signalisation SAV était justifiée.



## **9. PROCEDURE OUVERTURE DE DERCO PAR L'OC**

Le Web Service SAV FTTH 3.0 prévoit pour l'Opérateur Commercial la possibilité d'ouvrir un Déangement Collectif (DERCO).

Cependant, avant toute déclaration de DERCO à SFR, l'Opérateur Commercial doit impérativement s'assurer que les conditions suivantes sont réunies :

- avoir préalablement fait intervenir son propre technicien afin d'établir un diagnostic ;
- avoir constaté une panne ou un dysfonctionnement relevant de la responsabilité de l'Opérateur d'Immeuble (SFR) et que ce dérangement impacte simultanément au moins cinq (5) clients de l'Opérateur Commercial ;
- et avoir vérifié préalablement qu'aucun DERCO ou Travaux Programmés (TP) n'impacte(nt) déjà les lignes concernées.

SFR se réserve le droit de refuser un signalement de DERCO qui ne respecterait pas ces critères et conditions.

## **10. DERCO OU TRAVAUX PROGRAMMES EN COURS**

SFR met à disposition de l'Opérateur via le Webservice TP/DERCO les informations concernant les DERCO et les Travaux Programmés (TP) impactant les éléments du réseau SFR utilisés par l'OC.

SFR se réserve le droit de refuser un ticket si le ou les clients concernés sont impactés par un DERCO ou un TP en cours au moment de la création de ce ticket.