



**Avenant au Contrat d'accès aux lignes FTTH
de SFR en Zone Très Dense
(version 4.1)
constituant les Conditions Particulières
« Service FTTE passif » en poche de basse densité**

ENTRE

SOCIETE FRANCAISE DU RADIOTELEPHONE

Société anonyme au capital de 3 423 265 598,40 euros, Immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 343 059 564, dont le siège social est situé 16, rue du Général Alain de Boissieu 75015 Paris,
représentée par

Ci-après dénommée « SFR » ou l' « Opérateur d'Immeuble » ou « OI »

ET

XXXXXXXXXX

Ci-après dénommée indifféremment « l'OC » ou « l'Opérateur Commercial »,

Ci-après désignées individuellement la « Partie » ou collectivement les « Parties ».



Table des matières

PREAMBULE / PREREQUIS	3
1. DEFINITIONS	3
2. OBJET ET PERIMETRE DE L'OFFRE	4
3. DUREE / ENTREE EN VIGUEUR.....	4
4. DESCRIPTION DU SERVICE ET PREVISIONS DE COMMANDES.....	4
5. ELIGIBILITE.....	5
6. OBLIGATIONS DE L'Opérateur Commercial.....	5
7. Conditions de mise à disposition et MODALITES OPERATIONNELLES	6
8. MAINTENANCE	7
9. Travaux programmés.....	8
10. PROCEDURE DE COMMANDE de ligne FTTE.....	9
11. RACCORDEMENT CLIENT FINAL ENTREPRISE	9
12. CONDITIONS FINANCIERES.....	10
13. RESILIATION	10
14. Documents contractuels	11



PREAMBULE / PREREQUIS

Afin de pouvoir bénéficier du service FTTE passif, l'Opérateur Commercial a, impérativement au préalable, signé le Contrat d'accès aux lignes FTTH de SFR en zone très dense¹ (version 4.1 ou ultérieure), ci-après dénommé le « Contrat » et souscrit par la signature du présent avenant, aux conditions particulières qui encadrent spécifiquement les modalités d'accès aux lignes FTTE, c'est-à-dire aux lignes adaptées à un usage non résidentiel et associées à une qualité de service renforcée de second niveau².

En outre, préalablement à toute commande d'accès de type FTTE, l'Opérateur Commercial - qu'il soit co-investisseur ou locataire - devra disposer d'un équipement hébergé au point de mutualisation (PM) éligible, et qu'il aura d'ores et déjà adducté à son propre réseau.

1. DEFINITIONS

En complément ou le cas échéant par dérogation aux définitions figurant au Contrat, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Particulières auront la signification qui suit :

Accès FTTE Passif ou Ligne FTTE Passive : désigne une liaison passive continue en Fibre Optique dédiée allant du PM (tiroir de distribution FTTE) jusqu'à la terminaison optique (PTO ou bandeau optique) installée dans le Local professionnel du Client Final Entreprise.

Boîtier de Raccordement Entreprise (BRE) : équipement dédié aux Lignes FTTE, situé à l'extrémité du Câblage Client Final en provenance du PM et à proximité du Local du Client Final Entreprise.

Câblage Client Final (CCF) : il s'agit d'un ensemble composé :

- d'un câble de fibre optique installé entre le Boîtier de Raccordement Entreprise (BRE) et une prise terminale Optique ou un bandeau optique (par commodité, dans la suite du document ce point de terminaison chez le client sera dénommé « PTO FTTE »)
- d'une Desserte Interne qui est incluse dans le CCF aux conditions de l'annexe A2
- d'une prise terminale optique ou un bandeau optique (PTO FTTE)

Un Câblage Client Final (ou CCF) dessert un Local non résidentiel raccordable constitué par le Local du Client Final Entreprise

Client Final Entreprise : personne morale signataire d'un contrat avec l'Opérateur Commercial relatif à une offre de services de communications électroniques à très haut débit en fibre optique.

Desserte Interne : désigne l'installation intérieure au Local du Client Final Entreprise, dont les caractéristiques sont déterminées par SFR lors de la visite technique avec le Client Final Entreprise.

² au sens de la décision Arcep 2020-1432



FTTE : déploiement de la fibre optique en point à point jusqu'au Local professionnel d'un Client Final Entreprise

GTR 4 heures HO : Prestation de maintenance avec garantie de temps de rétablissement de quatre (4) heures suivant la signalisation de l'opérateur commercial, applicable du lundi au samedi inclus, de 8h00 à 18h00 (heures ouvrables) hors jours fériés ou chômés.

GTR 4 heures HNO : Prestation de maintenance avec garantie de temps de rétablissement de quatre (4) heures suivant la signalisation de l'opérateur commercial, applicable 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Référencement de Ligne FTTE : Une ligne FTTE s'identifie au moyen du préfixe à deux caractères (« CT » pour SFR), suivi de la lettre « E » puis d'un suffixe de huit caractères alphanumériques.

2. OBJET ET PERIMETRE DE L'OFFRE

Le présent avenant a pour objet de définir les conditions et modalités techniques, opérationnelles et tarifaires applicables à la fourniture par SFR de Ligne(s) FTTE entre un point de mutualisation (PM) extérieur³, construit par SFR en poche de basse densité de zone très dense, et un Local de Client Final Entreprise situé en zone arrière dudit PM.

3. DUREE / ENTREE EN VIGUEUR

Le présent avenant entre en vigueur à la date de sa signature.

Il restera en vigueur pour une durée minimale de douze (12) mois. Au terme de cette période, il sera tacitement renouvelé pour une durée indéterminée, et pourra être résilié à tout moment, par l'une ou l'autre des Parties, par courrier recommandé avec avis de réception, après respect d'un préavis de six mois.

La date d'entrée en vigueur et la durée de chaque Commande signée entre l'OC et SFR seront définies sur ladite Commande.

Nonobstant ce qui précède, le Contrat continuera de régir toutes les commandes de Lignes FTTH afférentes jusqu'à leurs fins normales ou anticipées, et une éventuelle résiliation du présent avenant sera sans effet sur l'exécution du Contrat. A contrario, le présent avenant valant conditions particulières pour l'accès FTTE sera automatiquement résilié en cas de résiliation du Contrat.

4. DESCRIPTION DU SERVICE ET PREVISIONS DE COMMANDES

1°) Description du Service :

L'accès FTTE Passif correspond à la mise à disposition, en location, d'un lien d'accès passif sur support point-à-point visant à satisfaire les besoins d'un Client Final Entreprise.

³ armoire de rue située sur le domaine public



L'accès FTTE Passif est une prestation consistant à mettre à disposition de l'Opérateur Commercial un accès lui permettant de disposer d'une fibre optique dédiée entre le PM et la PTO FTTE installée dans le Local du Client Final Entreprise.

Cette prestation consiste en la fourniture d'une connectivité optique mono fibre livrée au PM, au niveau d'un tiroir de distribution FTTE, associée à une GTR 4 heures HO (par défaut) ou une GTR 4 heures HNO (choix optionnel de l'OC).

La réalisation du Câblage Client Final est une opération effectuée uniquement par SFR (en « mode OI »), ce que l'OC accepte expressément.

2°) Prévisions :

Afin que SFR soit en mesure d'anticiper la planification des ressources et moyens nécessaires à la mise en œuvre de la présente offre, l'Opérateur Commercial s'engage à fournir préalablement à chaque nouveau trimestre, au plus tard le premier jour du mois précédent le trimestre à venir⁴, des prévisions quantitatives de commandes pour les deux prochains trimestres.

Si le processus de prévisions n'est pas respecté par l'Opérateur, SFR sera exonéré des pénalités de retard de mise à disposition des Accès FTTE pour chaque trimestre considéré.

5. ELIGIBILITE

L'opérateur commercial peut vérifier les adresses de locaux éligibles à l'offre FTTE en consultant l'outil d'aide à la prise de commande mis à disposition par SFR, le webservice MAIA.

En outre, conformément aux dispositions de l'annexe « FLUX D'ECHANGES SI » du Contrat, les immeubles éligibles à l'offre FTTE de SFR sont identifiables au sein du fichier d'informations préalables enrichies (ou IPE) de SFR grâce au champ « SupportInfraFTTE » lorsqu'il affiche une valeur autre que « SANS OBJET ». Dans ce cas, le champ « EtatImmeublePBSpecifique » est également renseigné.

6. OBLIGATIONS DE L'OPERATEUR COMMERCIAL

L'OC s'engage notamment à :

- Utiliser de bonne foi les Services fournis par SFR conformément aux pratiques de la profession, aux dispositions du Contrat dans le respect des règles de l'art et de la réglementation en vigueur,
- Accorder tout le soin et la diligence nécessaires afin que son usage des Services ne perturbe ni ne porte atteinte à la mission de service public dont a été investi SFR,
- Exécuter ses obligations conformément à l'ensemble des règles de sécurité applicables, et définies au Contrat
- Respecter et se conformer pleinement à l'ensemble des exigences légales et réglementaires en vigueur,

⁴ par conséquent au 1^{er} décembre, au 1^{er} mars, au 1^{er} juin et au 1^{er} septembre



- Utiliser, les informations et les données mises à sa disposition par SFR conformément à ses engagements contractuels,
- N'apporter aucune modification aux Lignes FTTE et aux équipements fournis par SFR ;
- Se conformer aux règles, exigences, format et contenu des documents, fichiers, bases de données tels que définis aux annexes du présent avenant, ainsi qu'aux protocoles de commandes et d'échanges d'informations définis en annexe 4 « Flux d'échange SI » du Contrat ;
- Et de manière générale, satisfaire à chacune des autres obligations mises à sa charge aux termes du Contrat,
- Faire siennes les réclamations des Utilisateurs Finaux qui sont ses Clients. La responsabilité de SFR ne pourra en aucun cas être engagée envers les Utilisateurs Finaux. L'OC garantit SFR en ce sens,
- Contre toute utilisation du Service par l'OC ou les Utilisateurs Finaux dans des conditions ou à des finalités qui ne respecteraient pas les exigences légales et réglementaires.

7. CONDITIONS DE MISE A DISPOSITION ET MODALITES OPERATIONNELLES

7.1 L'offre consiste en la fourniture d'une Ligne FTTE passive en location :

Les modalités de mise à disposition de Ligne(s) FTTE passive(s) par SFR ainsi que la qualité de service renforcée sont décrites à l'annexe A1 « STAS Offre FTTE ».

L'accès à une Ligne FTTE est en outre associé :

- à un engagement de rétablissement standard de type GTR 4 heures HO ;
- ou, sur option expressément choisie par l'Opérateur Commercial, à un engagement de rétablissement de type GTR 4 heures HNO.

A cet égard, les droits octroyés à l'OC sur une Ligne FTTE sont identiques à ceux accordés par SFR pour une Ligne FTTH en location, dans les conditions régies par l'article 16.4 du Contrat.

7.2 Modalités opérationnelles :

La commande de Lignes FTTE sera réalisée par l'Opérateur unitairement ligne par ligne et implique que l'Opérateur dispose concomitamment à la livraison de chaque Ligne FTTE d'un emplacement pour héberger ses équipements au sein du PM concerné.

La mise à disposition des Lignes FTTE est réalisée pour une durée indéterminée assortie d'une période d'engagement initiale de douze mois, conformément aux dispositions de l'annexe A2.

Les Parties conviennent toutefois expressément qu'il sera mis fin à la mise à disposition d'une ou plusieurs Lignes FTTE automatiquement et sans formalité :

- lors de la survenance d'un évènement telle que la destruction partielle ou totale de la Ligne ;
- lors de la survenance du terme quel qu'il soit de l'accord ou de la convention en vertu duquel un élément de la Ligne est autorisé à être déployé ;
- lorsque le Client Final de l'Opérateur changera d'Opérateur Commercial sur la Ligne considérée.



8. MAINTENANCE

SFR assure le maintien en condition opérationnelle de la Ligne FTTE Passive depuis le PM jusqu'à la PTO FTTE installée chez le Client Final Entreprise.

L'OC fera son affaire avec le Client Final Entreprise des problèmes affectant son installation au-delà de la PTO FTTE chez le Client Final Entreprise. Les accès aux locaux du Client Final Entreprise étant gérés par l'OC, SFR ne pourra pas être tenu pour responsable en cas de dépassement de la GTR si lesdits accès ne sont pas délivrés aux équipes de maintenance de SFR dans des délais compatibles.

Par ailleurs, dans le cas d'un accès impossible au Site du Client Final Entreprise, alors que SFR intervient dans les horaires d'ouverture du Site, SFR sera en droit de facturer un Déclenchement à tort.

Les Parties se transmettent réciproquement, à la signature des présentes, les coordonnées de leurs équipes techniques. Les coordonnées des équipes de SFR, en matière de SAV, sont précisées en Annexe 6 « Contacts » du Contrat.

1°) Les modalités de maintenance des Lignes FTTE

Les modalités de réalisation de la maintenance des Lignes FTTE sont celles décrites à l'Annexe 5 « Procédure de maintenance / SAV » du Contrat, avec les engagements et spécificités suivantes :

Lors d'un incident, l'Opérateur Commercial doit produire ses meilleurs efforts pour effectuer une pré-localisation de l'incident. Sur la base de cette pré-localisation par réflectométrie, l'Opérateur signale l'incident sur la Ligne FTTE

Le résultat du test de pré-localisation (distance estimée de l'interruption et identification du point de départ de la mesure) sera fourni par l'Opérateur Commercial lors du dépôt de signalisation.

Le dépôt de signalisation doit être réalisé par l'Opérateur Commercial conformément au protocole SAV en vigueur avec SFR (cf Annexe 4 sur les « Flux d'échange SI » du Contrat) en communiquant les éléments nécessaires au diagnostic.

L'engagement de SFR comprend une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) en moins de 4 Heures Ouvrables pour toute signalisation déposée du lundi au samedi inclus (ci-après les « Jours Ouvrables »), de 8h00 à 18h00 (ci après les « Heures Ouvrables) hors jours fériés ou chômés. Il est toutefois précisé que toute signalisation introduite pendant les Heures Ouvrables verra sa prise en charge réalisée pendant les Heures ouvrables du Jour Ouvrable considéré, et le cas échéant poursuivie le Jour Ouvrable suivant si le délai de rétablissement arrive à échéance en dehors des Heures Ouvrables du jour de dépôt de la signalisation.

Pour être comptabilisée au titre de la GTR, l'interruption de service doit nécessairement concerner un élément quelconque de la Ligne FTTE livrée et exploitée par SFR, dans les limites prévues par les STAS.

L'Opérateur doit garantir au personnel SFR chargé de la maintenance l'accès effectif au local où se situe la PTO FTTE. A défaut, la GTR ne débutera qu'à compter de l'accès effectif audit Local.

Par ailleurs, en l'absence de pré-localisation effectuée par l'Opérateur ou en cas de pré-localisation erronée, un délai supplémentaire de deux (2) heures est pris en compte par SFR avant la mesure des engagements de GTR définis au présent article.

Enfin, si le rétablissement nécessite une autorisation administrative ou celle d'un tiers, la durée d'obtention d'une telle autorisation ne sera pas prise en compte dans le calcul de la durée de l'interruption.



2°) IMS :

SFR mesure la disponibilité annuelle de chaque accès grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (ou « IMS »).

L'IMS correspond au cumul des interruptions de service comprises dans la période des Jours et Heures Ouvrables pour l'année considérée.

La période de référence de l'IMS selon le cas débute le 1er janvier ou à la date de la première livraison de l'accès si celle-ci a lieu lors de l'année civile en cours, et se termine le 31 décembre de la même année.

SFR s'engage à maintenir un taux de disponibilité à hauteur de 99,85 %, hors cas d'exclusion⁵. Les pénalités applicables en cas de non-respect de cet engagement sont définies en annexe A2 et constituent le seul remède et la seule indemnisation auxquels l'Opérateur pourra prétendre en cas de non-respect d'un engagement quelconque au titre de la maintenance.

En outre, SFR propose une option payante de service après-vente dénommée GTR 4 heures HNO.

Ce service optionnel assure, en cas d'interruption de l'accès et suite à la signalisation de l'Opérateur, le rétablissement de la Ligne FTTE en moins de 4 heures, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

9. TRAVAUX PROGRAMMES

Pour assurer le maintien de la qualité du service ou assurer l'évolutivité des infrastructures de Réseau FTTH du domaine de responsabilité de SFR, ce dernier peut être amené à réaliser sur les infrastructures dont elle assure la maintenance des travaux susceptibles d'affecter temporairement le bon fonctionnement du Service.

SFR, s'efforcera, dans la mesure du possible, de réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour l'OC et informera l'OC des travaux programmés qui se dérouleront dans les conditions définies par l'Offre de Référence FTTH.

Les interruptions de service dues à des travaux qui ont été programmés par SFR dans le respect des conditions ci-dessus décrites ne sont pas considérées comme des incidents susceptibles d'engager la responsabilité de SFR.

⁵ Cas d'exclusion de responsabilité de SFR : cas de force majeure, ou rejet de la commande non conforme, ou difficultés de construction exceptionnelles, ou de travaux à la charge du client final, ou date de rendez-vous tardive ne permettant à SFR de produire l'accès dans le délai contractuel, ou indisponibilité des infrastructures en domaine public et/ou privé (infrastructures inaccessibles, saturées, ou inexistantes, absence d'accord de passage, cas de saturation du PBO).



10. PROCEDURE DE COMMANDE DE LIGNE FTTE

Les conditions d'éligibilité (webservice MAIA) permettent à l'OC de vérifier au préalable le statut raccordable du Local de son Client Final Entreprise. En cas d'éligibilité, l'OC peut faire une commande de Ligne FTTE auprès de SFR conformément au protocole d'accès Interop **2.0**.

En retour, l'OC recevra un AR de commande de SFR dans le flux SI conformément au protocole.

La Commande a une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement d'un (1) an, à compter de sa date de mise à disposition effective.

L'OC recevra par voie électronique dans le flux SI, une Compte Rendu de Mise à Disposition (CRMAD) de la ligne FTTE passive pour acter de la date de mise à disposition.

Une ligne FTTE passive pourra être résiliée par l'OC par voie électronique selon les modalités prévues à l'article 13. Toute résiliation notifiée au cours d'un mois est effective à la fin de ce mois.

11. RACCORDEMENT CLIENT FINAL ENTREPRISE

A la suite d'une commande conformément à l'article 10, l'OC recevra un Accusé de Réception de sa commande.

SFR prend contact avec le Client Final Entreprise de l'OC pour fixer la date de réalisation de la visite technique préalable et informe l'OC de la date de la visite technique par voie électronique conformément à l'annexe « Flux d'échange SI ».

SFR informera, le cas échéant, l'OC des travaux de Raccordement Client Final Entreprise qui pourront engendrer un délai de raccordement et des coûts complémentaires le cas échéant.

L'OC informera SFR dans sa commande de la position dans son tiroir OC pour y raccorder le Client Final Entreprise de l'OC dans le PM.

Le format attendu par SFR pour la communication de cette position est le suivant : Bxx/Txx/Mxx/Pxx.

Avec :

- Bxx : la baie dans laquelle se trouve le tiroir OC, si inconnu de l'OC mettre par défaut B01.
- Txx : le numéro de tiroir de l'OC. Le 1er tiroir OC est le 1er tiroir de l'OC trouvé en partant du haut de la baie. Le 2e tiroir OC est celui trouvé en 2e en partant du haut.
- Mxx : module de l'OC si existant, sinon mettre module M00.
- Pxx : numéro de position sur le module ou position du connecteur.

En cas de position déjà occupée, l'OC mettra à disposition de SFR une Hotline pour permettre à SFR de raccorder le Client Final Entreprise sur une nouvelle position fournie par l'OC, ou confirmera à SFR l'utilisation de la position qui lui a été indiquée initialement, ce qui implique une déconnexion. A défaut, SFR considérera la position erronée, et enverra une notification d'échec de raccordement et appliquera la pénalité associée « Pénalité forfaitaire pour commande accès FTTE passif non conforme avec déplacement ».

Lorsque le raccordement du Client Final Entreprise est finalisé et le procès-verbal de recette émis, une notification de CRMAD est envoyée à l'OC signifiant que la commande est livrée.

Hors situations exceptionnelles et sous réserve de capacité sur le BRE, le délai de livraison de l'accès FTTE est de 45 jours ouvrés maximum, à compter de l'accusé de réception de commande émis par SFR.

Les parties conviennent que les « situations exceptionnelles » correspondent notamment aux cas ci-dessous énumérés :



- Dégradation des infrastructures existantes ;
- Capacité du réseau insuffisante (étude de charge des poteaux, capacité d'accueil en chambre) ;
- Absence de réponse de la part des gestionnaires de voirie à une demande d'autorisation.
- Indisponibilité des accès au local du Client Final Entreprise

Le raccordement Client Final Entreprise est prévu en standard sur une PTO FTTE à une distance maximale de 500 mètres linéaires du BRE. En cas de dépassement, le mètre linéaire supplémentaire sera soumis à facturation telle que mentionnée dans la grille tarifaire en Annexe A2.

12. CONDITIONS FINANCIERES

Le montant des tarifs, redevances et frais sont indiqués dans la grille tarifaire en Annexe A2 du présent avenant.

13. RESILIATION

Dans l'hypothèse du non-respect par l'OC de l'une de ses obligations au titre du présent Avenant ou à la réglementation et/ou normes et/ou règles de l'art en vigueur, SFR a la faculté de résilier de plein droit le présent Avenant aux torts de l'OC.

Dans ce cas l'OC indemniserà SFR de l'ensemble des dommages et pénalités qu'il serait susceptible de subir du fait de la résiliation.

La résiliation de l'Avenant sera sans effet sur l'exécution et la continuité du contrat d'accès aux lignes FTTH de SFR (le Contrat).

En outre, la résiliation du l'Avenant entraîne la résiliation de l'ensemble des composantes de l'offre d'accès FTTE passif dans les mêmes conditions que celles décrites ci-après pour la résiliation d'une Ligne FTTE :

1°) En cas de résiliation d'un accès FTTE avant la notification ou avant la date de mise à disposition effective, l'Opérateur commercial est tenu au paiement de pénalités conformément à ce qui est défini en annexe A2 « Prix et pénalités ».

Dans le cas où les travaux à la charge de l'Opérateur commercial ne sont pas réalisés dans un délai de six (6) mois suivant la date de la commande (ou sans réponse de l'Opérateur dans un délai de six (6) mois suivant la date de la commande), SFR demande à l'Opérateur de se prononcer sur le maintien ou non de la commande concernée. Dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de la notification, soit l'Opérateur signale qu'il annule sa commande auquel cas SFR facture 50% des frais de mise en service, soit l'Opérateur signale à SFR qu'il souhaite maintenir sa commande. Le maintien par l'Opérateur de la commande concernée ne pourra excéder 1 an à compter de la date de commande. A l'issue de ce délai, SFR annule la commande de plein droit et facture l'intégralité des frais de mise en service de la Ligne.



2°) L'Opérateur commercial peut résilier un accès FTTE après la date de mise à disposition effective de celui-ci, par résiliation adressée par voie électronique à SFR au moins sept (7) jours avant la date souhaitée de résiliation. La facturation de l'abonnement cessera le mois suivant la date de résiliation.

Cependant, en cas de résiliation de l'accès FTTE avant le terme de la période minimale d'abonnement, l'Opérateur commercial est redevable envers SFR d'une pénalité telle que définie à l'annexe A2.

La résiliation d'un accès FTTE entraîne la résiliation de toute(s) option(s) qui lui serait attachée(s).

Toute notification de résiliation devra être adressée à SFR par l'Opérateur Commercial selon le protocole de commande défini en annexe 4 du Contrat. Après chaque résiliation, SFR procédera à la déconnexion du cordon optique au niveau de l'espace « OC » au sein du point de mutualisation (le tiroir OC se situe en partie gauche du PM).

14. DOCUMENTS CONTRACTUELS

La présente offre est constituée du présent document et de ses annexes, énumérées ci-après :

- Annexe A1 : STAS FTTE en poche de basse densité de la ZTD
- Annexe A2 : Prix et Pénalités