

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE DE MAINTENANCE DE FIBRE OPTIQUE NOIRE

CPDSP/MF/251205

1 DEFINITION

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions de la Convention Cadre et du Contrat Fibrés.

« **Contrat Fibrés** » signifie la Commande passée en application des Conditions Particulières de Location de Fibrés, des Conditions Particulières d'IRU ou le contrat de cession, par la ou lequel un droit est consenti à l'Usager sur les Fibrés par le Délégué.

« **Défaut** » signifiera un Défaut affectant la capacité de l'Usager à passer des transmissions de télécommunications par une Fibre.

« **Fibrés** » signifiera les Fibrés Optiques Noires, monomodes, sans équipement de télécommunications pour lesquelles un droit d'utilisation a été accordé à l'Usager au titre du Contrat Fibrés.

« **Fibrés Activés** » désignent les Fibrés en exploitation.

« **Infrastructure Maintenu** » signifiera les fourreaux, les câbles et les chambres contenant les Fibrés.

« **Notification de Réparation** » désignera la notification faite à l'Usager par le membre compétent du personnel du Délégué pour indiquer qu'une Réparation Temporaire ou Permanente a été effectuée et testée avec succès.

« **Réparation** » signifiera une Réparation Temporaire ou une Réparation Permanente.

« **Réparation Permanente** » signifiera une réparation et un rétablissement de la Fibre tels qu'aucune attention supplémentaire ne sera requise par le Délégué à la suite du Défaut initial.

« **Réparation Temporaire** » signifiera toute technique à la disposition du Délégué pour permettre à l'Usager de passer des transmissions de télécommunication à travers une Fibre ou via une autre fibre, même d'une façon dégradée, jusqu'à ce qu'une Réparation Permanente soit effectuée.

« **Services de Maintenance** » signifiera les services d'assistance, de maintenance préventive et corrective, tels qu'ils sont définis dans les présentes Conditions Particulières.

« **Trajet Terrestre** » signifiera une portion de l'Infrastructure Maintenu enterrée dans des zones de terrain sec.

« **Travaux Programmés** » signifiera tout travail devant être exécuté par le Délégué programmé pour être exécuté dans l'avenir.

2 SERVICES DE MAINTENANCE

Les Services de Maintenance objet des présentes Conditions Particulières complètent un Contrat Fibrés.

Les Services de Maintenance comprennent ce qui suit :

- Services d'assistance
- Maintenance Préventive,
- Maintenance Corrective

et sont strictement limités à la maintenance des Fibrés.

Le matériel actif de télécommunications, propriété de l'Usager et installé par lui dans l'Infrastructure Maintenu pour être utilisé par l'Usager, est expressément exclu des Services de Maintenance, de même que les connexions du matériel de télécommunications aux baies de distribution situées à l'intérieur du site de l'Usager. Les raccordements aux autres réseaux de fibres optiques sont également exclus, sauf mention indiquée dans la Commande. Dans ce dernier cas, un point d'interconnexion sera clairement défini.

Les Services de Maintenance constituent une offre globale, ils ne devront par conséquent pas être considérés séparément.

Les Services de Maintenance seront exécutés par le Délégué, ses sociétés affiliées ou leurs sous-traitants conformément aux règles en vigueur dans la profession.

Les Services de Maintenance sont conditionnés par les contraintes imposées par les gestionnaires de domaines.

L'Usager pourra commander des travaux supplémentaires qui ne sont pas prévus aux présentes, sous réserve que les conditions de ces travaux supplémentaires soient expressément acceptées par le Délégué. Ces travaux supplémentaires seront facturés sur la base du prix coûtant augmenté des frais de gestion définis à l'article 7.1 ci-après.

Le Délégataire fournira les pièces de rechange génériques et les pièces de rechange spécifiques seront fournies et payées par l'Usager.

Les Parties s'accorderont, pour chaque pièce de rechange spécifique, sur un niveau qui devra déclencher automatiquement un avis de rupture de stock tenant compte du délai de livraison ("Niveau Minimum de Stock").

En cas de désaccord entre les Parties sur le niveau de stock ou Niveau Minimum de Stock de certaines pièces de rechange, l'avis de l'Usager prévaudra, mais le Délégataire déclinera toute responsabilité si le niveau de pièces de rechange n'est pas suffisant et cause des retards dans les Services de Maintenance.

Le Délégataire sera également chargé de la gestion de toutes les pièces de rechange :

- Stockage des pièces de rechange
- Expédition des pièces de rechange au personnel sur site à l'emplacement où ces pièces sont stockées ou à l'emplacement de l'incident, et
- En cas de demande de l'Usager suite à une notification du Délégataire, retour des pièces de rechange spécifiques défectueuses à cette dernière, aux frais de l'Usager. Si, dans les quinze (15) jours suivant la notification du Délégataire, l'Usager ne demande pas que les pièces de rechange défectueuses lui soient retournées, le Délégataire les détruira aux frais de l'Usager.

Le Délégataire devra fournir l'outillage et le matériel usuels, nécessaires à la réalisation des Services de Maintenance.

Cela inclut, mais sans que ce soit limitatif

- Véhicules,
- Matériel de fouille et de creusement de tranchées,
- Réfectomètre et matériel d'essais,
- Outillage pour épissures, et
- L'outillage mécanique et électrique usuel

3 SERVICES D'ASSISTANCE

Les services d'assistance ont pour but de gérer la coordination entre l'Usager et le Délégataire dans le cadre des Services de Maintenance.

3.1 Centre d'assistance téléphonique Client

Le Délégataire mettra à disposition un "Centre d'assistance téléphonique Client" qui sera un centre de services d'assistance disponible 24 heures par jour 7 jours sur 7, auquel l'Usager déclarera les incidents conformément à l'article 5.3 ci-après. Ce Centre d'assistance téléphonique Client sera composé d'employés parlant anglais et français.

Les missions du Centre d'assistance téléphonique Client seront de :

- recevoir et enregistrer les appels de l'Usager,
- appeler le responsable maintenance de service, et
- émettre et clore un ticket d'incident.

3.2 Rapport

(a) Après un incident, Le Délégataire émettra un rapport d'incident indiquant en détail :

- la référence de l'incident,
- l'heure de déclaration de l'incident,
- l'heure de rétablissement du service,
- les mesures prises par le Délégataire et
- le coût des réparations le cas échéant

(b) Le Délégataire établira un rapport annuel indiquant les événements survenus durant l'année écoulée :

- les mesures de Maintenance Préventive exécutées,
- les mesures de Maintenance Corrective exécutées et
- les pièces de rechange utilisées.

4 MAINTENANCE PREVENTIVE

4.1 Définition

La Maintenance Préventive inclut toutes les mesures ayant pour but de préserver les Fibres contre les dommages prévisibles. Cette maintenance comprend la procédure de surveillance de routine et les mesures dont la liste est indiquée ci-après. Des procédures détaillées de Maintenance Préventive seront établies par le Délégataire. La Maintenance Préventive sera effectuée durant les Heures Ouvrables.

4.2 Surveillance de routine de l'Infrastructure Maintenu

Le Délégataire assurera la surveillance de routine de l'Infrastructure Maintenu, et particulièrement sur les zones à haut risque, comme suit.

Un contrôle visuel de l'Infrastructure Maintenu sera effectué à périodicité régulière afin de détecter les signes de détérioration susceptibles d'affecter les Fibres.

Ce contrôle sera effectué une fois par an lorsque l'Infrastructure Maintenu est située sur un accès restreint au public (comme un domaine concédé ou un réseau d'assainissement).

Le contrôle de l'Infrastructure Maintenu construite sur le domaine des voies publiques et facilement accessible par des véhicules sera effectué par le Délégataire, dans la mesure du possible, lorsque son personnel ou ses sous-traitants se déplaceront le long de l'Infrastructure Maintenu pour exécuter leurs propres travaux, le but étant d'effectuer un contrôle visuel une fois par semestre.

Des contrôles visuels supplémentaires de l'Infrastructure Maintenu pourront être exécutés contre rémunération supplémentaire, sur demande de l'Usager.

4.3 Mesures optiques de routine

Le Délégataire procédera à des mesures de l'atténuation optique sur une paire de réserve du Câble. Ces mesures seront effectuées une fois par an. Les résultats seront archivés et transmis à l'Usager de manière à constituer des données historiques.

Des mesures supplémentaires pourront être exécutées contre rémunération supplémentaire, sur demande de l'Usager, comme défini à l'article 7.1 ci-après.

5 MAINTENANCE CORRECTIVE

5.1 Définition

La Maintenance Corrective comprend toutes les Réparations Temporaires ou Permanentes ayant pour but de rétablir les Fibres à la suite d'un Défaut détecté au cours de la Maintenance Préventive ou notifié par l'Usager.

5.2 Classification des Défauts

Les Défauts détectés au cours de la Maintenance Préventive ou notifiés par l'Usager seront classés par le Délégataire, selon leur gravité, en tant que Défaut Majeur (Fibre coupée) ou Défaut Mineur (Défaut de connecteur). Cette classification déterminera les mesures à prendre. A chaque fois que possible, la Réparation des Défauts sera incluse dans les "Travaux Programmés".

La gravité d'un Défaut pourra faire l'objet d'une nouvelle classification par le Délégataire et l'Usager durant les Réparations, en fonction de l'intervention du Délégataire. La nouvelle classification déterminera les mesures à prendre.

5.3 Procédure d'appel au Centre d'assistance téléphonique Client

L'Usager déclarera les Défauts au Centre d'assistance téléphonique Client. L'Usager communiquera au Délégataire une liste de personnes ou d'entités habilitées à faire cette déclaration (chacune de ces personnes étant dénommée un "Appelant Autorisé"). Une procédure d'appel au Centre sera établie avec l'Usager dans un délai d'un (1) mois après la signature de chaque Commande.

Dès réception d'un appel de l'Usager, le Délégataire vérifiera que l'appelant est un Appelant Autorisé et, dans l'affirmative, ouvrira un ticket de Défaut dont il indiquera le numéro de référence à l'Usager. L'horaire mentionné sur le ticket de Défaut constituera le point de départ du calcul des délais de Réparation. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi du Défaut. L'Usager confirmera la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel. Après déclaration d'un Défaut, le Centre d'assistance téléphonique Client appellera le responsable maintenance local qui coordonnera les travaux de Réparation.

L'Usager fournira toutes les informations requises par le Délégataire afin de localiser et de corriger le Défaut. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif, une définition du Défaut, son emplacement, les sections, références et nombres précis des Fibres touchées, ou autres moyens similaires d'identification de ces éléments et tous résultats disponibles des mesures effectuées. L'Usager indiquera ces informations dans sa confirmation écrite.

5.4 Réparations sur site

(a) Dès notification d'un Défaut par le Centre d'assistance téléphonique Client ou constatation au cours de la Maintenance Préventive, le Délégataire mettra le moyen nécessaire en place afin de :

- Localiser le Défaut aussi précisément que possible,
- Faire la liaison avec les propriétaires des droits de passage et/ou les autorités locales afin d'obtenir l'accès à l'Infrastructure Maintenue, le cas échéant,
 - Exécuter des Réparations Temporaires ou Permanentes,
 - Documenter les modifications et les transmettre au Centre d'assistance téléphonique Client,
- Réaliser des tests de recette pour s'assurer que l'Usager pourra passer des transmissions de télécommunications sur la Fibre réparée,
- Emettre la Notification de Réparation correspondante.

(b) L'objectif des opérations de Réparation est de remettre les Fibres dans l'état où elles se trouvaient avant le Défaut.

(c) Les opérations de réparation pourront comprendre la mise en place de systèmes temporaires ou définitifs, l'utilisation de fibres de rechange appartenant au Délégataire ou à Usager ainsi que la réalisation d'une déviation temporaire de l'Infrastructure Maintenue. En cas de mise en place d'une Réparation Temporaire, la Réparation Permanente sera prévue et exécutée selon la procédure de Travaux Programmés.

5.5 Travaux Programmés

Lorsque le Délégataire prévoira des Travaux Programmés, elle en informera l'Usager comme suit :

- Pour les Travaux Programmés qui seront sans effet significatif sur la possibilité pour l'Usager de passer des transmissions de télécommunications sur une Fibre, le Délégataire adressera une notification à l'Usager trois (3) jours à l'avance. De tels Travaux Programmés seront exécutés durant les Heures Ouvrables.
- Pour les Travaux Programmés qui auront un effet significatif sur la possibilité pour l'Usager de passer des transmissions de communications électroniques sur une Fibre, le Délégataire adressera une notification à l'Usager vingt et un (21) jours à l'avance. De tels Travaux Programmés seront réalisés en étroite coordination entre les Parties et en dehors des Heures Ouvrables sauf demande expresse de l'Usager.

Le Délégataire se coordonnera avec l'Usager afin de limiter les effets défavorables des Travaux Programmés sur l'utilisation de l'Infrastructure Maintenue.

5.6 Recours dans le cadre de l'assurance

Le Délégataire recueillera les informations disponibles (y compris, en cas de dommages causés par un tiers, le nom de ce tiers, s'il est identifié) parmi celles préalablement communiquées par l'Usager comme étant nécessaires pour permettre à Usager d'exercer des recours auprès de ses compagnies d'assurances.

6 TEMPS D'INTERVENTION

Le Délégataire mettra en place tous les moyens nécessaires afin que les Défauts soient corrigés, de manière Temporaire ou Permanente. La Réparation des Fibres Activées, (pour un maximum de 96 fibres) interviendra dans un délai maximum de huit (8) heures si des Fibres de substitution sont disponibles et sinon dans un délai de quinze (15) heures.

Le mode de calcul du temps de Réparation diffère selon la classification du Défaut :

- Défaut Majeur : le temps de Réparation courra 24 heures sur 24 à compter de l'heure de déclaration téléphonique du Défaut par l'Usager sous réserve que les modalités de l'article 5.3. ci-dessus aient été respectées, et jusqu'à ce que le Défaut soit réparé ou que la Notification de Réparation soit délivrée.
- Défaut Mineur : le temps de Réparation courra durant les Heures Ouvrables à compter de la première heure suivant la déclaration téléphonique du Défaut par l'Usager sous réserve que les modalités de l'article 5.3. ci-dessus aient été respectées, et jusqu'à ce que le Défaut soit réparé ou que la Notification de Réparation soit délivrée.

Le Délégataire déclinera toute responsabilité si les temps de Réparation ne sont pas atteints ou en cas de retard dans l'exécution dans les cas suivants :

- Pièces de rechange insuffisantes à cause d'une décision de l'Usager,
- Absence d'informations détaillées ou de documentation de l'Usager, ou fausses informations fournies,
- Cas de Force Majeure,
- Toute contrainte ou limitation imposée par les propriétaires des terrains traversés par l'Infrastructure Maintenu (notamment des délais inhabituels d'accès imposés, les conditions d'accès aux égouts, etc.)
- Non-respect par l'Usager de ses obligations au titre de la Convention Cadre, des Conditions Particulières et/ou des Commandes et, en particulier des procédures de maintenance,
- Tout événement imputable à l'Usager.

Hormis les cas ci dessus, si le Délégataire ne respecte pas les délais d'intervention et si ce manquement est dû à des circonstances dont le Délégataire est le responsable unique et direct, l'Usager sera en droit de réclamer au Délégataire, après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception, un crédit d'heures de maintenance en règlement de pénalités de retard libératoires. Ce crédit d'heures sera calculé comme suit :

- pour tout retard compris entre une (1) heure et huit (8) heures : 5 % du montant mensuel des Prix de Maintenance (le montant mensuel des Prix de Maintenance correspondant à un douzième du montant annuel),
- pour tout retard compris entre huit (8) heures et seize (16) heures : 10 % du montant mensuel des Prix de Maintenance,
- pour tout retard supérieur à seize (16) heures : 15 % du montant mensuel des Prix de Maintenance.

Ce crédit d'heures annuel ne saurait excéder 100 % du montant mensuel des Prix de Maintenance.

Le présent article constitue l'ensemble des réparations auxquelles l'Usager peut prétendre en cas de retard.

7 CONDITIONS DE TARIFICATION

7.1 Prix de la Maintenance

Le Prix annuel de Maintenance est défini dans chaque Commande.

Tout travail supplémentaire commandé par l'Usager suivant les articles 2.1 ou 4.3 ci-avant sera facturé au coût réel + 30%.

7.2 Factures

Le Prix de la Maintenance sera facturé par le Délégataire à l'Usager, pour la première année comme suit :

- 50 % du Prix à la signature de la Commande,
- 50 % du Prix à la Date de Début du Service conformément au Contrat Fibres.

Pour les années suivantes, la redevance annuelle sera facturée par année d'avance, à la date anniversaire de la Date de Début du Service, conformément au Contrat Fibres.

De plus, les interventions inutiles demandées par l'Usager (c'est-à-dire par exemple si aucun Défaut affectant l'Infrastructure Maintenu n'a été constaté) seront facturées à l'Usager au prix de 1500 euros.

7.3 Indexation

Les Prix annuels de Maintenance seront révisés une fois par an à la date anniversaire de la Commande selon la formule suivante, sans néanmoins pouvoir, à aucun moment, être inférieur au montant indiqué dans la Commande :

$$P = Po(S/So)$$

S : Dernier indice du coût horaire du travail tous salariés – industries mécaniques publié à la date de révision de la commande concernée.

So : Dernier indice du coût horaire du travail tous salariés – industries mécaniques publié à la date de signature de la commande concernée.

P : Montant révisé des Prix

Po : Prix à la date de signature de la Commande.

8 OBLIGATIONS DE L'USAGER

L'Usager s'engage à fournir au Déléataire toute information de toute nature qui pourra être nécessaire à l'exécution des Services de Maintenance et, en particulier, les informations spécifiées aux articles 3.2 et 5.2 ci-dessus, en les facilitant dans toute la mesure du possible.

L'Usager s'engage à :

- coopérer activement avec le Déléataire,
- aider à diminuer les conséquences des incidents, et
- fournir au Déléataire l'assistance raisonnable qui pourra être requise à tout moment,
- contrôler les Fibres dans la mesure raisonnablement possible afin de fournir toute information relative à la localisation des Défauts,
- contrôler dans la mesure d'une pratique raisonnable les performances des Fibres et rapporter régulièrement au Déléataire toute détérioration en cas de perte de signalisation.

9 DUREE

Chaque Commande prendra effet à sa signature et restera en vigueur pendant toute la durée du Contrat Fibres.

Les Services de Maintenance débuteront à partir de la Date de Début du Service des Fibres conformément au Contrat Fibres.