

OFFRE DE **SERVICES DE CAPACITÉ** DE FRANCE TÉLÉCOM

Offre destinée aux opérateurs exploitants de réseaux ouverts au public
et fournisseurs au public de services de communication électronique

France Télécom

SA au capital de 10 594 839 096 EUR – 380 129 866 RCS Paris

6 Place d'Alleray – 75505 Paris cedex 15

Téléphone : 01 44 44 22 22

1	Préambule	8
1.1	Principes généraux.....	8
1.2	Définitions.....	8
1.3	Dispositions Communes.....	12
1.3.1	Responsabilités - Assurances.....	12
1.3.2	Propriété des équipements	12
1.3.3	Desserte Interne	12
1.3.4	Conditions liées à l'environnement technique chez le client pour l'installation et le SAV	13
1.3.5	Processus de planification et prévisions.....	13
1.3.6	Modification des conditions de fourniture des prestations offertes par France Télécom	14
1.3.7	Service après vente	14
1.3.7.1	Engagements de qualité de service	14
1.3.7.2	Prise en compte des incidents	14
1.3.7.3	Informations sur les travaux programmés.....	15
1.3.8	Limitations des pénalités à la charge de France Télécom	16
1.3.9	Facturation	16
1.4	Accès aux informations techniques sur l'interfaçage avec le réseau de France Télécom	16
2	Liaisons Partielles Terminales	17
2.1	Définitions.....	17
2.2	Caractéristiques générales	17
2.2.1	Périmètre géographique et prestations offertes.....	18
2.2.1.1	Métropole.....	18
2.2.1.2	DOM.....	18
2.2.2	Caractéristiques techniques et interfaces.....	19
2.2.2.1	Interfaces sur le Site Client Final.....	19
2.2.2.2	Interfaces sur le Site Elément de Réseau	19
2.2.2.3	Interfaces dans le CFTSA pour les LPT BD (y compris les LPT Site Elément de Réseau de débit 2048 kbit/s)	19
2.2.2.4	Interfaces dans le CFTSA pour les LPT HD (y compris les LPT Site Elément de Réseau de débit 34 Mbit/s et 155 Mbit/s)	20
2.2.2.5	Option livraison au RNO dans le CFTSA pour les LPT 2M et les LPT HD.....	20
2.2.2.6	Option de sécurisation des LPT HD sur RS2.....	20
2.2.3	Durée minimale - résiliation d'une commande sur demande de l'Opérateur	20
2.2.3.1	Résiliation avant la Date de Mise à Disposition Effective sur demande de l'Opérateur.....	21
2.2.3.2	Résiliation d'une option complémentaire de Qualité de Service.....	21
2.2.3.3	LPT temporaires.....	21
2.2.4	Modification relative à une liaison et demandée par l'Opérateur.....	21
2.2.4.1	Modification sans coupure du Service	21
2.2.4.2	Déplacement de l'extrémité correspondant au client de l'Opérateur d'une Liaison Partielle Terminale.	22
2.2.4.3	Changement de l'interface d'une Liaison Partielle Terminale côté Client Final ou côté CFTSA	22
2.2.4.4	Changement du Service d'Aboutement d'une LPT côté CFTSA	23
2.2.4.5	Changement de CFTSA d'une LPT	23
2.2.4.6	Augmentation du débit d'une Liaison Partielle Terminale	23
2.2.4.6.1	Pour les demandes d'augmentation de débit d'une LPT BD jusqu'à 2Mbit/s.....	24
2.2.4.6.2	Pour les demandes d'augmentation de débit au-delà de 2Mbit/s	24
2.2.4.7	Modifications des options de qualité de service.....	24
2.2.4.8	Modification demandée avant la mise à disposition	25
2.2.4.9	Modification d'une LPT temporaire en LPT à durée indéterminée	25
2.2.4.10	Cession de la LPT	25
2.2.4.11	Autres modifications	25
2.2.4.12	Délai de réalisation des modifications	25
2.3	Processus de commande	25
2.3.1	Éligibilité au service	25
2.3.2	Prévisions de commande.....	26

2.3.3	Commande.....	26
2.3.4	Cas particulier de saturation	27
2.3.5	Cas particulier des LPT jusqu'au débit 2048 kbit/s en Guyane	27
2.4	Processus de mise à disposition et pénalités pour retard de mise à disposition imputables à France Télécom.....	27
2.4.1	Préambule.....	27
2.4.2	Conditions du raccordement	28
2.4.3	Délais et suivi de mise à disposition	29
2.4.3.1	Délai de mise à disposition	29
2.4.3.1.1	LPT de débit 34 et 155 Mbit/s en métropole	29
2.4.3.1.2	LPT de débit inférieur à 34 Mbit/s	29
2.4.3.1.3	Option de livraison au RNO.....	29
2.4.3.2	Suivi de la mise à disposition.....	29
2.4.3.3	Option Mise à disposition Express.....	30
2.4.3.4	Option mise à disposition en 24 jours des LPT 256 à 1920 Kbit/s	30
2.4.3.5	Pénalités à la charge de France Télécom pour retard de mise à disposition	30
2.5	Service après vente.....	30
2.5.1	Service après vente de l'offre de base	31
2.5.1.1	Garantie de Temps de Rétablissement (GTR).....	31
2.5.1.2	Disponibilité annuelle du service (IMS)	31
2.5.2	Options complémentaires	31
2.5.2.1	Option 1 (tous débits).....	31
2.5.2.2	Option 1bis jusqu'à 34 Mbit/s.....	31
2.5.2.3	Option 1bis de la LPT 155 Mbit/s.....	31
2.5.2.4	Option 2 (débit jusqu'à 1920 Kbit/s)	31
2.5.2.5	Option 2 bis (débit jusqu'à 1920 Kbit/s).....	32
2.5.3	Pénalités à la charge de France Télécom pour non respect de la qualité de service	32
2.5.3.1	GTR de l'offre de base.....	32
2.5.3.2	GTR pour les débits jusqu'à 2048 des options 1, 1 bis, 2 et 2 bis.....	32
2.5.3.3	GTR pour les débits 34Mbit/s et 155Mbit/s des options 1 et 1 bis	32
2.5.3.4	IMS pour les options 1, 1 bis, 2 et 2 bis	32
2.5.3.5	Limitations et plafonnement relatives à la qualité de service.....	33
2.5.4	Cas des LPT supportées par un équipement colocalisé d'un Opérateur tiers	33
2.6	Tableaux de bord production et service après vente	33
2.7	Tarifs.....	34
3	Collecte Ethernet Optique Opérateur	35
3.1	Définitions.....	35
3.2	Caractéristiques générales	36
3.2.1	Périmètre géographique	37
3.2.2	Caractéristiques techniques et interface.....	37
3.2.2.1	Les Troncs ou Troncs co-situés.	37
3.2.2.2	Les Feuilles.	38
3.2.2.2.1	Généralités	38
3.2.2.2.2	Options de sécurisation des Feuilles	38
3.2.2.3	VLAN.	40
3.2.3	Conditions de modifications et de résiliation demandées par l'Opérateur	40
3.2.3.1	Durée des Feuilles.....	40
3.2.3.2	Durée des Troncs.	40
3.2.3.3	Modification des Feuilles.....	41
3.2.3.3.1	Modifications avec résiliation de la Feuille	41
3.2.3.3.2	Modifications sans résiliation de la Feuille	41
3.2.3.3.3	Autres modifications	43
3.2.3.4	Modifications des Troncs.....	43
3.2.3.4.1	Augmentation du débit du Tronc.....	43
3.2.3.4.2	Le montant de l'abonnement du nouveau Tronc est modifié en fonction du débit choisi. L'ancienneté du Tronc est conservée.Modifications demandées avant la mise à disposition	43

3.2.3.4.3	Autres modifications	43
3.2.3.4.4	Délai de réalisation des Modifications	44
3.2.3.5	Coordination de Modifications simultanées sur des Feuilles et des Troncs	44
3.2.3.6	Résiliation d'une Feuille	44
3.2.3.6.1	Avant sa Date Convenue de Mise à Disposition	44
3.2.3.6.2	Après sa Date de Mise à Disposition Effective	44
3.2.3.6.3	Résiliation des options	45
3.2.3.7	Résiliation du Tronc	45
3.2.3.7.1	Avant sa Date Convenue de Mise à Disposition	45
3.2.3.7.2	Après sa Date de Mise à Disposition Effective	45
3.3	Processus de commande	46
3.3.1	Commande au format électronique	46
3.3.2	Commande d'étude de faisabilité en avant vente	46
3.3.3	Commande ferme	47
3.3.4	Processus de livraison des Feuilles	47
3.3.4.1	sur un Site Fibré et disponible	47
3.3.4.2	sur un Site non Fibré et /ou Site Fibré non disponible	47
3.3.5	Prévisions de commande	48
3.4	Processus de mise à disposition et pénalités pour retard de mise à disposition imputables à France Télécom	48
3.4.1	Conditions de raccordement	49
3.4.1.1	Conditions relatives aux locaux de l'Opérateur	49
3.4.1.2	Installation des équipements d'Accès au Service	49
3.4.2	Suivi de mise à disposition et mise à disposition des prestations	49
3.4.3	Délais de mise à disposition des Feuilles	49
3.4.4	Retard de mise à disposition	50
3.4.4.1	Retard de mise à disposition du fait de France Télécom et pénalités	50
3.4.4.2	Retard de mise à disposition du fait de l'Opérateur	50
3.5	Service Après-Vente	51
3.5.1	Supervision proactive	51
3.5.2	Conditions d'exploitation et de maintenance	51
3.5.3	Gestion des Incidents	51
3.5.3.1	Suivi des incidents en ligne	52
3.5.3.2	Engagements de disponibilité des Feuilles	52
3.5.3.2.1	Définition	52
3.5.3.2.2	Niveaux d'engagement de disponibilité des Feuilles	52
3.5.4	Pénalités à la charge de France Télécom	54
3.5.4.1	Plafond des pénalités	54
3.5.4.2	GTR	54
3.5.4.3	IMS	54
3.6	Tarifs et pénalités	54

4 COMPLEMENTS TERRESTRES ET DEPORTS OPTIQUES DANS LES DOM 57

4.1	COMPLEMENTS TERRESTRES	57
4.1.1	Caractéristiques générales	57
4.1.1.1	Prestation offerte	57
4.1.1.2	Caractéristiques techniques et interfaces	57
4.1.1.3	Durée minimale- Résiliation d'une commande sur demande de l'Opérateur	57
4.1.1.4	Résiliation avant la Date de Mise à Disposition Effective sur demande de l'Opérateur	58
4.1.1.5	Modification demandée par l'Opérateur et relative à une liaison	58
4.1.2	Processus de commande	58
4.1.2.1	Eligibilité au service	58
4.1.2.2	Prévisions de commande	58
4.1.2.3	Commande	58
4.1.3	Processus de mise à disposition et pénalités pour retard de mise à disposition imputables à France télécom	59

4.1.3.1	Conditions du raccordement	59
4.1.3.2	Délais et suivi de mise à disposition	59
4.1.3.2.1	Délais	59
4.1.3.2.2	Suivi de la mise à disposition	59
4.1.3.2.3	Pénalités pour retard de mise à disposition	60
4.1.4	Service après vente	60
4.1.4.1	Temps de Rétablissement.....	60
4.1.4.2	Disponibilité annuelle du service	60
4.1.5	Tarifs et pénalités.....	60
4.2	DEPORTS OPTIQUES.....	61
4.2.1	Définitions	61
4.2.2	Caractéristiques générales	61
4.2.2.1	Prestation offerte.....	61
4.2.2.2	Caractéristiques techniques.....	63
4.2.2.3	Durée minimale- Résiliation d'une commande sur demande de l'Opérateur	63
4.2.2.4	Résiliation avant la Date de Mise à Disposition Effective sur demande de l'Opérateur.....	64
4.2.2.5	Modification demandée par l'Opérateur et relative à une liaison	64
4.2.3	Processus de commande	64
4.2.3.1	Eligibilité au service	64
4.2.3.2	Commande.....	65
4.2.4	Processus de mise à disposition et pénalités pour retard de mise à disposition imputables à France télécom.....	65
4.2.4.1	Conditions du raccordement	65
4.2.4.2	Délais et suivi de mise à disposition	65
4.2.4.2.1	Date Convenue de Livraison	65
4.2.4.2.2	Date de Livraison Effective.....	65
4.2.4.2.3	Report de la Date Convenue de Livraison.....	65
4.2.4.2.4	Différents cas de non respect de la Date Convenue de Livraison	66
4.2.4.2.5	Pénalités pour retard de livraison à la charge de France Télécom.....	66
4.2.5	Service après vente et engagements de QS	66
4.2.5.1	Accueil des signalisations.....	66
4.2.5.2	Traitement des signalisations	67
4.2.5.3	Pénalités à la charge de L'Opérateur	67
4.2.5.4	Garantie de Temps de Rétablissement (GTR).....	67
4.2.5.5	Indisponibilité Maximale du Service (IMS).....	67
4.2.5.6	Pénalités à la charge de France Télécom pour non-respect de la qualité de service	68
4.2.5.6.1	Non-respect de l'engagement relatif à la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)	68
4.2.5.6.2	Indisponibilité annuelle du service (IMS)	68
4.2.5.6.3	Plafonnement annuel de pénalités GTR et IMS	68
4.2.5.6.4	Conditions générales d'attribution et de versement des pénalités	68
4.2.6	Tarifs	68
5	Services d'aboutement.....	69
5.1	Définitions.....	69
5.2	Caractéristiques générales des différentes possibilités d'aboutement.....	69
5.3	Aboutement via Liaison d'Aboutement	69
5.3.1	Caractéristiques générales	70
5.3.1.1	Périmètre géographique et prestations offertes	70
5.3.1.1.1	Métropole :	70
5.3.1.1.2	DOM :	70
5.3.1.2	Caractéristiques techniques et interfaces	70
5.3.1.2.1	Débits	70
5.3.1.2.2	Interfaces.....	70
5.3.1.3	Durée minimale – Résiliation d'une commande sur demande de l'Opérateur	71
5.3.1.3.1	Résiliation avant la Date de Mise à Disposition Effective sur demande de l'Opérateur	71
5.3.1.3.2	Résiliation d'une option complémentaire de Qualité de Service	71
5.3.1.3.3	LA temporaires.....	71
5.3.1.4	Modification demandée par l'Opérateur et relative à une commande.....	72

5.3.1.4.1	Modification d'une LA demandée par l'Opérateur avant mise à disposition.....	72
5.3.1.4.2	Délai de réalisation des modifications des LA.....	72
5.3.1.4.3	Modifications des options de qualité de service.....	72
5.3.1.4.4	Augmentation du débit d'une LA.....	72
5.3.1.4.5	Modification d'une LA temporaire en LA à durée indéterminée.....	73
5.3.1.4.6	Cession de la LA.....	73
5.3.1.4.7	Autres modifications.....	73
5.3.2	Processus de commande.....	73
5.3.2.1	Éligibilité au service.....	73
5.3.2.2	Prévisions de commandes.....	73
5.3.2.3	Commandes.....	74
5.3.3	Processus de mise à disposition et pénalités pour retard de mise à disposition imputable à France Télécom.....	74
5.3.3.1	Conditions du raccordement.....	74
5.3.3.2	Délais et suivi de mise à disposition.....	74
5.3.3.2.1	Délais.....	74
5.3.3.2.2	Suivi de la mise à disposition des liaisons d'aboutement.....	75
5.3.3.2.3	Non-respect de la date convenue de mise à disposition d'une Liaison d'Aboutement.....	76
5.3.3.3	Pénalités pour retard de mise à disposition.....	76
5.3.4	Service après-vente.....	76
5.3.4.1	Service après vente de l'offre de base.....	76
5.3.4.1.1	Temps de Rétablissement.....	76
5.3.4.1.2	Disponibilité annuelle du service.....	76
5.3.4.2	Options complémentaires et pénalités associées en cas de non respect par France Télécom de ses engagements.....	76
5.3.4.2.1	Option 1.....	76
5.3.4.2.2	Option 1 bis.....	77
5.3.4.2.3	Pénalités à la charge de France Télécom pour non respect de la qualité de service.....	77
5.3.4.2.4	Tableaux de bord production et service après vente.....	78
5.3.5	Tarifs.....	78
5.4	Colocalisation dédiée aux services de capacité.....	79
5.4.1	Définitions.....	79
5.4.2	Caractéristiques générales.....	79
5.4.2.1	Description.....	79
5.4.2.2	Périmètre géographique.....	79
5.4.2.3	Conditions techniques.....	79
5.4.2.4	Durée minimale.....	80
5.4.2.5	Résiliation du service de colocalisation.....	80
5.4.2.5.1	Résiliation avant expiration de la durée minimale et incompressible du Service.....	80
5.4.2.5.2	Résiliation à l'issue de la durée minimale et incompressible du Service.....	80
5.4.2.5.3	Effet de la résiliation.....	80
5.4.2.6	Conditions de retrait ou d'évolution de l'offre de points d'entrée sur le réseau de France Télécom....	81
5.4.3	Commande.....	81
5.4.3.1	Prestations pouvant être commandées.....	81
5.4.3.2	Commandes de Création et d'Extension de Prestations de Colocalisation Dédiée.....	82
5.4.3.2.1	Bons de commande.....	82
5.4.3.2.2	Étude de Faisabilité en avant vente.....	82
5.4.3.2.3	Résultats de l'Etude de Faisabilité en avant vente.....	82
5.4.3.2.4	Commande ferme.....	82
5.4.3.2.5	Modification et annulation de la commande ferme.....	83
5.4.3.3	Procédure de commande de Travaux Spécifiques.....	83
5.4.4	Processus de mise à disposition.....	83
5.4.4.1	Dates de mise à disposition.....	83
5.4.4.2	Report de la Date Convenue de Mise à Disposition du fait de l'Opérateur.....	84
5.4.4.3	Non respect de la Date Convenue de Mise à Disposition.....	84
5.4.5	SAV.....	85
5.4.6	Tarifs.....	85
5.5	Colocalisation existante au titre de l'interconnexion.....	87
5.6	Raccordement In Span existant au titre de l'interconnexion.....	87

6	Annexes	88
6.1	Définition des zones denses et non denses	88
6.2	Annexes techniques du Service de Colocalisation Dédiée.....	88
6.2.1	répartition des domaines de propriété par Opérateur dans le Site de Colocalisation Dédiée...	88
6.2.2	Maintenance et SAV	89
6.2.2.1	Service Après vente (SAV).....	89
6.2.2.1.1	guichet unique SAV	89
6.2.2.1.2	processus de traitement des signalisations	89
6.2.2.2	principes généraux	90
6.2.2.2.1	fiche descriptive du Site	90
6.2.2.2.2	supervision des Equipements	90
6.2.2.2.3	énergie.....	90
6.2.2.3	maintenance	91
6.2.2.3.1	maintenance curative de niveaux 1 et 2.....	91
6.2.2.3.2	prise en charge des coûts d'intervention	92
6.2.2.3.3	interventions ou accompagnement de France Télécom sur les infrastructures de l'Opérateur	92
6.2.2.3.4	engagements de France Télécom relatifs aux interventions	93
6.2.2.3.5	gestion des travaux programmés	94
6.2.2.3.6	formation du personnel France Télécom par l'Opérateur (option liée à la maintenance niveau 1) 94	
6.2.3	Liste des équipements autorisés	95
6.2.4	Description détaillée du Service.....	96
6.3	Grilles tarifaires	96
6.3.1	LPT.....	96
6.3.1.1	LPT Site Client Final	96
6.3.1.2	LPT Site Elément de Réseau.....	96
6.3.2	LA.....	96
6.3.3	Déport optique	96
6.3.4	Compléments terrestres dans les DOM.....	96
6.3.5	Colocalisation dédiée aux services de capacités	96
6.3.6	CE2O	96
6.4	Zonage CE2O et liste des SRHD.....	96
6.5	Liste des CFTSA bas débit et haut débit avec zone de couverture	96
6.5.1	Liste des CFTSA pour l'offre de LPT /LA.....	96
6.5.2	Liste des sites du service de Colocalisation Dédiée.....	96

1 PRÉAMBULE

1.1 Principes généraux

La présente offre de référence porte sur les services de capacité proposés par France Télécom devant donner lieu à établissement d'une offre technique et tarifaire d'accès et d'interconnexion relative à ces services en application de la Décision n°2010-0402 de l'ARCEP en date du 8 avril 2010. Les services de capacité inclus s'entendent des services de Liaisons Partielles Terminales, des services de Collecte Ethernet Optique Opérateur, des services de Compléments Terrestres, Déports Optiques, et enfin des Services d'aboutement pouvant être associés à certains des services précités. Les zones géographiques où France Télécom n'est pas propriétaire de la boucle locale n'entrent pas dans le périmètre de la présente Offre de Référence. Hormis ces zones, est précisé pour chacun des services inclus dans celle-ci le périmètre géographique concerné.

La présente offre de référence, **applicable au 1^{er} avril 2011** est publiée sur le site internet de France Télécom (http://www.orange.com/fr_FR/reseaux/documentation/). Toute modification de la présente offre donnera lieu à publication d'une version modifiée sur le site internet précité.

Les services inclus dans la présente offre, s'adressent aux Opérateurs tels que définis ci-après pour lesquels ces services sont pertinents. La fourniture des services décrits dans la présente offre nécessite la signature préalable d'un ou plusieurs contrats entre France Télécom et l'Opérateur. Ces contrats rappellent les conditions techniques, précisent les aspects opérationnels, financiers et décrivent le cadre contractuel. Ils sont généralement à durée indéterminée. La durée minimale des prestations qui constitue la présente offre de référence est définie est aux paragraphes 2.2.3, 3.2.3.1, 3.2.3.2, 4.1.1.3, 4.2.2.3, 5.4.2.4, 5.3.1.3.

En fonction des renseignements recueillis sur sa solvabilité, France Télécom peut demander à un Opérateur de fournir des garanties financières particulières adaptées à sa situation présente. De même la mise à disposition d'un service est subordonnée au paiement préalable à France Télécom des sommes dont l'Opérateur est redevable envers France Télécom au titre du contrat considéré.

Les tarifs donnés dans la présente offre s'entendent hors taxe. Ils sont exprimés en Euros. Pour un service pour lequel un délai existe entre la commande de l'Opérateur et la fourniture par France Télécom, le tarif applicable est le tarif en vigueur au jour de la mise à disposition.

1.2 Définitions

Sont retenues les définitions ci-après :

Accès Fiabilisé (AF) : service commercial consistant à réaliser une prestation de travaux complémentaires d'infrastructures sécurisées de la boucle locale optique permettant la mise à disposition d'un second parcours physique et l'installation d'équipements de câblage et de multiplexage de conduits numériques sur le Site Client Final et sur le (ou les) nœud(s) de rattachement au réseau de France Télécom. Selon le niveau souscrit, le second parcours est dupliqué totalement ou partiellement sur la boucle locale :

- niveau 1 (désigné AF1): les deux supports empruntent le même parcours de génie civil sur la partie branchement du site du Client Final,
- niveau 2 (désigné AF2): les deux supports empruntent deux parcours de génie civil disjoints de bout en bout entre le site du Client Final et son nœud de rattachement au réseau de France Télécom,
- niveau 3 (désigné AF3): les deux supports empruntent deux parcours de génie civil disjoints de bout en bout entre le site du Client Final et deux nœuds de rattachement au réseau de France Télécom.

L'Accès Fiabilisé fait l'objet d'une étude de faisabilité et d'un contrat entre France Télécom et le Client Final (ou l'Opérateur ayant un mandat signé par le Client Final).

Baie Extérieure de dégroupage : armoire installée par l'Opérateur sur un Emplacement mis à disposition par France Télécom sur son terrain ou sur la voie publique en limite du Site de France Télécom, pour que l'Opérateur y installe ses Équipements.

Câble de Dégroupage : câble optique amené par l'Opérateur pour raccorder ses Équipements, via le Répartiteur Optique.

Centre de France Télécom ouvert au Service d'Aboutement (ci-après CFTSA) : Bâtiment extrémité du service d'aboutement, à partir duquel l'Opérateur peut commander des Liaisons Partielles Terminales.

Client Final : Personne physique ou morale ayant conclu un contrat de service avec l'Opérateur.

Date de Mise à Disposition Convenue : correspond à la date de réception de la commande ferme par France Télécom augmentée au minimum du délai de mise à disposition prévu dans l'étude de faisabilité en avant vente ; ou, s'il y a un retard du fait de France Télécom ou de l'Opérateur, correspond à la date négociée entre France Télécom et l'Opérateur.

Date de Mise à Disposition Effective : date notifiée à l'Opérateur à laquelle les prestations sont effectivement mises à disposition. La Date de Mise à Disposition Effective correspond à la Date de Mise à Disposition Convenue s'il n'y a pas de retard de mise à disposition du fait de France Télécom ou de l'Opérateur.

Desserte Interne : câblage réalisé entre le Point d'Entrée et les équipements constituant le Point de Terminaison.

Difficultés Exceptionnelles de Construction (DEC) : Les DEC sont appliquées dans les cas décrits au catalogue de France Télécom.

Emplacement : lieu mis à disposition par France Télécom, au titre de la convention d'accès à la boucle locale, dans une Salle de Cohabitation, un Espace Dédié, un Espace Restreint, un Espace Très Petit Site ou lieu mis à disposition pour une Baie Extérieure pour qu'un Opérateur y installe exclusivement ses Équipements.

Équipement de l'Opérateur : équipement mis à disposition par l'Opérateur ou un tiers et raccordé via une ou plusieurs Interfaces d'Accès au Service à l'Interface d'Accès au Service.

Équipement d'Accès au Service (EAS) : équipement appartenant à France Télécom, installé par France Télécom et comprenant une ou plusieurs Interface d'Accès au Service permettant de bénéficier du Service.

Espace Dédié : une surface contiguë non compartimentée dans une salle technique ou un Local Dédié dans un bâtiment de France Télécom, aménagée pour effectuer la mise à disposition d'Emplacements de 600*600 mm et permettre à un opérateur d'y installer exclusivement ses Équipements.

Espace Restreint : une surface contiguë non compartimentée dans une salle technique ou un Local Dédié dans un bâtiment de France Télécom, aménagée pour effectuer la mise à disposition d'un Emplacement unique par Opérateur de 300*600 mm et permettre à ce dernier d'y installer ses Équipements.

Espace Très Petit Site : Site de France Télécom abritant un Répartiteur Général d'Abonnés nouvellement dégroupé comportant moins de cinq mille liaisons de la boucle locale, constitué d'une pièce unique dont la surface intérieure utile est inférieure ou égale à 23m².

GTR : Garantie de Temps de Rétablissement

Type de GTR	Période	Traitement
GTR S1	24h / 24 7j/7	Immédiat 24h/24
GTR S2 dans les DOM	lundi au vendredi en Heures Ouvrables (7h-17h)	Immédiat si signalisation avant 17h du lundi au vendredi
		Différé à la 1ère Heure Ouvrable si signalisation entre 17h et 7h
		Différé à la 1ère Heure Ouvrable si signalisation le samedi ou le dimanche
GTR S2 en métropole	lundi au samedi en Heures Ouvrables (8h-18h)	Immédiat si signalisation avant 18h du lundi au samedi
		Différé à la 1ère Heure Ouvrable si signalisation entre 18h et 8h
		Différé à la 1ère Heure Ouvrable si signalisation le dimanche

Les Jours Ouvrables mentionnés ci-dessus s'entendent hors jours fériés et chômés au sens du calendrier français

Heures et Jours Ouvrables :

- en métropole : du lundi au samedi (hors jours fériés et chômés) de 8 heures à 18 heures au sens du calendrier français,
- dans les DOM : du lundi au vendredi (hors jours fériés et chômés) de 7 heures à 17 heures au sens du calendrier français, les horaires considérés sont les horaires locaux.

Heures et Jours Ouvrés : du lundi au vendredi (hors jours fériés et chômés) de 8 heures à 18 heures au sens du calendrier français en métropole et de 7 à 17 heures dans les DOM, les horaires considérés sont les horaires locaux.

IMS : Interruption Maximale de Service.

France Télécom garantit la durée maximale de la somme des durées d'indisponibilités d'une prestation sur la durée cumulée de la plage de maintenance : l'Interruption Maximale de Service (IMS).

La durée cumulée se calcule par année civile, soit du 1er janvier au 31 décembre.

Opérateur : dans le présent document, terme générique désignant un exploitant de réseau de communications électroniques ouvert au public, ou fournissant au public un service de communications

électroniques, qui souscrit auprès de France Télécom un contrat de Liaisons Partielles Terminales, de services d'aboutement, de Liaisons Louées de Transport ou de Collecte Ethernet Optique Opérateur.

Plan d'Opérations Client (POC) : document synthétisant l'ensemble des travaux préalables à effectuer sur le site du client final, avant la Date de Mise à Disposition Effective.

Point d'Entrée : s'entend du premier "point de coupure" situé sur le parcours défini pour la liaison, et sur la propriété de l'Opérateur, la propriété d'un tiers ou la partie du domaine public concédée à l'Opérateur ou à un tiers.

Point Opérateur pour les Liaisons d'Aboutement (POLA) : Nœud du réseau de transmission de l'Opérateur qui est le point de présence terminal du réseau de l'Opérateur et qui est à l'extrémité d'une Liaison d'Aboutement.

Point de Terminaison : Le Point de Terminaison est défini par l'article L. 32 du code des postes et télécommunications.

Raccordement Sécurisé (RS) : service commercial d'infrastructure consistant à réaliser une prestation de travaux complémentaires d'infrastructures passives sécurisées de la boucle locale optique permettant la mise à disposition d'un second parcours physique et d'équipements de câblage sur le Site Client Final et sur le (ou les) nœud(s) de rattachement au réseau de France Télécom. Selon le niveau souscrit, le second parcours est réalisé vers le nœud de rattachement normal ou vers un nœud de secours :

- niveau 2 (désigné RS2) : les deux supports empruntent deux parcours de génie civil disjoints de bout en bout entre le site du Client Final et son nœud de rattachement au réseau de France Télécom.
- niveau 3 (désigné RS3) : les deux supports empruntent deux parcours de génie civil disjoints de bout en bout entre le site du Client Final et deux nœuds de rattachement au réseau de France Télécom.

Le Raccordement Sécurisé fait l'objet d'une étude de faisabilité et d'un contrat entre France Télécom et le Client Final ou l'Opérateur.

RNO : Répartiteur Numérique Opérateur

Dans la salle de cohabitation des opérateurs (espace de dégroupage), matérialise la séparation entre les câbles fournis par France Télécom (câbles de renvoi et câbles de connexion) et les câbles de raccordement des équipements opérateurs, nécessaire pour accueillir les réglettes des câbles de connexion, ou des câbles de renvoi, et les réglettes des Équipements opérateurs.

Le RNO est structuré pour accueillir les câbles à fibre optique, les câbles à paires symétriques et les câbles coaxiaux nécessaires à la connexion des équipements des opérateurs à leur Point de Présence.

RO : Répartiteur Optique

Interface du réseau de France Télécom entre la boucle locale optique et les équipements de transmission. Une paire quelconque du réseau de transport peut y être raccordée par jarretière à l'un quelconque des équipements, et/ou à un plot d'un câble de renvoi. Le répartiteur optique est un point de coupure, de raccordement et de brassage entre les fibres optiques.

Salle de cohabitation : local Dédié dans un bâtiment de France Télécom, aménagée pour effectuer la mise à disposition d'Emplacements de 600*600 mm et permettre à un Client d'y installer exclusivement ses Équipements.

Site de Raccordement Haut Débit (SRHD) : adresse géographique d'un site de France Télécom sur lequel l'Opérateur peut demander à faire produire le Tronc.

Site Client Final : site extrémité où l'Opérateur fournit un service de détail à son Client Final professionnel, entreprise, administration

Site Élément de Réseau : site extrémité qui n'est pas un Site Client Final où l'Opérateur a recours à France Télécom pour lui permettre de raccorder ce site à un point de présence de l'Opérateur et compléter son propre réseau de collecte (ou celui d'un opérateur client).

Service : prestations proposées par France Télécom au titre de la présente offre.

Site Neuf : Tout site de l'Opérateur non raccordé au sein de son réseau par un service de France Télécom.

Zone de Transit (ZT) : Zone géographique du Réseau France Télécom pouvant être atteint à partir d'un Point de Raccordement Opérateur (PRO) par une offre de simple transit définie dans l'offre de référence d'interconnexion des services commutés.

1.3 Dispositions Communes

1.3.1 Responsabilités - Assurances

L'Opérateur (ses préposés et ses sous traitants) est responsable vis-à-vis de France Télécom et de tous les tiers présents dans l'immeuble, des dommages que pourraient causer ses équipements, des raccordements qu'il a effectués, ou des désordres causés par les agents de sa société ou d'une société sous traitante ayant pénétré dans le bâtiment de France Télécom. Il fournira une attestation d'assurance certifiant sa capacité à assumer les conséquences financières que pourraient occasionner ses travaux ou équipements.

Dans le cas où l'Opérateur est présent dans plusieurs sites de France Télécom, au titre de l'offre d'interconnexion ou de l'offre d'accès à la boucle locale cuivre ou de l'offre de services de capacités, le montant financier à assurer est celui correspondant à la classe du bâtiment la plus élevée où l'Opérateur est présent.

France Télécom n'est pas responsable vis à vis des autres Opérateurs d'un dommage qui pourrait être causé par un Opérateur à un autre Opérateur.

1.3.2 Propriété des équipements

Lorsque la fourniture du service nécessite, au Point de Terminaison, l'installation d'équipements par France Télécom, ceux-ci restent la propriété exclusive de France Télécom.

Aucun droit de propriété n'est transféré à l'Opérateur sur l'un quelconque des équipements mis à sa disposition au titre des prestations fournies, y compris sur les logiciels et leurs documentations, livrets et instructions techniques fournis à l'Opérateur par France Télécom. En conséquence, l'Opérateur s'interdit de procéder à tout acte de disposition ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété ou de licence de France Télécom.

Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation des équipements, France Télécom concède à l'Opérateur un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur ces logiciels (loi n°94-3 61 du 10 mai 1994). Ce droit est consenti pour la durée des prestations.

L'Opérateur s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction des logiciels, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contrevient aux droits de France Télécom.

La non restitution des logiciels à l'expiration du contrat est considérée comme une utilisation illicite au regard de la législation française sur la propriété intellectuelle susceptible de constituer un acte de contrefaçon.

1.3.3 Desserte Interne

L'Opérateur peut confier la réalisation de la Desserte Interne à France Télécom au titre des Conditions Générales de Prestation de câblage. Les tarifs de câblage de la Desserte Interne réalisée par France Télécom sont définis dans le catalogue des prix de France Télécom.

1.3.4 Conditions liées à l'environnement technique chez le client pour l'installation et le SAV

Pour toute intervention justifiée par une commande d'une prestation ou d'une option complémentaire et leur exécution, l'Opérateur et son Client Final doivent permettre à France Télécom, et aux personnes mandatées par elle, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont situés les Points de Terminaison, pendant les jours et heures décrites pour chacune des prestations souscrites, pour l'installation ou la maintenance de la prestation ou de l'option complémentaire.

Aucune intervention ne peut être réalisée dans les locaux de l'Opérateur ou d'un tiers désigné sans la présence de celui-ci ou de son représentant.

Lorsque France Télécom réalise la Desserte Interne, l'Opérateur ou son Client Final doit permettre l'accès à l'ensemble des locaux concernés.

Si cette intervention nécessite le passage sur la propriété d'un tiers, l'Opérateur fait son affaire du respect, par ce tiers, des obligations du présent paragraphe. De même l'Opérateur est seul responsable des relations à établir avec le Client Final pour les besoins de l'intervention et se porte fort du respect des engagements précités par celui-ci

L'Opérateur est tenu d'informer France Télécom, ou les personnes mandatées, de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans les locaux où sont installés les Points de Terminaison.

Desserte Interne

La fourniture et l'entretien de la Desserte Interne de la liaison, c'est-à-dire de l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc.) entre le Point d'Entrée et le local où sont installés les équipements constituant le Point de Terminaison, ne sont pas compris dans les prestations de France Télécom au titre du Service.

1.3.5 Processus de planification et prévisions

Afin que France Télécom puisse procéder à une planification adaptée des ressources nécessaires à la mise en œuvre des Services de Capacité et des prestations associées, l'Opérateur fournit des prévisions semestrielles de commandes pour les deux années à venir. Ces informations relatives à la volumétrie des commandes sont contenues dans un fichier intitulé « schéma directeur biennal glissant par semestre ». Les informations que ce fichier doit contenir sont précisées au niveau des Services qui sont décrits dans ce document.

Les prévisions pourront être modifiées par l'Opérateur si les informations ultérieures fournies par France Télécom sur les évolutions du réseau ont une incidence significative sur ces prévisions. Si, pour un semestre donné, l'Opérateur ne fournit pas les prévisions de commandes, celles-ci seront réputées nulles pour le semestre considéré.

A chaque envoi de prévisions de commandes, l'Opérateur peut actualiser les prévisions du premier semestre civil suivant. Si l'Opérateur ne transmet pas ses prévisions, il ne peut prétendre au paiement par France Télécom des pénalités de retard de livraison prévues aux paragraphes 2.4.3.5, 3.4.4.1, 4.1.3.2.3 et 5.3.3.3.

1.3.6 Modification des conditions de fourniture des prestations offertes par France Télécom

France Télécom pourra modifier les conditions de fourniture de ses prestations. De telles modifications donneront lieu à publication d'une version modifiée de la présente offre le cas échéant et entreront en vigueur dans les délais indiqués dans ladite offre en conformité avec l'annexe A de la décision 06-0592. En cas d'augmentation tarifaire, l'Opérateur pourra résilier sa commande et/ou le contrat conformément aux dispositions prévues dans les conditions générales de ce contrat.

1.3.7 Service après vente

Avant de signaler une interruption du service à France Télécom, l'Opérateur s'assure que le défaut ne se situe pas sur ses équipements, et/ou sur son réseau.

1.3.7.1 Engagements de qualité de service

France Télécom met en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service.

France Télécom met à la disposition de l'Opérateur un service après-vente accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dont les coordonnées sont précisées par France Télécom dans le compte rendu de mise à disposition ou dans l'accusé de réception de la commande.

1.3.7.2 Prise en compte des incidents

L'Opérateur signale, au service après-vente, tout incident affectant le fonctionnement du Service. Il précise, lors de la signalisation, le numéro de prestation, la nature du défaut constaté, le numéro de téléphone de la personne à contacter, ainsi que son numéro de télécopie. France Télécom fournit à l'Opérateur un numéro d'enregistrement de la signalisation.

France Télécom précise le diagnostic et la durée prévisible de l'interruption. L'Opérateur peut suivre sur le WEB le déroulement de la relève ou, à défaut, en est informé par France Télécom par un autre moyen.

L'engagement de France Télécom couvre toute coupure franche et continue constatée par France Télécom pendant une période d'observation de quinze minutes. La coupure doit provenir d'un élément quelconque du Service livré et exploité sous la responsabilité de France Télécom.

En particulier, en cas d'incident ne remplissant pas les conditions requises pour la mise en oeuvre des engagements de France Télécom tels que décrits ci-dessus, France Télécom intervient sur le Site Extrémité uniquement pendant les Jours et Heures Ouvrables.

France Télécom et l'Opérateur conviennent que les éléments techniques de comptage des communications de France Télécom font foi afin de justifier l'heure exacte des communications téléphoniques échangées avec l'Opérateur.

Le dérangement doit être confirmé par l'enquête de France Télécom. Dans ce cas, le temps de suspension du Service nécessaire aux essais et au dépannage est pris en compte dans le calcul de la durée de l'interruption.

L'Opérateur prend les dispositions nécessaires afin que son Client Final, dans le cas où ce dernier est impacté, permette à France Télécom l'accès au local. Le délai de rétablissement est suspendu si l'Opérateur n'est ni présent ni représenté dans le local hébergeant le Point de Terminaison.

Dès que le service est rétabli, France Télécom informe l'Opérateur. Un compte-rendu d'intervention est transmis systématiquement à l'Opérateur, dans un délai de 24 Heures Ouvrables à compter du rétablissement.

Le compte-rendu d'intervention indique par signalisation et prestation concernée :

- le numéro de la prestation,
- la localisation des extrémités,
- la date et l'heure de dépôt de la signalisation par l'Opérateur au service après-vente (ou du constat de l'incident par France Télécom) et le numéro d'incident,
- la localisation et la nature du dérangement,
- la date et l'heure de rétablissement du Service.

Si le défaut est localisé au niveau d'un EAS, l'Opérateur doit permettre aux personnes dûment mandatées par France Télécom l'accès à l'ensemble des EAS installés dans ses locaux ou, le cas échéant, dans les locaux de tiers quelles que soient l'heure et la durée de l'intervention. En cas de défaillance d'un EAS, France Télécom prend en charge sa remise en état de fonctionnement par les moyens qu'elle juge appropriés. Le respect des engagements de service de France Télécom peut conduire France Télécom à intervenir sur un EAS et à le remplacer, en dehors de tout incident déclaré.

L'existence de contraintes géographiques particulières ou la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux suspendent le délai de rétablissement :

- accès réglementé (route, local technique,...),
- interdiction de passage, transport aérien, maritime ou fluvial (hélicoptage, utilisation de bateaux,...),
- obstacles naturels à traverser ou à contourner (glissement de terrain, route enneigée ou inondée,...),
- configurations architecturales spéciales non accessibles par les moyens de France Télécom (clochers, phares, colonne Morris,...).

1.3.7.3 Informations sur les travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son réseau, France Télécom peut être amenée à réaliser sur ledit réseau des travaux affectant temporairement le fonctionnement du Service.

France Télécom s'engage à produire ses meilleurs efforts pour réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour l'Opérateur au titre du Service. Avant chaque intervention, France Télécom informe le Client en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption de la (des) prestations souscrite(s) par l'Opérateur. France Télécom informe l'Opérateur des modalités de ces travaux programmés dans un délai minimum de 15 jours précédant les travaux.

Les travaux programmés peuvent être exceptionnellement réalisés en dehors des Heures Ouvrables, à la demande de l'Opérateur et après étude de faisabilité par France Télécom. En signant le devis proposé par France Télécom, l'Opérateur s'engage alors à payer à France Télécom les frais supplémentaires générés par ces interventions en dehors des Heures Ouvrables. Une facture sera adressée en ce sens par France Télécom à l'Opérateur.

Les interruptions de Service consécutives à des travaux programmés, ne sont pas considérées comme incidents. A ce titre, elles ne sont pas prises en compte dans les engagements de service après vente décrits dans les paragraphes 2.5, 3.5, 4.1.4, 4.2.5.5, 5.3.4. De même, elle ne sera pas prise en compte pour le calcul de l'IMS visé aux paragraphes 2.5, 3.5, 4.1.4, 4.2.5.5, 5.3.4. Elles ne donneront pas lieu au versement de pénalités.

Enfin, les interruptions de Service consécutives à des travaux programmés ne sauraient entraîner le versement par France Télécom de dommages et intérêts au bénéfice de l'Opérateur, à quelque titre que ce soit.

L'Opérateur fait son affaire des adaptations de son réseau aux nouvelles caractéristiques des équipements, câbles issus le cas échéant de ces interventions programmées.

1.3.8 Limitations des pénalités à la charge de France Télécom

De convention expresse, les pénalités pour retard de livraison ou non respect de la qualité de service (IMS et GTR) constituent pour l'Opérateur une indemnité forfaitaire et définitive couvrant la totalité du préjudice subi et excluent toutes réclamations en dommages et intérêts pour ce motif. Les pénalités sont payées sur demande de l'Opérateur.

Ces pénalités ne sont pas dues lorsque l'interruption du Service ou le non-respect du délai de rétablissement ou de mise à disposition résulte :

- d'une modification de la prestation demandée,
- d'un cas de force majeure,
- du fait d'un tiers,
- du fait de l'Opérateur et en particulier du non-respect des STAS ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte Interne,
- des Difficultés Exceptionnelles de Construction rencontrées,
- le client de l'Opérateur n'a pas, dans le délai précisé dans l'étude de faisabilité en avant vente (ou dans le POC) ou à défaut dans les sept (7) jours avant la date convenue de mise à disposition, mis à disposition dans ses locaux, un emplacement équipé avec les conditions d'environnement requises pour recevoir, le cas échéant, des équipements de France Télécom, ou la Desserte Interne si elle n'est pas réalisée par France Télécom,
- la Desserte Interne est réalisée par France Télécom et nécessite l'établissement d'un devis.

Les pénalités pour retard de mise à disposition ne sont également pas dues au titre du semestre si les commandes effectives de ce semestre présentent un écart significatif avec les prévisions de commande (cf. paragraphe 1.3.5 Processus de planification et prévisions).

Pour les pénalités relatives à la qualité de service, le montant de l'abonnement pris en compte dans le calcul des pénalités est celui facturé à l'Opérateur au moment du rétablissement.

D'autres exclusions spécifiques à certains services sont précisées ci-après.

1.3.9 Facturation

Les factures sont mensuelles et l'abonnement payable d'avance.

Les Frais d'Accès au Service sont dus à la Date de Mise à Disposition Effective du Service.

1.4 Accès aux informations techniques sur l'interfaçage avec le réseau de France Télécom

Les Spécifications Technique d'Accès au Service (STAS) de chacune des composantes de la présente offre de référence définissent les interfaces et l'environnement technique réseau et apportent les informations nécessaires à l'Opérateur sur les services et leur mise en œuvre. Elles sont communiquées à l'Opérateur sur demande.

2 LIAISONS PARTIELLES TERMINALES

2.1 Définitions

Aboutement co-situé au RNO : dans un CFTSA, lien sur support optique ou cuivre entre le Point de Livraison de la LPT situé au répartiteur optique ou au répartiteur numérique, et le RNO de l'espace de dégroupage (en Salle de cohabitation, baies extérieures exclues, au titre de la Convention de Dégroupage).

Liaison d'Interconnexion d>Aboutement (LIA) : Service d>Aboutement fourni par un opérateur tiers et utilisé par l'Opérateur.

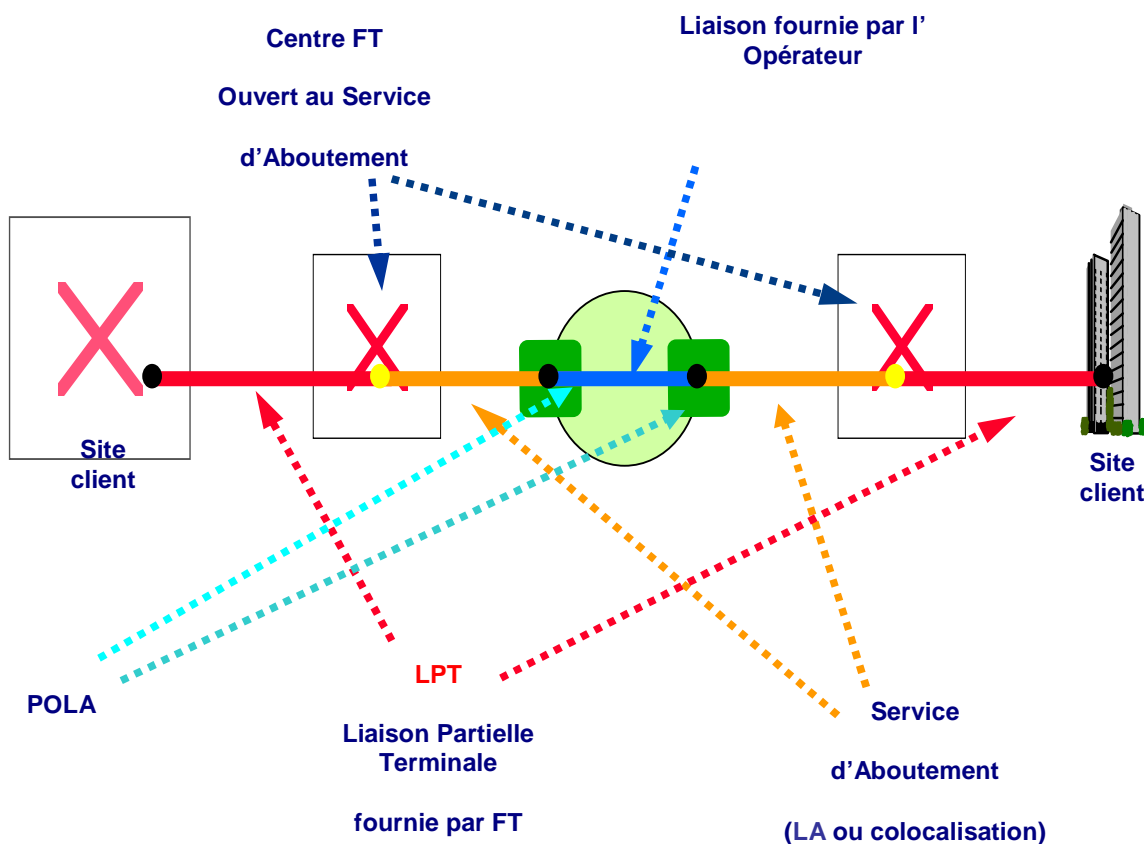
Zone de couverture ci-après (ZC) des LPT : Liste des communes rattachées à un CFTSA pour Liaisons Partielles Terminales Locales.

Pro activité : prestation incluse dans les options complémentaires de qualité de service 2 et 2bis souscrites par l'Opérateur à titre onéreux en contrepartie de laquelle France Télécom assure une supervision proactive des incidents. La Pro activité est la supervision proactive assurée par France Télécom pendant les Jours et Heures Ouvrables.

2.2 Caractéristiques générales

L'offre de Liaisons Partielles Terminales consiste en la fourniture par France Télécom d'une capacité de transmission permanente reliant un site du Client Final à un CFTSA.

L'utilisation d'une Liaison Partielle Terminale, couplée à l'utilisation de prestations de Service d'aboutement définies par ailleurs à la présente offre de référence, permet à l'Opérateur de fournir des prestations de liaisons louées de bout en bout comme ci dessous :



Particularité des LPT desservant un Site Elément de Réseau : Le Client Final devient l'Opérateur ou un opérateur qui complète son réseau de collecte.

2.2.1 Périmètre géographique et prestations offertes

2.2.1.1 Métropole

France Télécom propose en métropole deux types de services de Liaisons Partielles Terminales et des options complémentaires associées :

- des Liaisons Partielles Terminales locales lorsque le Client Final est situé dans la ZC du CFTSA, extrémité de cette liaison,
- des Liaisons Partielles Terminales régionales, lorsque le Client Final est situé hors de la ZC mais dans la même ZT que le CFTSA, extrémité de cette liaison, celui-ci étant un des centres ouverts pour ce service,
- des options complémentaires de Qualité de Service définies ci-après.

France Télécom propose, pour ces deux types de services, une variété de débits disponibles au niveau du site Client Final :

- Liaisons Partielles Terminales « Bas Débit » (**LPT BD**) : 64, 128, 256, 512, 1024, 1920, 2048 Kbit/s (à noter que les LPT de débits 64 à 1920 Kbit/s feront l'objet en métropole d'une fermeture technique au 31 décembre 2014 et commerciale au 31 mars 2011)
- Liaisons Partielles Terminales « Haut Débit » (**LPT HD**) : 34 et 155 Mbit/s.

Particularité des LPT desservant un Site Elément de Réseau : Seuls les débits 2048 kbit/s, 34 Mbit/s et 155 Mbit/s sont proposés.

2.2.1.2 DOM

Les Services de Liaisons Partielles Terminales sont disponibles dans les Départements d'Outre Mer, hors Guyane et uniquement en standard jusqu'au débit de 2048kbit/s.

Les Services de Liaisons Partielles Terminales sont disponibles en Guyane, sur étude de faisabilité, et uniquement jusqu'au débit de 2048 kbit/s.

Le Service de Liaison Partielles Terminales est disponible uniquement à l'intérieur de chaque Département d'Outre-mer selon quatre (4) Zones de Couverture qui sont l'île de la Martinique, l'île de La Guadeloupe, l'île de la Réunion et le Département de la Guyane.

A l'intérieur de chacune de ces 4 Zones de Couverture, France Télécom fournit un service de Liaison Partielle Terminale locale uniquement.

Pour les débits 34 et 155Mbit/s le service peut être proposé, sauf en Guyane, sur devis sous réserve de faisabilité technique et de disponibilité de ressources.

Les options complémentaires de qualité de service associées sont proposées au cas par cas selon la Zone de Couverture considérée dans les conditions définies au paragraphe 2.5.2.

2.2.2 Caractéristiques techniques et interfaces

Le détail de l'architecture et des prestations techniques se trouve dans les **Spécifications d'Accès au Service (STAS)**.

2.2.2.1 Interfaces sur le Site Client Final

Les interfaces de l'extrémité site du Client Final sont définies par leurs caractéristiques fonctionnelles, électriques ou optiques et mécaniques :

- G703 électrique 75 ohms ou G957 optique pour le débit 155 Mbit/s,
- G703 électrique 75 ohms pour le débit 34 Mbit/s,
- G703 électrique 120 Ohms pour le débit 2048 Kbit/s,
- G703/G704 pour les débits 256, 512, 1024 et 1920 Kbit/s,
- X24/V11 pour les débits de 64, 128, 256, 512, 1024, et 1920 Kbit/s,
- J64 et V35 pour le débit 64 Kbit/s.

Les Liaisons Partielles Terminales sont éligibles à l'Accès Fiabilisé (mais pas au Raccordement Sécurisé) moyennant facturation complémentaire, au titre du contrat d'Accès Fiabilisé, si le débit est inférieur ou égal à 8 Mbit/s et option de numérisation pour les débits inférieurs à 512 Kbit/s.

2.2.2.2 Interfaces sur le Site Élément de Réseau

Les interfaces de l'extrémité site Élément de Réseau sont définies par leurs caractéristiques fonctionnelles, électriques ou optiques et mécaniques :

- G703 électrique 75 ohms pour le débit 155 Mbit/s ou G957 optique pour le débit 155 Mbit/s,
- G703 électrique 75 ohms pour le débit 34 Mbit/s,
- G703 électrique 120 Ohms pour le débit 2048 Kbit/s,

Les Liaisons Partielles Terminales sont éligibles à l'Accès Fiabilisé (mais pas au Raccordement Sécurisé) moyennant facturation complémentaire, au titre du contrat d'Accès Fiabilisé, si le débit est inférieur ou égal à 8 Mbit/s.

2.2.2.3 Interfaces dans le CFTSA pour les LPT BD (y compris les LPT Site Élément de Réseau de débit 2048 kbit/s)

Pour les LPT de débits 64, 128, 256, 512, 1024 et 1920 Kbit/s, l'interface standard dans le CFTSA est à 2 Mbits/s, avec en option une interface à 155 Mbit/s si le débit cumulé des Liaisons Partielles Terminales est supérieur ou égal à 2048 Kbit/s.

Les LPT de débit 2048 Kbit/s sont proposées avec interface 2Mbits/s au CFTSA ou avec interface 155 Mbit/s au CFTSA.

L'interface physique disponible au Centre de France Télécom ouvert au Service d'Aboutement est :

- G703 électrique pour les Liaisons Partielles Terminales à interface 2 Mbit/s,
- G957 optique pour Liaisons Partielles Terminales à interface 155 Mbit/s.

2.2.2.4 Interfaces dans le CFTSA pour les LPT HD (y compris les LPT Site Elément de Réseau de débit 34 Mbit/s et 155 Mbit/s)

Pour les LPT de débits 34 et 155 Mbit/s, l'interface standard dans le CFTSA ouvert aux LPT HD est la G957 optique 155 Mbit/s.

2.2.2.5 Option livraison au RNO dans le CFTSA pour les LPT 2M et les LPT HD

Le point de livraison d'une LPT 2M ou d'une LPT 34 ou 155 Mbits/s peut se trouver, en option payante, au Répartiteur Numérique Opérateur (RNO) de l'espace de dégroupage (localisé en Salle de cohabitation, baies extérieures exclues).

2.2.2.6 Option de sécurisation des LPT HD sur RS2

Pour une sécurisation optimale du raccordement des sites clients finaux haut débit, l'Opérateur peut souscrire à une option payante de Sécurisation des LPT HD.

L'option de sécurisation des LPT 34 ou 155 Mbit/s s'appuie au préalable, sur le Service de Raccordement Sécurisé de niveau 2 (RS2) qui constitue un prérequis à la sécurisation physique du site client final. Le RS2 propose une double pénétration optique au niveau de l'immeuble du client final et un double parcours optique jusqu'au Nœud de Raccordement Abonné (NRA) le plus proche du Site Client final.

Sur le site du Client final, la sécurisation est réalisée avec un EAS installé par France Télécom, comportant une unique Interface d'Accès au Service (IAS) et raccordé au réseau de France Telecom par deux parcours optiques différents, un parcours normal et un parcours secours jusqu'au NRA.

Il n'y a pas de sécurisation du parcours physique au-delà du NRA.

En cas d'incident, la bascule du parcours normal sur le parcours secours est assurée par l'équipement EAS de France Télécom, de façon automatique, en moins de 50 ms.

Dans le cas où l'Opérateur a souscrit à cette option de sécurisation niveau 2 pour une LPT HD, cette LPT HD bénéficie alors automatiquement (et sans supplément de prix) de l'option de maintenance GTR S1 (option 1bis) et d'une IMS de 13 heures pour les LPT 34 Mbit/s et 5 heures pour les LPT 155Mbit/s tel que décrit au paragraphe 2.5.2.

Cette option de maintenance GTR S1 n'est pas disponible dans les DOM pour les LPT HD, l'option de sécurisation de la LPT HD n'inclut donc pas de GTR S1 dans les DOM.

Par contre, dans les DOM, hors Guyane et sur étude de faisabilité, la LPT HD avec option de sécurisation bénéficie automatiquement (et sans supplément de prix) de l'option de maintenance GTR S2 (option 1) et d'une IMS de 13 Heures Ouvrables tel que décrit au paragraphe 2.5.2.

2.2.3 Durée minimale - résiliation d'une commande sur demande de l'Opérateur

Chaque commande (LPT et/ou option de QS) est souscrite pour une durée minimale d'un an à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de celle-ci sauf pour les LPT temporaires.

Après l'expiration de la durée minimale prévue, l'abonnement de la Liaison Partielle Terminale peut être résilié à tout moment, sous réserve du respect d'un préavis de **sept (7) jours**, à compter de la réception de la demande par France Télécom.

En cas de résiliation avant la fin de la durée minimale, l'Opérateur doit payer à France Télécom une pénalité égale à **la moitié du montant de l'abonnement de la Liaison Partielle Terminale**, restant à courir jusqu'à l'expiration de la durée minimale.

Après l'expiration de la durée minimale prévue, l'abonnement de l'option de qualité de service peut être résilié à tout moment, sous réserve du respect d'un préavis de **sept (7) jours**, à compter de la réception de la demande par France Télécom.

En cas de résiliation avant la fin de la durée minimale, l'Opérateur doit payer à France Télécom une pénalité égale à **la moitié du montant de l'abonnement de l'option de qualité de service**, jusqu'à l'expiration de la durée minimale.

2.2.3.1 Résiliation avant la Date de Mise à Disposition Effective sur demande de l'Opérateur

L'Opérateur peut, avant la Date Mise à Disposition Effective, annuler sa commande.

Les Frais d'Accès au Service et les éventuels frais supplémentaires restent dus à France Télécom.

Toutefois, si la demande de résiliation parvient à France Télécom avant notification à l'Opérateur de la Date Convenue de Mise à Disposition, seuls les frais d'étude relatifs à une extrémité sont facturés. Le prix de cette prestation figure dans le catalogue des prix de France Télécom.

2.2.3.2 Résiliation d'une option complémentaire de Qualité de Service

Si la résiliation d'une option complémentaire de Qualité de Service, telle que définie au paragraphe 2.5.2 intervient **avant la fin des douze premiers mois** après la Date de Mise à Disposition Effective de l'option, l'Opérateur doit payer une pénalité égale à **la moitié du montant de l'abonnement de l'option**, jusqu'à l'expiration de la durée minimale.

Aucune pénalité n'est facturée si la résiliation intervient plus de douze mois après la Date de Mise à Disposition Effective.

2.2.3.3 LPT temporaires

Les LPT jusqu'à 2Mbit/s peuvent faire l'objet d'un abonnement temporaire moyennant deux conditions :

- l'abonnement mensuel est multiplié par trois par période indivisible d'un mois,
- impossibilité de souscrire aux options de qualité de service pour ces LPT.

Il n'y a pas de durée minimale pour ces liaisons temporaires.

Particularité des LPT desservant un Site Élément de Réseau : Les LPT temporaires ne sont pas proposées.

2.2.4 Modification relative à une liaison et demandée par l'Opérateur

Toute modification est interdite pour les LPT bas débit de métropole après leur date de fermeture commerciale fixée au 31 mars 2011, à l'exception, de celle portant sur une augmentation de débit d'une LPT bas débit vers une LPT 2048 kb/s.

2.2.4.1 Modification sans coupure du Service

Dans le cas où l'Opérateur commanderait une modification des caractéristiques d'une liaison, il peut demander à France Télécom le maintien de la liaison existante avant modification pendant une durée

maximum de 2 mois après la mise à disposition de la nouvelle liaison. La modification est dite “ **sans coupure du Service** ”.

Cette faculté garantit la continuité du Service pendant les opérations de modification.

La date de fin d'utilisation de la liaison initiale est précisée dans le bon de commande. Pendant la période de coexistence des deux liaisons, les abonnements propres à chaque liaison sont dus.

Les modifications sans coupure de Service font l'objet d'une demande écrite et donnent lieu à une étude de faisabilité spécifique. Les conditions techniques et financières dans lesquelles ces modifications pourraient être réalisées sont ainsi précisées **au cas par cas sur devis**.

Les dispositions du présent paragraphe ne sont pas applicables en cas de changement d'interface de changement du mode aboutement et de changement de CFTSA tels que définis au paragraphe 2.2.4.3, 2.2.4.4, 2.2.4.5.

2.2.4.2 Déplacement de l'extrémité correspondant au client de l'Opérateur d'une Liaison Partielle Terminale.

Le déplacement de l'extrémité correspondant au Client Final à **une nouvelle adresse**, sans changement des autres caractéristiques techniques de la liaison, peut être réalisé dans les conditions cumulatives suivantes :

- **plus de six (6) mois** séparent la mise à disposition de la liaison ou sa dernière modification et la date convenue pour le déplacement,
- la durée minimale d'abonnement de la liaison modifiée est d'un an à compter de la date de déplacement de l'extrémité correspondant au client de l'Opérateur,
- les frais d'accès relatifs à la création d'une Liaison Partielle Terminale de même débit que celle qui est modifiée sont facturés,
- l'abonnement mensuel de la liaison modifiée est calculé en fonction de la nouvelle distance.

Lorsque les conditions définies ci-dessus ne sont pas réunies, le déplacement d'extrémité nécessite la **résiliation de l'ancienne liaison**, avec facturation des éventuelles pénalités de résiliation anticipée, et la commande d'une nouvelle liaison.

2.2.4.3 Changement de l'interface d'une Liaison Partielle Terminale côté Client Final ou côté CFTSA

L'Opérateur peut commander un changement de l'interface d'une Liaison Partielle Terminale à l'une de ses extrémités, parmi les interfaces disponibles selon le débit de la Liaison Partielle Terminale concernée, si **plus de un (1) mois** sépare la Date de Mise à Disposition Effective et la date souhaitée pour le changement d'interface.

Pour commander un changement de l'interface à une extrémité, l'Opérateur doit remplir et signer un bon de commande « Liaison Partielle Terminale »,

Le changement d'interface coté CFTSA concerne les LPT 2Mb/s à l'exclusion de toute autre type de LPT et consiste en une modification du débit de l'interface d'aboutement de la LPT concernée (2 Mb/s ou 155Mb/s).

Un changement d'interface est réalisé **avec coupure du Service** en Heures Ouvrables.

Le tarif correspondant au changement d'interface dans les conditions précisées ci dessus est précisé au paragraphe 2.7. L'ancienneté de la liaison est conservée.

2.2.4.4 Changement du Service d'Aboutement d'une LPT côté CFTSA

L'Opérateur peut commander un changement du Service d'Aboutement d'une LPT au CFTSA si plus d'un (1) mois sépare la Date de Mise à Disposition Effective et la date souhaitée pour le changement d'aboutement.

Pour commander un changement du Service d'Aboutement à l'extrémité d'un CFTSA, l'Opérateur doit remplir et signer un bon de commande.

Un changement du Service d'Aboutement est réalisé **avec coupure du Service** en Heures Ouvrables..

Le tarif correspondant au changement d'interface dans les conditions précisées ci dessus est précisé au paragraphe 2.7. L'ancienneté de la liaison est conservée.

Lors d'un changement de débit de Liaison d'Aboutement, il est de la responsabilité de l'Opérateur de commander la migration de la LPT sur la nouvelle LA et de commander éventuellement une création d'option d'interface à 155 Mbit/s.

Un changement du service d'aboutement coté CFTSA donnant lieu à une changement d'interface coté CFTSA est facturé aux conditions prévues au paragraphe 2.2.4.3.

2.2.4.5 Changement de CFTSA d'une LPT

L'Opérateur peut commander un changement de CFTSA pour une LPT 2Mbs/s, 34Mb/s ou 155Mb/s si plus d'un (1) mois sépare la Date de Mise à Disposition Effective et la date souhaitée pour le changement de CFTSA. Pour commander un changement de CFTSA, d'une LPT existante, l'Opérateur doit remplir et signer un bon de commande.

Un changement de CFTSA est réalisé avec coupure du Service en Heures Ouvrables. Le tarif correspondant au changement de CFTSA dans les conditions précisées ci dessus est fixé au paragraphe 2.7.

La migration d'une liaison liée à la fermeture par France Telecom d'un CFTSA ne donne pas lieu à facturation.

L'ancienneté de la liaison est conservée.

Lors d'un changement de CFTSA, il est de la responsabilité de l'Opérateur de s'assurer que le nouveau CFTSA peut accueillir la LPT, et qu'un mode d'aboutement est disponible sur le nouveau CFTSA pour cette LPT.

Le changement de CFTSA ne donne pas lieu à intervention sur le site Client Final ou le Site Élément de Réseau.

2.2.4.6 Augmentation du débit d'une Liaison Partielle Terminale

L'augmentation du débit ne peut pas se faire d'une LPT BD vers une LPT HD.

Il est de la responsabilité de l'Opérateur de s'assurer que la Liaison d'Aboutement (LA) dispose de la capacité suffisante pour abouter la nouvelle LPT, sous peine de devoir s'acquitter des pénalités de résiliation de cette LPT.

L'Opérateur peut commander l'augmentation du débit d'une liaison partielle terminale d'interconnexion, si plus de six (6) mois séparent la date de livraison et la date souhaitée pour l'augmentation du débit.

Dans les six premiers mois, il faut résilier la LPT et s'acquitter des pénalités de résiliation à l'exclusion d'une augmentation de débit d'une LPT bas débit vers une LPT 2048kb/s puis créer une nouvelle LPT.

Pour commander une augmentation de débit, l'Opérateur doit remplir et signer un bon de commande.

Les augmentations de débit peuvent être demandées :

- avec coupure, auquel cas l'ancienne LPT est automatiquement résiliée par France Télécom au jour de la mise à disposition de la nouvelle LPT,
- ou sans coupure, auquel cas l'ancienne LPT reste en service après la mise à disposition de la nouvelle LPT jusqu'à ce qu'une demande de résiliation parvienne à France Télécom, les abonnements des deux LPT sont dus pendant la période de recouvrement.

Une nouvelle durée minimale d'un an d'abonnement est fixée à compter de la date de mise en service de la nouvelle LPT. Le montant de l'abonnement de la nouvelle LPT est modifié en fonction du débit choisi.

2.2.4.6.1 Pour les demandes d'augmentation de débit d'une LPT BD jusqu'à 2Mbit/s.

Dans le cas d'une augmentation de débit sans coupure, l'ancienne LPT doit être résiliée par l'Opérateur dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la nouvelle LPT.

L'augmentation de débit d'une LPT bas débit vers une LPT 2Mb/s ne donne pas lieu à pénalités de résiliation et est réalisée avec reprise de l'ancienneté de la LPT.

Le tarif correspondant à l'augmentation du débit dans les conditions précisées ci dessus est fixé en annexe 6.3.1.

2.2.4.6.2 Pour les demandes d'augmentation de débit au-delà de 2Mbit/s

L'augmentation du débit d'une Liaison Partielle Terminale 34 en 155Mbit/s est proposée sous réserve d'une étude de faisabilité.

Les Frais d'Accès au Service de la nouvelle LPT sont dus intégralement.

2.2.4.7 Modifications des options de qualité de service

L'Opérateur peut demander une modification de l'option de qualité de service à France Télécom dans les cas suivants :

- de l'offre de base vers une option 1 ou 1bis,
- d'une option 1 vers une option 1bis,
- d'une option 2 vers une option 2bis.

L'Opérateur peut demander une modification de l'option de qualité de service à France Télécom, sous réserve de faisabilité technique et au tarif indiqué dans l'annexe 6.3.1.

- de l'offre de base vers une option 2 ou 2bis
- d'une option 1 ou 1bis vers une option 2 ou 2bis.

Les autres cas sont traités en création d'une nouvelle LPT et résiliation de l'ancienne LPT.

Pour commander une modification de l'option de qualité de service, l'Opérateur doit remplir et signer un bon de commande. France Télécom et l'Opérateur conviennent d'une date de mise à disposition de l'option précisée dans l'accusé de réception du bon de commande adressé par France Telecom à l'Opérateur.

2.2.4.8 Modification demandée avant la mise à disposition

Toute demande de modification des caractéristiques techniques d'une liaison demandée avant la Date Convenue de Mise à Disposition, est considérée comme étant une résiliation avant la Date de Mise à Disposition Effective suivie d'une nouvelle commande.

2.2.4.9 Modification d'une LPT temporaire en LPT à durée indéterminée

La demande de modification d'une LPT temporaire en LPT à durée indéterminée entraîne la perception de frais de modification administrative, comme prévu au catalogue des prix de France Télécom (article J500). La nouvelle LPT aura une durée minimale d'une année à compter de la demande de transformation.

Le montant de l'abonnement de la nouvelle LPT est modifié à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la LPT à durée indéterminée.

2.2.4.10 Cession de la LPT

Les LPT peuvent faire l'objet de cessions entre opérateurs sous réserve de la signature d'un contrat qui en définit les modalités et qui matérialise l'accord des parties et de France Télécom. Le tarif de cession applicable à chaque contrat de cession entre deux opérateurs est précisé au paragraphe 2.7. Le cédant ne paie pas de pénalités de résiliation anticipée même si la durée minimale prévue au paragraphe 2.2.3 n'est pas atteinte. En outre, l'ancienneté de la LPT est reprise pour le nouveau titulaire.

2.2.4.11 Autres modifications

Les demandes de modification qui n'entrent pas dans les cas prévus par les dispositions des présents paragraphes font l'objet d'une demande écrite de la part de l'Opérateur et donnent lieu à **une étude de faisabilité spécifique**.

Les conditions techniques et financières dans lesquelles ces modifications pourraient être réalisées sont ainsi précisées **au cas par cas, sur devis**.

2.2.4.12 Délai de réalisation des modifications

Les délais de réalisation des modifications des Liaisons Partielles Terminales telles que prévues par les dispositions des paragraphes 2.2.4.1, 2.2.4.2, 2.2.4.3 et 2.2.4.6, sont déterminés conformément aux dispositions définies au paragraphe « 2.4.3.1 Délai de mise à disposition » de la présente offre de référence.

Dans l'hypothèse où l'Opérateur aurait opté, pour la Liaison Partielle Terminale concernée par une des modifications prévues par les dispositions des paragraphes 2.2.4.1, 2.2.4.2, 2.2.4.3 et 2.2.4.6, pour l'une des options complémentaires de qualité de service définies au paragraphe 2.5.2, les délais maximaux de mise à disposition après réception du bon de commande fixés dans le paragraphe « 2.2.4.7 Modifications des options de qualité de service » s'appliquent.

2.3 Processus de commande

2.3.1 Éligibilité au service

L'Opérateur peut consulter, à titre indicatif, sur le « web Opérateurs » l'éligibilité d'une Liaison Partielle Terminale et sa typologie (locale ou régionale). Lorsque dans une Zone de Couverture, il existe des Centres de France Télécom ouverts au Service d'Aboutement prioritaires, l'Opérateur doit se raccorder en priorité sur ceux-ci, France Télécom ne pouvant garantir de délai de mise à disposition sur les Centres de France

Télécom ouverts au Service d'Aboutement non prioritaires. Un centre « non prioritaire » est non prioritaire à la désaturation.

2.3.2 Prévisions de commande

Par dérogation au paragraphe « 1.3.5 Processus de planification et prévisions », les prévisions ne sont à fournir que pour le semestre à venir.

L'Opérateur complètera le fichier de commandes prévisionnelles décrit dans le contrat.

Les informations à compléter, par zone de transit, dans ce fichier sont les suivantes :

- le nombre de commandes prévisionnelles des Liaisons Partielles Terminales locales,
- le nombre de commandes prévisionnelles des Liaisons Partielles Terminales régionales,
- le débit des Liaisons Partielles Terminales, locales et régionales,
- les CFTSA souhaités.

La prévision retenue est la synthèse par zone de transit des données détaillées par CFTSA.

Particularités des LPT desservant un Site Élément de Réseau :

- les commandes de LPT 2048 kbit/s sont limitées (par Opérateur) conjointement à 75 par semaine calendaire au niveau national et à 10 par ZT,
- les commandes de LPT 34 Mbit/s et 155 Mbit/s sont limitées (par Opérateur) conjointement à 10 par semaine calendaire au niveau national et à 4 par ZT,
- En cas de dépassement du plafond susvisé de commandes passées par semaine calendaire, au niveau national ou par ZT, l'opérateur et France Télécom s'engagent à s'accorder sur un planning de livraison des commandes qui dépasseront ce plafond, ce planning devra être contractualisé. Dans ce cas, aucune pénalité ou indemnité de quelque nature que ce soit n'est due par France Télécom ou l'Opérateur.

2.3.3 Commande

L'ensemble des dispositions du présent paragraphe s'applique également à la modification technique des Liaisons Partielles Terminales ou des options existantes.

L'émission d'un bon de commande est subordonnée à la signature préalable entre France Télécom et l'Opérateur d'un contrat en bonne et due forme.

Dans le cas où le service d'aboutement serait fourni par un Opérateur différent de France Télécom, ci-après l'Opérateur tiers, et préalablement à toute commande de Liaison Partielle Terminale, l'Opérateur fournit à France Télécom un document signé par l'Opérateur tiers, fournisseur du service d'aboutement, attestant que celui-ci met à sa disposition une interface sur ses équipements de transmission co-localisés correspondants.

Pour commander une Liaison Partielle Terminale ou une option complémentaire, l'Opérateur doit remplir et signer un bon de commande telle que fourni dans le cadre du Contrat signé avec France Télécom au titre de la fourniture des prestations.

Après vérification de la conformité de la commande, France Télécom en accuse réception au demandeur.

L'accusé de réception matérialise l'acceptation de la commande par France Télécom. Ce document est transmis par courrier ou par télécopie ou par tout autre moyen électronique convenu entre l'Opérateur et France Télécom.

France Télécom communique à la signature du contrat les modalités de commande de capacité ou d'option complémentaire.

2.3.4 Cas particulier de saturation

En cas d'absence de ressources dans le réseau, France Télécom pourra traiter la commande en réalisant des opérations de désaturation du réseau mais moyennant un délai supplémentaire de 14 jours. L'Opérateur sera averti, dans un délai de 14 jours à compter de l'acceptation de la commande, que sa commande nécessite une désaturation.

La désaturation des LPT BD n'est possible qu'à condition que l'Opérateur soit signataire de la convention de désaturation du réseau cuivre en vigueur lors de sa commande. A défaut, l'Opérateur ne saurait bénéficier d'un ajout de ressources dans le réseau et sa commande serait rejetée par France Télécom, sans ouvrir droit à une quelconque indemnisation au profit de l'Opérateur.

Particularité des LPT desservant un Site Élément de Réseau :

Dans l'hypothèse où une opération d'infrastructure serait nécessaire pour procéder à la désaturation du Site Élément de Réseau, France Télécom réalise une étude et fournit systématiquement un devis dans les meilleurs délais.

Suite à acceptation dudit devis par l'Opérateur, France Télécom réalise et facture conformément au devis établi pour les travaux relatifs à la désaturation du Site Réseau. En revanche, si l'Opérateur refuse ledit devis établi par France Télécom, la commande est annulée et des frais d'étude de faisabilité sont facturés.

En cas de saturation du réseau nécessitant la réalisation d'une étude et d'une opération de déploiement d'infrastructure, la Date de Mise à Disposition Convenue est reportée du délai global nécessaire à cette opération. L'Opérateur sera averti dans un délai de 14 jours à compter de l'acceptation de sa commande que sa commande nécessite une désaturation.

2.3.5 Cas particulier des LPT jusqu'au débit 2048 kbit/s en Guyane

Dans la ZC correspondant au Département de la Guyane, les dispositions de mise à disposition des Liaisons Partielles Terminales ne s'appliquent pas.

Après commande, une étude de faisabilité est réalisée au cas par cas et les conditions techniques et financières de mise à disposition sont précisées lors de cette étude de faisabilité.

2.4 Processus de mise à disposition et pénalités pour retard de mise à disposition imputables à France Télécom

2.4.1 Préambule

L'aboutement des Liaisons Partielles Terminales dans les CFTSA peut être réalisé soit :

- par Co-localisation
- par Co-localisation Dédicée
- par Liaison d'Interconnexion d'Aboutement (LIA).

- par In Span pour les LPT 2Mbit/s
- par Liaison d'Aboutement de 2Mb pour les LPT 2 Mbit/s
- par Liaison d'Aboutement de 155Mb pour les LPT 34Mbit/s et 155 Mbit/s et pour les LPT2Mb avec option interface 155Mb
- par aboutement co-situé au RNO pour les LPT 2 Mbit/s, pour les LPT 34Mbit/s et 155 Mbit/s (option livraison au RNO)

L'aboutement d'une Liaison Partielle Terminale ne peut être assuré que dans la mesure où un Service d'Aboutement est déjà mis en service et possède la capacité disponible nécessaire.

En conséquence, il ne peut pas être considéré de retard de mise à disposition d'une Liaison Partielle Terminale ou d'une option complémentaire si le Service d'Aboutement n'est pas préalablement disponible pour assurer l'aboutement de la LPT.

2.4.2 Conditions du raccordement

La mise à disposition d'une Liaison Partielle Terminale est effectuée au Point de Terminaison situé à l'intérieur des locaux occupés par le Client Final, et selon les indications de l'Opérateur.

France Télécom prend à sa charge le coût d'établissement de la liaison jusqu'au Point d'Entrée, sauf Difficultés Exceptionnelles de Construction.

Entre le CFTSA et le Point de Terminaison, France Télécom détermine seule le tracé et les moyens techniques permettant de constituer une Liaison Partielle Terminale.

Dans un délai de **sept (7) Jours** Ouvrables avant la Date convenue de mise à disposition, l'Opérateur s'assure que le client final mette à la disposition de France Télécom :

- la Desserte Interne, si elle n'est pas réalisée par France Télécom,
- les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir les équipements qui constituent le Point de Terminaison de la liaison.

Lorsque ce délai de **sept (7) jours** n'est pas respecté, France Télécom définit une nouvelle date de mise à disposition. Cette date ne peut excéder de **quinze (15) jours** la mise à disposition par l'Opérateur de la Desserte Interne et des locaux. L'abonnement au Service est facturé à compter de la Date Convenue de Mise à Disposition initiale.

En cas d'impossibilité à réaliser le raccordement lors du rendez vous planifié pour cause par exemple d'absence de correspondant ou de locaux indisponibles ou inaccessibles, l'Opérateur sera redevable d'une pénalité pour intervention à tort telle que définie en annexe 6.3.1.

France Télécom procède au raccordement en présence de l'Opérateur ou de son représentant, pendant les jours ouvrés.

Les conditions techniques du raccordement sont précisées dans les STAS.

La fourniture et l'entretien de la Desserte Interne, ne sont pas compris dans les prestations de France Télécom au titre du service de LPT.

Particularité des LPT desservant un Site Elément de Réseau : dans le cas d'un Site Neuf, un Plan d'Opération Client (POC) pourra être demandé par France Télécom, qui décrira les travaux incombant à l'Opérateur et/ou à France Télécom.

2.4.3 Délais et suivi de mise à disposition

2.4.3.1 Délai de mise à disposition

Il dépend du débit de la LPT.

2.4.3.1.1 LPT de débit 34 et 155 Mbit/s en métropole

A compter de l'envoi par France Télécom de l'accusé réception de la commande de l'Opérateur, France Télécom étudie la faisabilité de la demande de l'Opérateur et définit, dans le cadre de l'étude de faisabilité, le délai nécessaire à la Mise à Disposition de la Liaison Partielle Terminale.

Ce délai ainsi que les éventuels coûts supplémentaires pour des Liaisons Partielles Terminales de débit 34 et 155 Mbit/s sont définis au cas par cas et sont fonction de la nature des sites extrémités.

La faisabilité de la prestation, son prix et le délai nécessaire à la mise à disposition ainsi que le devis éventuel sont mentionnés dans le retour de l'étude de faisabilité adressé par France Télécom à l'Opérateur.

A compter de la date de l'accusé de réception de la commande d'étude de faisabilité complète, France Télécom dispose, pour répondre sur la faisabilité en métropole, **de trois (3) semaines calendaires**.

2.4.3.1.2 LPT de débit inférieur à 34 Mbit/s

A la réception du bon de commande France Télécom communique, **dans un délai de 4 jours calendaires après la réception de la commande**, un accusé de réception qui matérialise l'acceptation de la commande par France Télécom. A compter de la réception de la commande, les délais standards de mise à disposition par France Télécom sont exprimés en jours calendaires et sont les suivants :

- 14 jours pour les débits 64 et 128 Kbit/s,
- 28 jours pour les débits 256 à 2048 Kbit/s.

Pour la Guyane, le délai est indiqué dans l'étude de faisabilité.

2.4.3.1.3 Option de livraison au RNO

Pour les LPT 2M interface G703, une étude de faisabilité technique est réalisée en cours de production, afin de vérifier les conditions d'éligibilité décrites dans les STAS du contrat.

Si la faisabilité technique est négative, France Télécom annule la commande de la LPT et de l'option, sans frais pour l'Opérateur et sans que la responsabilité de France Télécom ne puisse être engagée et donner droit à des dommages et intérêts ou toute autre somme au profit de l'Opérateur.

2.4.3.2 Suivi de la mise à disposition

France Télécom tient l'Opérateur informé de l'état d'avancement des travaux. S'il s'avère que la mise à disposition ne peut avoir lieu à la date convenue, France Télécom en informe l'Opérateur dans les meilleurs délais.

La Date de Mise à Disposition Effective est communiquée à l'Opérateur. Si cette date n'est pas contestée sous un délai **de sept (7) jours** à compter de cette communication, elle est considérée comme acceptée.

- En cas de mise à disposition anticipée par France Télécom : la facturation des abonnements est effectuée à compter de la Date Convenue de Mise à Disposition.

- En cas de retard de mise à disposition du fait de l'Opérateur : la facturation des abonnements est effectuée à compter de la Date Convenue de Mise à Disposition.
- En cas de retard de mise à disposition du fait de France Télécom : la facturation des abonnements est effectuée à compter de la Date de Mise à Disposition Effective.
- En cas de retard du fait des deux Parties (cause du retard partagée), la redevance mensuelle d'abonnement au Service est due à compter de la Date de Mise à Disposition Effective et aucune pénalité n'est due.

2.4.3.3 Option Mise à disposition Express

L'Opérateur peut commander la prestation "mise à disposition express" qui permet de raccourcir les délais de mise en disposition des LPT BD. Elle est disponible selon les résultats d'une étude de faisabilité, qui permet de fixer une Date de mise à disposition convenue inférieure à celle fixée par le délai standard de mise à disposition. Le tarif de l'option "mise à disposition express" (qui s'ajoute aux FAS) est précisé en annexe 6.3.1.

2.4.3.4 Option mise à disposition en 24 jours des LPT 256 à 1920 Kbit/s

L'Opérateur peut commander la prestation " mise à disposition en 24 jours d'une LPT 256 à 1920 Kbit/s ». Le tarif de cette option qui s'ajoute aux FAS est précisé en annexe 6.3.1.

2.4.3.5 Pénalités à la charge de France Télécom pour retard de mise à disposition

Dans le cas où la Date de Mise à Disposition Effective serait supérieure à la Date Convenue de Mise à Disposition portée sur l'accusé de réception de la commande sauf cas de force majeure, France Télécom paiera une pénalité à hauteur de : 5 % de l'abonnement mensuel de la liaison concernée par jour calendaire de retard, plafonné à **un mois d'abonnement**.

Cette pénalité n'est pas due (hormis les cas déjà évoqués au paragraphe 1.3.8) lorsque :

- pour le débit de 2048 Kbit/s, s'il s'agit de la première liaison de l'Opérateur à raccorder sur un site d'un de ses Clients Finaux,
- de la première Liaison Partielle Terminale de l'Opérateur à raccorder sur le CFTSA,
- la liaison est située dans un DOM.

Dans le cas d'un retard sur mise à disposition en 24 jours des LPT 256 à 1920 Kbit/s, la pénalité est égale à 25% du tarif de l'option par jour calendaire de retard sans que cela puisse dépasser le prix de l'option. A cette pénalité s'ajoute, celle mentionnée ci-dessus dans ce paragraphe si le délai standard de mise à disposition est également dépassé.

Dans le cas d'un retard sur mise à disposition express le calcul des pénalités est détaillé au paragraphe 2.7.

2.5 Service après vente

En cas d'intervention à tort d'un service de France Télécom consécutive à une interruption ou à une défaillance dont l'origine ne réside pas dans un équipement ou un réseau de sa responsabilité, l'Opérateur sera redevable d'une pénalité pour intervention à tort en SAV telle que définie en annexe 6.3.1.

2.5.1 Service après vente de l'offre de base

2.5.1.1 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

France Télécom s'engage à rétablir, le service des Liaisons Partielles Terminales défectueuses dans les **dix (10) Heures Ouvrables** qui suivent l'enregistrement de la signalisation dans le cas où le défaut serait effectivement imputable à France Télécom, déduction faite des cas de force majeure.

2.5.1.2 Disponibilité annuelle du service (IMS)

France Télécom fait ses meilleurs efforts pour maintenir pour une Liaison Partielle Terminale et/ou pour une Liaison d'Aboutement, l'IMS inférieure ou égale à **vingt (20) Heures Ouvrables** après l'enregistrement de la signalisation dans le cas où le défaut serait effectivement imputable à France Télécom, sauf cas de force majeure.

2.5.2 Options complémentaires

Dans les DOM hors Guyane n'est disponible que l'option 1 en standard jusqu'au débit 2048 Kbit/s et sur étude de faisabilité pour les débits supérieurs. En Guyane, l'option 1 ne peut être proposée que pour les débits jusqu'à 2048 Kbit/s et seulement après étude de faisabilité.

Dans les DOM hors Guyane, l'option 1 bis est ouverte jusqu'au débit 2048 Kbit/s, et en Guyane seulement après étude de faisabilité.

La durée minimale de ces options complémentaires est d'une année à compter de la date de mise en service de l'option.

2.5.2.1 Option 1 (tous débits)

France Télécom s'engage sur une GTR S2 dans un délai maximum de **4 heures**, et une Interruption Maximale du Service inférieure (IMS) ou égale à **13 heures** en Heures Ouvrables sur une année.

2.5.2.2 Option 1bis jusqu'à 34 Mbit/s

France Télécom s'engage sur une GTR S1, dans un délai maximum de **quatre (4) heures**, et sur une Interruption Maximale du Service inférieure ou égale à **treize (13) heures** sur une année.

2.5.2.3 Option 1bis de la LPT 155 Mbit/s

France Télécom s'engage sur une GTR S1 dans un délai maximum de **quatre (4) heures**, et une Interruption Maximale du Service inférieure ou égale à **cinq (5) heures** sur une année.

2.5.2.4 Option 2 (débit jusqu'à 1920 Kbit/s)

Cette option comprend les services suivants :

- le contenu du service décrit au paragraphe 2.5.2.1
- la pro activité.

2.5.2.5 Option 2 bis (débit jusqu'à 1920 Kbit/s)

Cette option comprend les services suivants :

- le contenu du service décrit au paragraphe 2.5.2.2
- la pro activité.

2.5.3 Pénalités à la charge de France Télécom pour non respect de la qualité de service

2.5.3.1 GTR de l'offre de base

Pour toute signalisation déposée pendant les Jours et Heures Ouvrables, dans le cas où le délai de rétablissement serait supérieur à **dix (10) Heures Ouvrables** après l'enregistrement de la signalisation, pour un défaut imputable effectivement à France Télécom, sauf cas de force majeure, France Télécom paie des pénalités équivalentes à **vingt cinq pour cent (25%) de l'abonnement mensuel** de la liaison.

2.5.3.2 GTR pour les débits jusqu'à 2048 des options 1, 1 bis, 2 et 2 bis

Dans le cas où le délai de rétablissement serait supérieur à **quatre (4) heures** après l'enregistrement de la signalisation, pour un défaut imputable effectivement à France Télécom, sauf cas de force majeure, France Télécom paiera, pour les options 1 bis et 2 bis, des pénalités telles que

- si le dépassement est inférieur ou égal à 2 heures, les pénalités sont d'un montant égal à **un (1) mois** d'abonnement,
- si le dépassement est supérieur à 2 heures, les pénalités sont d'un montant égal à **deux (2) mois** d'abonnement.

Dans le cas des options 1 et 2, France Télécom paiera les mêmes pénalités (avec les mêmes réserves) pour toute signalisation déposée pendant les Jours et Heures Ouvrables et dans le cas où le délai de rétablissement serait supérieur à **quatre (4) heures** après l'enregistrement de la signalisation ou pour toute signalisation déposée en dehors des Jours et Heures Ouvrables et dans le cas où le rétablissement de la liaison ne serait pas effectué avant **midi** le premier Jour Ouvrable suivant l'enregistrement de la signalisation.

2.5.3.3 GTR pour les débits 34Mbit/s et 155Mbit/s des options 1 et 1 bis

Dans le cas où le délai de rétablissement serait supérieur à **quatre (4) heures** (cas de l'option 1bis) après l'enregistrement de la signalisation, pour un défaut imputable effectivement à France Télécom, sauf cas de force majeure, France Télécom paiera des pénalités égales **un (1) mois** d'abonnement.

Dans le cas de l'option 1, France Télécom paiera les mêmes pénalités (avec les mêmes réserves) pour toute signalisation déposée **pendant les Jours et Heures Ouvrables** et dans le cas où le délai de rétablissement serait supérieur à **quatre (4) heures** après l'enregistrement de la signalisation ou pour toute signalisation déposée en dehors des Jours et Heures Ouvrables et dans le cas où le rétablissement de la liaison ne serait pas effectué avant **midi** le premier Jour Ouvrable suivant l'enregistrement de la signalisation.

2.5.3.4 IMS pour les options 1, 1 bis, 2 et 2 bis

Dans le cas des options 1 et 2 les heures s'entendent comme des Heures Ouvrables,
Dans le cas où l'Interruption Maximale annuelle du Service serait imputable effectivement à France Télécom, France Télécom paie des pénalités telles que :

- si l'IMS dépasse 13 heures (ou 5 heures dans le cadre de l'option définie au paragraphe 2.5.2.3) et est inférieure ou égale à 30 heures les pénalités sont d'un montant égal à **un (1) mois** d'abonnement,
- si l'IMS dépasse 30 heures les pénalités sont d'un montant égal à **deux (2) mois** d'abonnement.

2.5.3.5 Limitations et plafonnement relatives à la qualité de service

Le plafond annuel GTR + IMS de pénalités ne peut dépasser le montant des 3 mois précédents d'abonnements au service payés au titre des LPT hors FAS (donc 3 mois si Mise En Service en octobre, 2 mois si Mise En Service en novembre, 1 mois si Mise En Service en décembre). Ce plafond s'applique à l'offre de base définie au paragraphe 2.5.1 et aux options définies au paragraphe 2.5.2.

2.5.4 Cas des LPT supportées par un équipement colocalisé d'un Opérateur tiers

L'opérateur tiers fournisseur du Service d'Aboutement est le seul responsable vis à vis de l'Opérateur pour tout dysfonctionnement de ce service.

Pour toute intervention, l'Opérateur doit s'adresser à l'opérateur tiers fournisseur du Service d'Aboutement.

Si la pré localisation effectuée par l'Opérateur (ou par France Télécom sous pilotage de l'Opérateur) montre qu'une intervention sur le Service d'Aboutement est nécessaire, l'Opérateur demande l'intervention de l'opérateur tiers fournisseur de ce service. Pour France Télécom, cette demande clôt l'intervention en cours avec l'Opérateur.

2.6 Tableaux de bord production et service après vente

Un tableau récapitulatif des indicateurs de production et de service après vente est fourni annuellement et inclus dans les prestations.

La liste des indicateurs de production et de service après vente sera précisée dans le contrat associé.

2.7 Tarifs

La structure tarifaire de l'offre Liaisons Partielles Terminales Bas Débit est composée d'un tarif forfaitaire de création du service et d'une prestation mensuelle, calculée en fonction du débit, de la distance, de la localisation du centre d'aboutement et de la couverture régionale ou locale. Pour les LPT haut débit une distinction est également faite entre les zones denses et non denses.

Des frais supplémentaires peuvent être facturés à l'Opérateur conformément au tarif prévu en annexe.

Les tarifs figurent en annexe 6.3.1 hormis ceux qui sont définis au catalogue des prix de France Télécom. Les frais d'études de faisabilité sont définis dans ce catalogue à l'article J1202 au chapitre « Liaisons Louées Numériques » sous l'intitulé « frais d'étude ».

Les LPT Site Client Final et la LPT Site Eléments de Réseau font l'objet de grilles distinctes.

Précision sur l'option Mise à Disposition express :

Les frais supplémentaires pour mise à disposition anticipée comprennent 900 Euros forfaitaires auxquels s'ajoutent 300 Euros par nombre de jours restant à courir entre la date de mise à disposition et la date convenue.

La date de facturation débutera à compter de la date effective de mise à Disposition.

Montant de la pénalité par jour de retard calendaire sur mise à disposition express dans le cas où le délai standard est respecté : 300 €

Montant de la pénalité dans le cas où le délai standard n'est pas respecté : montant des frais de mise à disposition express augmentée de la pénalité standard de retard de mise à disposition.

Exemple :

Une LPT à 64k demandée en 10 jours alors que le délai standard est de 14 jours (4 jours de moins) des frais s'élevant à : $900,00€ + 300,00€ \times 4 = 2\ 100 €$

Si elle est livrée avec 2 jours de retard, la pénalité est de $2 \times 300 €$.

Si elle est livrée avec plus de 4 jours de retard la pénalité est de $2100 +$ la pénalité standard de retard de mise à disposition.

3 COLLECTE ETHERNET OPTIQUE OPÉRATEUR

3.1 Définitions

Chef de Projet Réalisation : interlocuteur technique France Télécom de l'Opérateur pendant toute la phase de mise en œuvre du Service.

Coordination de Modifications Tronc et Feuille : prestation nécessaire pour des Modifications simultanées d'un Tronc et d'une ou de plusieurs Feuilles qui y sont raccordées

Feuille : liaison sur support optique entre un site Client Final et un Tronc de l'Opérateur permettant d'assurer la connexion entre ces deux points.

Interface d'Accès au Service (IAS) : interface physique qui permet l'interfonctionnement entre un Equipement de l'Opérateur et l'Equipement d'Accès au Service ou le Point de Mise à disposition du Tronc.

Modification de VLAN : modification, ajout (au delà de 30 VLAN par Feuille) ou suppression d'un VLAN sur une Feuille en service

Modification Feuille ou Tronc : prestation commandée par l'Opérateur sur un Tronc ou une Feuille en service :

- augmentation de débit d'une Feuille ou d'un Tronc,
- augmentation de débit d'une Feuille évolutive
- migration d'une Feuille de débit crête en débit garanti
- transfert de l'extrémité d'une Feuille sur un nouveau site client final,
- déplacement de l'EAS sur le même site, dans la même salle (Feuille)
- migration d'une Feuille d'un Tronc CE2O sur un Raccordement DSLE,
- migration d'une Feuille d'un Raccordement DSLE sur un Tronc CE2O,
- migration d'une Feuille d'un Raccordement DSLE sur un autre Raccordement DSLE,
- migration d'une Feuille sur un autre Tronc, sur le même SRHD
- migration d'une Feuille sur un autre Tronc, sur autre SRHD

Ces prestations peuvent être commandées simultanément, mais alors chaque prestation est comptabilisée comme une Modification ; si les prestations combinées concernent un Tronc et une Feuille, alors une prestation de Coordination sera comptabilisée en plus.

Point de Mise à Disposition du Tronc : extrémité du Tronc du côté de l'Opérateur.

Raccordement DSLE Site Central Colocalisé : accès haut débit reliant le Site Central au Centre ATM France Télécom et assurant la connexion d'un ensemble de Liaisons au Site Central. L'EAS est présent dans le Centre ATM France Télécom de rattachement du Raccordement Site Central. Les conditions de la présence de l'Opérateur dans le Centre ATM France Télécom font l'objet d'un contrat distinct des Conditions Spécifiques DSLE.

Raccordement DSLE Site Central Standard : accès haut débit reliant le Site Central au Cœur de Plaque et assurant la connexion d'un ensemble de Liaisons au Site Central. Le Site Central hébergeant l'EAS se trouve à une adresse distincte de celle du Centre ATM France Télécom de rattachement du Raccordement Site Central.

Raccordement DSLE mutualisé : accès haut débit reliant le Site Central Colocalisé et/ou Standard au Centre ATM France Télécom et permettant la connexion d'un ensemble de liaisons souscrites par l'Opérateur au titre des offres France Télécom au dit Site Central. Les conditions d'éligibilité à ce Raccordement figurent dans la convention pour la fourniture d'un Raccordement DSLE mutualisé.

Site : local d'accueil de l'équipement d'Accès au Service situé dans les locaux de l'Opérateur, chez le Client Final ou un tiers.

Site Fibré (Non Fibré) : Site faisant l'objet (ne faisant pas l'objet) d'un raccordement en fibres optiques France Télécom à la date de commande de la Feuille.

Tronc : lien d'accès haut débit sur support optique ou cuivre entre le Point de Présence de l'Opérateur et un Site de Raccordement Haut Débit.

Tronc co-situé : lien d'accès haut débit sur support optique entre l'équipement de France Télécom installé dans un site de Raccordement Haut Débit et le Point de Mise à disposition du Tronc situé soit :

- au Répartiteur Numérique Opérateur de l'espace de dégroupage (en Salle de cohabitation, Espace Dédié, Espace Restreint, Emplacement en Espace Très Petit Site),
- sur extension de colocalisation,
- au Répartiteur Optique (sur un câble de dégroupage au titre de la convention d'accès à la boucle locale de France Télécom, sur un câble de colocalisation existant au titre de la convention d'interconnexion de France Télécom, ou sur un câble de colocalisation dédiée existant au titre des services de capacité de France Télécom).

Le Point de Livraison du Tronc se situe dans le même bâtiment que le Site de Raccordement Haut Débit.

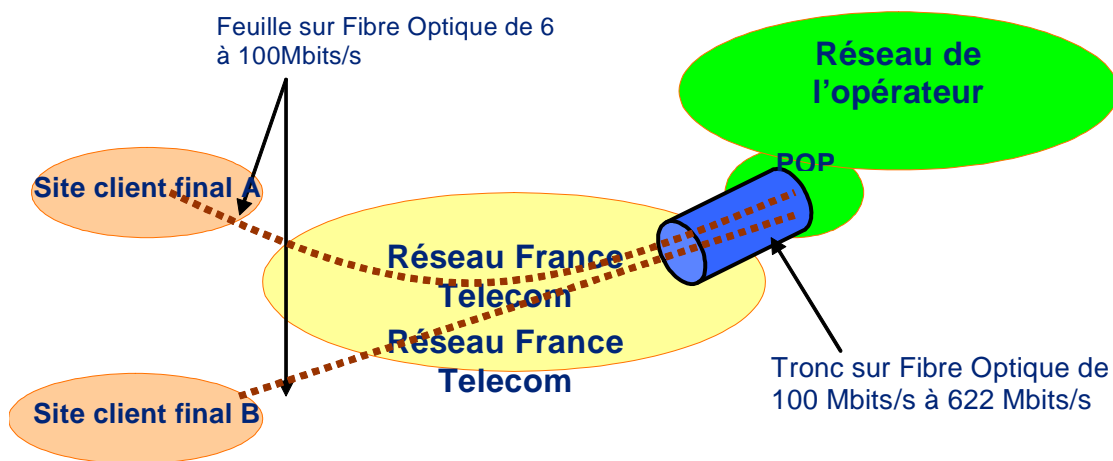
VLAN : Virtual Local Area Network ou Réseau Local Virtuel, les VLAN permettent de diviser logiquement un réseau local en plusieurs domaines de diffusion (domaines de broadcast)

3.2 Caractéristiques générales

Les prestations fournies installées et mises à disposition au titre du présent contrat, et ci-après dénommées le « Service » sont :

- des Troncs reliant un Point de Présence de l'Opérateur au Site de Raccordement Haut Débit proposés sur étude de faisabilité en avant-vente, et leur option de Surbooking.
- des Feuilles reliant un Site Client Final et un Tronc mis à disposition pour l'Opérateur permettant d'assurer la connexion entre le Site Client Final et le POP et leurs options de Sécurisation et de maintenance étendue.

La fourniture, l'installation et la mise à disposition des Dessertes Internes ne font pas partie des prestations fournies au titre du service CE20.



Particularité des Feuilles desservant un Site Élément de Réseau : Le Client Final devient l'Opérateur ou un opérateur qui complète son réseau de collecte.

3.2.1 Périmètre géographique

Les prestations sont fournies en offre standard par France Télécom sur les communes dont la liste est communiquée en annexe 6.4 et qui sont situées en Métropole, sur l'île de la Martinique, l'île de la Guadeloupe et l'île de la Réunion

Si le site Client Final est en dehors de ces communes éligibles, sur l'ensemble du territoire français à l'exception du Département de la Guyane et des Territoires et Collectivités d'Outre Mer, une Feuille hors zone peut être proposée sur devis, uniquement à la suite d'une étude de faisabilité de France Télécom et pour relier ce site Client Final à un site SRHD situé dans la même Région CE2O.

L'étude de faisabilité doit être commandée par l'Opérateur par bon de commande dans les conditions décrites au paragraphe 3.3.2.

3.2.2 Caractéristiques techniques et interface

3.2.2.1 Les Troncs ou Troncs co-situés.

Un Tronc est composé d'un Equipement d'Accès au Service (sauf pour les Troncs 622 Mbit/s et 1000 Mbit/s), et d'un lien entre un Point de Présence Opérateur et Site de Raccordement Haut Débit. Un Tronc ne peut être commandé que sur un SRHD situé dans la même commune que le POP.

Chaque Tronc est caractérisé par :

- son Interface d'Accès au Service,
- son débit.

La description détaillée des caractéristiques du Tronc et des débits disponibles est mentionnée dans les STAS.

Le point de livraison d'un Tronc co situé peut se trouver soit :

- en option, à la mise en service uniquement, au Répartiteur Numérique Opérateur (localisé en Salle de cohabitation, Espace Dédié, Espace Restreint ou Emplacement en Espace Très Petit Site),
- sur extension de colocalisation,
- au Répartiteur Optique (sur un câble de dégroupage au titre de la convention d'accès à la boucle locale de France Télécom ou sur un câble de colocalisation existant au titre de la convention d'interconnexion de France Télécom).

Ce point de livraison peut éventuellement se faire sur un Emplacement ou sur un câble appartenant à un opérateur tiers.

Dans tous les cas où la livraison du Tronc par France Télécom peut être réalisée sur l'Emplacement ou le câble en pénétration d'un opérateur tiers présent sur un site France Télécom au titre de la convention d'accès à la boucle locale ou au titre de la convention d'interconnexion et assurant une prestation de prolongement pour l'Opérateur. Dans cette hypothèse, l'Opérateur reconnaît expressément avoir obtenu les autorisations nécessaires auprès de l'opérateur tiers assurant la prestation de prolongement et devra être en mesure de présenter ces autorisations en cas de litige.

La livraison de Tronc ne peut se faire que sur un Emplacement ou un câble déjà mis en service dans le Site de Raccordement Haut Débit correspondant.

Option de surbooking des Troncs:

Une option payante de surbooking est disponible sur les Troncs (sauf sur les Troncs à 622 et 1000 Mbits/s). Cette option permettra à l'Opérateur de bénéficier d'une marge de 50% quant à la règle du dimensionnement du Tronc que doit respecter l'Opérateur et telle que définie dans les STAS. La somme des débits garantis des Feuilles ne devra pas dépasser :

- 150 Mbit/s pour un Tronc 100 Mbit/s
- 180 Mbit/s pour un Tronc 120 Mbit/s
- 360 Mbit/s pour un Tronc 240 Mbit/s
- 750 Mbit/s pour un Tronc 500 Mbit/s.

Etant précisé que la souscription de cette option par l'Opérateur se fera dans le respect des règles de détermination de la responsabilité qui sont définies au contrat CE2O. A ce titre et notamment, l'Opérateur devra veiller et s'assurer que le niveau du Tronc permet l'écoulement du trafic dans les conditions prévues dans les STAS pour éviter toute congestion réseau qui aurait des impacts sur les engagements de France Télécom stipulés au dit contrat.

3.2.2.2 Les Feuilles.

3.2.2.2.1 Généralités

Une Feuille est composée d'un Equipement d'Accès au Service, et d'un raccordement du Site Client Final au réseau de France Télécom et assure la connexion entre le Site Client Final et le Tronc.

Chaque Feuille est caractérisée par :

- son Interface d'Accès au Service,
- son débit,
- son type de débit (débit crête ou débit garanti),
- sa gestion des VLAN.

Les Feuilles sont réparties en 3 tranches de débit suivantes :

- Tranche de débit 1 : 6, 10, 15, 20 Mbit/s.
- Tranche de débit 2 : 30, 40 Mbit/s.
- Tranche de débit 3 : 60, 80, 100 Mbit/s.

Les ingénieries de raccordement des Feuilles sont différentes entre tranches.

Les augmentations de débit des Feuilles entre tranches ne sont pas possibles sans résiliation (voir paragraphe 3.2.3.3.1.3) sauf pour les Feuilles évolutives en débits (l'évolution en débit peut se faire en intra-tranche ou inter-tranche). Ces Feuilles évolutives font l'objet de tarifs distincts des Feuilles standard et ne peuvent faire l'objet d'une souscription d'une option de sécurisation.

La description détaillée des caractéristiques des Feuilles, les débits disponibles ainsi que les objectifs de performance associés sont mentionnés dans les STAS.

L'Opérateur peut souscrire pour chaque Feuille à une option de maintenance étendue tel que prévu au paragraphe 3.5.3.2 Engagements de disponibilité des Feuilles.

3.2.2.2.2 Options de sécurisation des Feuilles

Pour une sécurisation optimale du raccordement des Feuilles, l'Opérateur peut souscrire à une des trois

options payantes de Sécurisation des Feuilles proposées au présent paragraphe, correspondant soit à une option de Sécurisation avec double EAS soit à une option de Sécurisation avec la fonction APS. Ces options ne peuvent être souscrites pour les Feuilles évolutives en débit.

3.2.2.2.2.1 Options de Sécurisation des Feuilles sur Raccordement Sécurisé niveau 2

Elles s'appuient chacune sur l'offre de Raccordement Sécurisé de niveau 2 (RS 2) qui constitue un prérequis à la sécurisation physique de la Feuille CE2O (il est également possible de s'appuyer sur les parcours physiques en fibre optique d'un Accès Fiabilisé de niveau 2). Pour souscrire à une option de sécurisation de Feuille, l'Opérateur devra avoir donc avoir souscrit au préalable à cette offre, laquelle propose une solution de Sécurisation par une double pénétration optique au niveau de l'immeuble du client final et par un double parcours optique jusqu'au Nœud de Raccordement Abonné (NRA).

Option de sécurisation avec double EAS :

Sur le site Feuille du Client final, la sécurisation est réalisée avec deux EAS fournis et installés par France Télécom, comportant chacun une unique Interface d'Accès au Service (IAS) Ethernet /Fast Ethernet.

Chaque EAS est raccordé par un parcours optique différent (sur le service RS2 ou AF2) jusqu'au NRA de France Télécom.

L'Opérateur est responsable de la bascule manuelle de la connexion active sur un des deux EAS, en cas de défaillance d'un des deux parcours optiques ou d'un des 2 EAS.

Option de sécurisation avec la fonction APS :

Sur le site Feuille du client final, la sécurisation est assurée par la fonction APS (Automatic Protection Switching) d'un unique EAS raccordé par 2 parcours optiques distincts (du service RS2) jusqu'au NRA de France Télécom tel que décrit dans l'Offre de Sécurisation RS 2. Le service est livré sur une seule interface Ethernet/ Fast Ethernet et, en cas d'incident, la bascule du parcours normal sur le parcours secours est assuré par l'équipement EAS de France Télécom, de façon automatique.

Cette option de sécurisation est proposée pour les Feuilles à débit crête ou débit garanti supérieur ou égal à 60 Mbit/s uniquement.

Si l'Opérateur souscrit à une de ces 2 options de sécurisation de niveau 2 pour une Feuille, alors cette Feuille bénéficie automatiquement (et sans supplément de prix) de l'option de maintenance étendue GTR S1 et d'une IMS de 4 h tel que décrit au paragraphe 3.5.3.2.2.

3.2.2.2.2 Option de Sécurisation des Feuilles sur Raccordement Sécurisé niveau 3

Afin de bénéficier de l'option de Sécurisation des Feuilles, l'Opérateur doit avoir préalablement souscrit à l'offre de Raccordement Sécurisé de niveau 3 (RS 3) de France Télécom, ci-après dénommée « Offre de Sécurisation » laquelle propose une solution de Sécurisation par une double pénétration optique au niveau de l'immeuble du client final et par un double parcours optique vers deux Nœuds de Raccordement Abonné (NRA).distincts. Il est également possible de s'appuyer sur les parcours physiques en fibre optique d'un Accès Fiabilisé de niveau 3.

Sur le site Feuille, la Sécurisation est réalisée sur deux EAS fournis et installés par France Télécom, comportant chacun une unique Interface d'Accès au Service (IAS) Ethernet /Fast Ethernet.

Chaque EAS est raccordé par un parcours optique différent sur le service RS 3 (ou AF 3) jusqu'à 2 NRA distincts, puis vers deux brasseurs distincts du réseau de France Télécom situés dans la même Zone.

L'Opérateur est responsable de la bascule manuelle de la connexion active sur un des deux EAS en cas de défaillance d'un des deux parcours optiques ou d'un des 2 EAS.

Cette option de Sécurisation est proposée uniquement pour les Feuilles à débit crête ou débit garanti supérieur ou égal à 60 Mbit/s.

Dans le cas où l'Opérateur a souscrit à cette option de Sécurisation niveau 3 pour une Feuille, cette Feuille bénéficie alors automatiquement (et sans supplément de prix) de la maintenance très étendue GTR S1 2h et IMS 1h tel que décrit au paragraphe 3.5.3.2.2.

3.2.2.3 VLAN.

Pour les Feuilles connectées sur un Tronc disposant de l'interface Fast Ethernet (Tronc 100 ou 240 Mbit/s) ou Giga Ethernet (tronc 100 ou 500 Mbit/s), cinq modes de gestion des VLAN sont possibles :

- mono VLAN marqué VLAN par l'Opérateur;
- mono VLAN non marqué VLAN par l'Opérateur;
- multi VLAN marqué VLAN par l'Opérateur,
- transparence aux VLAN,
- VLAN stacking

Pour les Feuilles connectées sur un Tronc 1000 Mbits/s, 3 modes de gestion des VLAN sont proposés :

- mono VLAN marqué VLAN par l'Opérateur,
- mono VLAN non marqué VLAN par l'Opérateur,
- VLAN stacking.

France Télécom assure la configuration et la gestion logicielle des VLAN dans les Equipements d'Accès au Service.

Dans le cas du mode de gestion multi VLAN marqué VLAN par l'Opérateur, ce dernier peut demander, à la commande, en standard jusqu'à 30 VLAN, et jusqu'à 100 VLAN en option payante. Sur les Feuilles déjà mises à disposition, France Télécom peut procéder à la demande de l'Opérateur à des Modifications ou suppressions de VLAN et à des ajouts dans la limite de 30 VLAN.

En cas de demande de Modification ou de suppression de VLAN et d'ajout au-delà de 30 VLAN, l'Opérateur doit acquitter un montant forfaitaire, fixé au paragraphe 3.6, par VLAN modifié, ajouté ou supprimé.

Ces Modifications, ajouts ou suppressions sont possibles sous réserve de faisabilité technique. La Modification, l'ajout ou suppression de VLAN pourra donner lieu à une interruption du trafic supporté par la Feuille, dont la durée prévisionnelle sera communiquée à l'Opérateur lors de la réception de sa commande par France Télécom. Les durées d'interruption éventuelles ne seront pas prises en compte dans le calcul de l'IMS et de la GTR.

3.2.3 Conditions de modifications et de résiliation demandées par l'Opérateur

3.2.3.1 Durée des Feuilles.

Une Feuille (et ses options) est commandée pour une durée indéterminée, avec une période minimale d'un an. La durée court à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la Feuille. Néanmoins, le retard dû à France Télécom s'imputera sur la période minimale d'un an.

3.2.3.2 Durée des Troncs.

Un Tronc ou Tronc co-situé est commandé pour une durée indéterminée, avec une période minimale d'un an. La durée court à compter de la Date de Mise à Disposition Effective du Tronc. Néanmoins, le retard dû à France Télécom s'imputera sur la période minimale d'un an.

3.2.3.3 **Modification des Feuilles.**

France Télécom peut procéder à la demande de l'Opérateur et après vérifications techniques, à la modification d'une Feuille, qui donnera lieu à une interruption du trafic acheminé sur la Feuille.

3.2.3.3.1 Modifications avec résiliation de la Feuille

Pour demander à France Télécom une Modification de la Feuille proposée au présent paragraphe, l'Opérateur doit résilier sa commande initiale et passer une nouvelle commande en remplissant et signant un bon de commande.

Par dérogation au paragraphe 3.2.3.6.2, le préavis de la résiliation est de sept (7) jours.

L'ancienneté de la Feuille est conservée.

3.2.3.3.1.1 *Modification du type de débit des Feuilles (à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la Feuille) :*

En cas de demande de passage de débit crête à débit garanti d'une Feuille, l'Opérateur doit solliciter la création d'une nouvelle Feuille et s'acquitter de la Mise en Service de la Feuille.

Cependant, cette Mise en Service sera remboursée.

L'Opérateur doit s'acquitter de frais forfaitaires par Modification de Feuille.

Le montant de l'abonnement de la nouvelle Feuille est modifié en fonction du nouveau type de débit choisi.

3.2.3.3.1.2 *Changement d'extrémité des Feuilles coté site client final (à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la Feuille) :*

Seul le déplacement, à une nouvelle adresse, de l'extrémité correspondant au client final, peut être réalisé.

En cas de demande de Modification d'extrémité d'une Feuille, l'Opérateur doit solliciter la création d'une nouvelle Feuille et s'acquitter de la Mise en Service de la Feuille.

L'Opérateur doit s'acquitter de frais forfaitaires, fixés au paragraphe 3.6, par Modification de Feuille.

Le montant de l'abonnement de la nouvelle Feuille est modifié en fonction du zonage de la commune où se situe le nouveau site client final.

3.2.3.3.1.3 *Modification du débit des Feuilles entre tranches (à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la Feuille) :*

En cas de demande **d'augmentation du débit** d'une Feuille d'une tranche à une autre tranche, l'Opérateur doit solliciter la création d'une nouvelle Feuille et s'acquitter de la Mise en Service de la nouvelle Feuille.

L'Opérateur doit s'acquitter de frais forfaitaires, fixés au paragraphe 3.6, par Modification de Feuille.

Le montant de l'abonnement de la nouvelle Feuille est modifié en fonction du débit choisi.

3.2.3.3.2 Modifications sans résiliation de la Feuille

Pour demander à France Télécom une Modification des Feuilles proposée au présent paragraphe, l'Opérateur doit passer une nouvelle commande en remplissant et signant un bon de commande.

L'ancienneté de la Feuille est conservée.

3.2.3.3.2.1 *Migration d'une Feuille sur un autre Tronc existant*

France Télécom peut procéder à la demande de l'Opérateur et après vérifications techniques, à un changement de Tronc pour une (ou des) Feuille(s).

Ce changement de Tronc donnera lieu à une interruption du trafic acheminé sur la Feuille. Par ailleurs, ce changement de Tronc ne peut se faire que sur le même SRHD.

L'Opérateur doit remplir un (des) Bon de Commande(s) de migration de la (des) Feuille(s) à migrer sur le nouveau Tronc.

L'Opérateur doit s'acquitter de frais forfaitaires, fixés au paragraphe 3.6, par Modification de Feuille.

3.2.3.3.2.2 Migration d'une Feuille sur un autre Tronc, sur autre SRHD

France Télécom peut procéder à la demande de l'Opérateur et après vérifications techniques, à un changement de Tronc pour une (ou des) Feuille(s).

Ce changement de Tronc donnera lieu à une interruption du trafic acheminé sur la Feuille.

L'Opérateur doit remplir un (des) Bon de Commande(s) de migration de la (des) Feuille(s) à migrer sur le nouveau Tronc.

L'Opérateur doit s'acquitter de frais forfaitaires, fixés au paragraphe 3.6, par Modification de Feuille.

Le montant de l'abonnement de la nouvelle Feuille est modifié en fonction du zonage de la commune où se situe le nouveau SRHD.

3.2.3.3.2.3 Migration d'une Feuille d'un Tronc CE2O à un Raccordement DSLE existant

France Télécom peut procéder à la demande de l'Opérateur et après vérifications techniques, au transfert d'un Tronc à un Raccordement pour une (ou des) Feuille(s)

Ce transfert donnera lieu à une interruption du trafic acheminé sur la Feuille. Par ailleurs ce changement ne peut se faire que sur le même SRHD.

L'Opérateur doit remplir un (des) Bon de Commande(s) de migration de la (des) Feuille(s) à migrer sur le nouveau Raccordement DSLE.

L'Opérateur doit s'acquitter de frais forfaitaires, fixés au paragraphe 3.6, par Modification de Feuille.

3.2.3.3.2.4 Migration d'une Feuille d'un Raccordement DSLE à un Tronc CE2O existant

France Télécom peut procéder à la demande de l'Opérateur et après vérifications techniques, au transfert d'un Raccordement à un Tronc pour une (ou des) Feuille(s)

Ce transfert donnera lieu à une interruption du trafic acheminé sur la Feuille. Par ailleurs ce changement ne peut se faire que sur le même SRHD.

L'Opérateur doit remplir un (des) Bon de Commande(s) de migration de la (des) Feuille(s) à migrer sur le nouveau Tronc.

L'Opérateur doit s'acquitter de frais forfaitaires, fixés au paragraphe 3.6, par Modification de Feuille.

3.2.3.3.2.5 Migration d'une Feuille sur un autre Raccordement DSLE existant

France Télécom peut procéder à la demande de l'Opérateur et après vérifications techniques, à un changement de Raccordement pour une (ou des) Feuille(s)

Ce changement de Raccordement donnera lieu à une interruption du trafic acheminé sur la Feuille. Par ailleurs ce changement de Raccordement ne peut se faire que sur le même SRHD.

L'Opérateur doit remplir un (des) Bon de Commande(s) de migration de la (des) Feuille(s) à migrer sur le nouveau Raccordement.

L'Opérateur doit s'acquitter de frais forfaitaires, fixés au paragraphe 3.6, par Modification de Feuille.

3.2.3.3.2.6 Déplacement de l'EAS Feuille

France Télécom peut procéder à la demande de l'Opérateur et après vérifications techniques, à un déplacement physique de l'Equipement d'Accès au Service de la Feuille sur le site client final.

Ce déplacement ne peut se faire que dans la même salle du bâtiment situé à la même adresse, en respectant notamment les contraintes techniques décrites dans les STAS au chapitre 5 « recommandations applicables aux raccordements physiques ».

En cas de demande de Modification de l'emplacement de l'EAS d'une Feuille, l'Opérateur doit remplir un Bon de Commande de Modification de la Feuille et doit s'acquitter de frais forfaitaires, fixés au paragraphe 3.6, par Modification de Feuille.

3.2.3.3.2.7 Modification du débit des Feuilles au sein d'une même tranche (à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la Feuille) :

En cas de demande d'augmentation du débit d'une Feuille au sein d'une même tranche, l'Opérateur doit remplir un Bon de Commande de Modification de la Feuille et s'acquitter de frais forfaitaires (par Modification de Feuille) fixés au paragraphe 3.2.3.6.2.1.

Le montant de l'abonnement de la nouvelle Feuille est modifié en fonction du débit choisi.
La demande de Modification du débit, à l'intérieur d'une même tranche, peut également intervenir au plus tard quinze (15) Jours Ouvrables avant la date de Mise à Disposition Convenue.

3.2.3.3.2.8 Augmentation de débit d'une Feuille évolutive de la tranche :

En cas de demande d'augmentation du débit d'une Feuille évolutive, l'Opérateur doit remplir un Bon de Commande de Modification de la Feuille et s'acquitter de frais forfaitaires, fixés au paragraphe 3.6, par Modification de Feuille.

Le montant de l'abonnement de la nouvelle Feuille est modifié en fonction du débit choisi.
Cette demande de Modification du débit peut également intervenir au plus tard quinze (15) Jours ouvrables avant la date de Mise à Disposition Convenue.

3.2.3.3.3 Autres modifications

Les demandes de modification de Feuilles qui n'entrent pas dans les cas prévus aux précédents paragraphes font l'objet d'une demande écrite de la part de l'Opérateur et donnent lieu à une étude de faisabilité en avant vente.

En cas de demande de modification d'une Feuille au cours des six premiers mois, l'Opérateur doit solliciter la création d'une nouvelle Feuille, résilier la Feuille initiale et s'acquitter des pénalités de résiliation anticipée de la Feuille prévues au paragraphe 3.2.3.6.2.1.

En cas de demande de modification d'une Feuille à l'expiration des six premiers mois, l'Opérateur doit solliciter la création d'une nouvelle Feuille, résilier la Feuille initiale et s'acquitter de la Mise en Service de la Feuille.

La date de modification de la Feuille sera le point de départ d'une nouvelle durée minimale d'un an d'abonnement, dont le montant sera modifié en fonction des nouvelles caractéristiques de la Feuille choisies par l'Opérateur.

3.2.3.4 Modifications des Troncs

Pour demander à France Télécom une modification du Tronc proposée au présent paragraphe, l'Opérateur doit résilier sa commande initiale et passer une nouvelle commande en remplissant et signant un bon de commande.

Les modifications de Troncs, sur le même SRHD, donnent lieu à une étude de faisabilité en avant-vente. Les conditions techniques dans lesquelles ces modifications pourraient être réalisées sont ainsi précisées au cas par cas.

3.2.3.4.1 Augmentation du débit du Tronc

Cette Modification de débit du Tronc donnera lieu à une interruption du trafic acheminé sur la(les) Feuille(s). L'Opérateur doit solliciter la création d'un nouveau Tronc, remplir un (des) Bon de Commande(s) de migration de la (des) Feuille(s) à migrer sur le nouveau Tronc (comme décrit au paragraphe 3.2.3.3.2.1), et s'acquitter de la Mise en Service du nouveau Tronc.

L'Opérateur doit s'acquitter de frais forfaitaires, fixés au paragraphe 3.6, par Modification de Tronc.

3.2.3.4.2 Le montant de l'abonnement du nouveau Tronc est modifié en fonction du débit choisi. L'ancienneté du Tronc est conservée. Modifications demandées avant la mise à disposition

Toute demande de modification des caractéristiques techniques d'un Tronc demandée avant la Date de Mise à Disposition Effective, est considérée comme étant une résiliation avant la Date de Mise à Disposition Effective (paragraphe 3.2.3.7.1) suivie d'une nouvelle commande.

3.2.3.4.3 Autres modifications

Les demandes de modification qui n'entrent pas dans les cas prévus aux précédents paragraphes font

l'objet d'une demande écrite de la part de l'Opérateur.

L'Opérateur peut commander la modification du Tronc, si plus de six (6) mois séparent la date de livraison et la date souhaitée pour la modification.

Dans les six premiers mois, il faut s'acquitter des pénalités de résiliation puis créer un nouveau Tronc.

La date de création du nouveau Tronc sera le point de départ d'une nouvelle durée minimale d'un an d'abonnement, dont le montant sera modifié en fonction du nouveau Tronc choisi par l'Opérateur.

3.2.3.4.4 Délai de réalisation des Modifications

Les délais de réalisation des Modifications du Tronc sont déterminés conformément aux dispositions définies au paragraphe 3.4.

3.2.3.5 Coordination de Modifications simultanées sur des Feuilles et des Troncs

L'Opérateur peut commander plusieurs Modifications, telles que décrites aux paragraphes 3.2.3.3.1 et 3.2.3.3.2 simultanément sur une même Feuille.

L'Opérateur doit remplir un (des) Bon de Commande(s) de Modification(s) tels que précisé aux paragraphes correspondant aux Modifications simultanées souhaitées.

L'Opérateur doit s'acquitter de frais forfaitaires, fixés au paragraphe 3.6, par Modification de Feuille.

De plus si les Modifications simultanées portent à la fois sur :

- une Feuille et un Tronc (telles que décrites aux paragraphes 3.2.3.4.1, 3.2.3.3.2.1 et 3.2.3.3.2.4)
- une Feuille et un Raccordement DSLE, (telles que décrites aux paragraphes 3.2.3.3.2.3 et 3.2.3.3.2.5)

L'Opérateur doit s'acquitter de frais forfaitaires, fixés au paragraphe 3.6, de Coordination de Modification de Feuille et Tronc (ou de Raccordement DSLE).

Ces frais forfaitaires s'ajoutent aux frais forfaitaires, fixés au paragraphe 3.6, par Modification de Feuille.

3.2.3.6 Résiliation d'une Feuille.

La résiliation d'une Feuille emporte résiliation de l'option de maintenance étendue ou de Sécurisation qui y est associée.

3.2.3.6.1 Avant sa Date Convenue de Mise à Disposition.

Toute résiliation doit être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de 7 jours.

En cas de résiliation par l'Opérateur d'une Feuille *avant la notification* par France Télécom de sa Date Convenue de Mise à Disposition, l'Opérateur est redevable d'une indemnité de dédit dont le montant est défini dans l'annexe « pénalités » (cf paragraphe 3.6).

En cas de résiliation par l'Opérateur d'une Feuille *après la notification* par France Télécom de sa Date de Mise à Disposition Convenue, l'Opérateur est redevable d'une indemnité de dédit égale dont le montant est défini dans l'annexe « pénalités » (cf paragraphe 3.6).

Dans tous les cas, les Frais d'Accès au Service de la Feuille sont dus par l'Opérateur et ne font l'objet d'aucun remboursement.

3.2.3.6.2 Après sa Date de Mise à Disposition Effective.

Toute résiliation doit être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de un (1) mois.

3.2.3.6.2.1 Pendant la période minimale.

La résiliation d'une Feuille entraîne la, résiliation de l'option de maintenance étendue ou de Sécurisation associée à cette Feuille.

Si l'Opérateur demande la résiliation d'une Feuille pendant la durée minimale définie au paragraphe 3.2.3.1, des pénalités de résiliation sont dues dont le montant est défini dans l'annexe « pénalités » (cf paragraphe 3.6).

3.2.3.6.2.2 Après la période minimale.

A l'expiration de la période minimale, l'Opérateur peut résilier chaque Feuille par lettre recommandée avec demande d'avis de réception avec un préavis minimal de un mois.

Dans ce cas, l'Opérateur n'est pas redevable de pénalités.

3.2.3.6.3 Résiliation des options

La résiliation d'une option de maintenance étendue ou de l'option de Surbooking doit être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de sept jours.

L'option de Sécurisation d'une Feuille ne peut être résiliée indépendamment de cette Feuille.

3.2.3.6.3.1 Pendant la période minimale.

Si l'Opérateur demande la résiliation d'une option de maintenance ou d'une option de surbooking pendant la période contractuelle minimale, des pénalités de résiliation sont dues dont le montant est défini dans l'annexe « pénalités » (cf paragraphe 3.6).

3.2.3.6.3.2 Après la période minimale.

Si l'Opérateur demande la résiliation d'une option de maintenance ou d'une option de surbooking à l'expiration de la période contractuelle minimale, l'Opérateur n'est pas redevable de pénalités.

3.2.3.7 Résiliation du Tronc.

La résiliation d'un Tronc ou Tronc co-situé emporte résiliation de l'option de Surbooking éventuelle associée au Tronc, et de l'ensemble des Feuilles qui y sont associées, ainsi que les options de maintenance étendue ou de Sécurisation associées à ces Feuilles.

3.2.3.7.1 Avant sa Date Convenue de Mise à Disposition.

Toute résiliation doit être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de 7 jours.

En cas de résiliation par l'Opérateur d'un Tronc ou Tronc co-situé **avant la notification** par France Télécom de sa Date de Mise à Disposition Convenue, l'Opérateur est redevable d'une indemnité de dédit dont le montant est défini dans l'annexe « pénalités » (cf paragraphe 3.6).

En cas de résiliation par l'Opérateur d'un Tronc ou Tronc co-situé **après la notification** par France Télécom de sa Date Convenue de Mise à Disposition, l'Opérateur est redevable d'une indemnité de dédit dont le montant est défini dans l'annexe « pénalités » (cf paragraphe 3.6).

Dans tous les cas, les Mises en Service du Tronc ou Tronc co-situé considéré et les Mises en Service des Feuilles qui y sont associées sont dues par l'Opérateur.

3.2.3.7.2 Après sa Date de Mise à Disposition Effective.

Toute résiliation doit être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois.

3.2.3.7.2.1 Pendant la période minimale.

Si l'Opérateur demande la résiliation d'un Tronc ou Tronc co-situé pendant la période contractuelle minimale, des pénalités de résiliation sont dues dont le montant est défini dans l'annexe « pénalités » (cf paragraphe 3.6).

3.2.3.7.2.2 Après la période minimale.

A l'expiration de la période minimale, l'Opérateur peut résilier chaque Tronc ou Tronc co-situé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception avec un préavis minimal de deux mois.

Dans ce cas, l'Opérateur n'est pas redevable de pénalités pour la résiliation du Tronc ou Tronc co-situé.

Pour les Feuilles associées au Tronc ou Tronc co-situé résilié, les dispositions du paragraphe 3.2.3.7 s'appliquent.

3.3 Processus de commande

3.3.1 Commande au format électronique

Afin de faciliter et accélérer les commandes, France Télécom met à la disposition des Opérateurs, s'ils le souhaitent, un Frontal de Commande Intégré (FCI). L'Opérateur peut alors faire ses commandes au format électronique, en se connectant à un portail sécurisé de France Télécom. Le Bon de Commande papier devient alors inutile.

Cette procédure pourra être utilisée aussi pour la résiliation ou la modification des prestations.

3.3.2 Commande d'étude de faisabilité en avant vente.

L'Opérateur adresse à France Télécom un bon de commande pour étude de faisabilité en avant vente, soit par commande papier dûment signée, soit par commande au format électronique.

Ce bon de commande peut porter sur un Tronc ou un Tronc co-situé, sur une (des) Feuille(s) sur une Feuille au sein d'une même tranche (étude multi débits) ou sur un Tronc et une Feuille.

France Télécom s'engage à répondre à chaque demande dans un délai maximum de deux semaines calendaires à compter de la réception du bon de commande, sous réserve que l'ensemble des commandes d'étude reçues sur une semaine calendaire, ne porte pas sur plus de **vingt cinq (25)** Feuilles.

Cette étude de faisabilité en avant vente a une durée de validité de **un mois**. Si l'Opérateur ne confirme pas cette étude (dans le délai imparti) par une commande ferme, l'Opérateur reste alors redevable des frais d'étude de faisabilité en avant vente, dont le tarif est défini selon les dispositions tarifaires prévues au catalogue des prix de France Télécom au chapitre « Liaisons Louées Numériques » sous l'intitulé « frais d'étude » (article J1202). La définition « par extrémité de liaison » est alors remplacée par « par Feuille ou par Tronc ».

L'étude de faisabilité en avant vente mentionnera un délai de mise à disposition qui courra à compter de la réception de la commande ferme par France Télécom. La date de réception de la commande ferme par France Télécom augmentée au minimum du délai de mise à disposition prévu dans l'étude de faisabilité en avant vente donnera alors la Date de Mise à Disposition Convenue.

La Date de Mise à Disposition Convenue des Feuilles sera confirmée suite au POC.

3.3.3 Commande ferme.

Si l'Opérateur souhaite commander les prestations décrites dans l'étude de faisabilité en avant vente, il adresse à France Télécom le bon de commande ferme soit par commande papier dûment signée, soit par commande au format électronique.

L'Opérateur peut commander directement sans étude de faisabilité en avant vente, s'il le souhaite, la(les) Feuille(s) décrite(s) dans le bon de commande, à condition que cette (ces) Feuille(s) soi(en)t sur un Tronc existant et disponible. Dans ce cas l'accusé de réception de France Télécom valide cette commande ferme, et la(les) Date(s) de Mise à Disposition Convenue(s) sera (seront) communiquée(s) suite à la visite sur Site.

La commande ferme sans étude de faisabilité n'est pas possible :

- pour les Feuilles dont le site Client Final n'est pas situé dans une commune de l'annexe 6.4,
- pour l'option de sécurisation des Feuilles sur Raccordement Sécurisé Niveau 3 (ou sur le support optique de l'Accès Fiabilisé de niveau 3)
- pour les Feuilles desservant un Site Élément de Réseau.

3.3.4 Processus de livraison des Feuilles

3.3.4.1 **sur un Site Fibré et disponible**

La mise en œuvre de ce processus implique la commande d'une Feuille CE2O située sur un Site Fibré, raccordée sur un Tronc en service, et sans option de sécurisation. Ce processus implique à la demande de France Télécom la réalisation d'un Plan Opération Client (POC) par téléphone et la suppression de la visite contradictoire.

En contrepartie des délais standards, des obligations reposent sur l'Opérateur concernant :

- les « prérequis techniques obligatoires pour les sites fibrés sans visite contradictoire », principalement :
 - confirmation de la disponibilité d'un emplacement 1U dans baie 13 TELECOM
 - confirmation de la mise à disposition dans baie 13 TELECOM d'une prise d'alimentation 220v /16A
 - confirmation du respect de la distance maximale de 10 mètres.
- une date d'engagement de mise à disposition prévisionnelle des travaux par l'Opérateur,
- la date de mise à disposition des travaux Client permettant l'intervention de France Télécom
- un interlocuteur pour qualifier les données techniques (connaissance du site, accès).

Ces données, récoltées auprès de l'Opérateur lors du POC par téléphone, leur complétude, ainsi que leur fiabilité, constituent des éléments indispensables pour effectuer le raccordement de la Feuille CE2O dans les cas standards, en 56 jours calendaires. A défaut, ce délai ne pourra être tenu (cf conditions du délai de 56 jours au paragraphe 3.4.3).

Comme mentionné ci-dessus, le processus de Livraison prévoit, à la demande de France Télécom, la suppression du POC avec visite contradictoire. Ainsi, dans le cas standard visant 56 jours de délai de raccordement pour lequel le Site est Fibré et la fibre disponible, la visite contradictoire physique sur le site Client peut être supprimée si France Télécom le souhaite. Ce point est subordonné à la nécessaire qualité des informations mentionnées par l'Opérateur lors du POC par téléphone. L'Opérateur est responsable des informations mentionnées lors de ce POC téléphoné.

Dans ce cas, l'Opérateur reconnaît dès la Commande qu'il n'y a pas forcément de visite sur site et garantit les informations fournies à France télécom lors du POC par téléphone.

3.3.4.2 **sur un Site non Fibré et /ou Site Fibré non disponible**

La visite contradictoire du site Client est maintenue pour tous les cas identifiés « Sites non Fibrés » par le Client ou « Sites Fibrés non disponibles ».

Dans l'optique d'optimiser le processus de livraison afin d'aboutir à un délai de raccordement à 56 jours calendaires pour les sites visés à ce paragraphe, la date de rendez-vous pour la visite contradictoire est à l'initiative de France Télécom, au plus tôt 10 jours et au plus tard 14 jours après l'envoi du bon de commande, dans deux créneaux horaires de trois heures précisés ci-dessus, soit 9-12H ou 14-17H. L'Opérateur doit accepter le RDV dans cette plage de délais.

Lors de la visite du Site, effectuée conjointement entre l'Opérateur et France Télécom, le Procès Verbal de cette visite, dit POC (Plan d'Opération Client) est renseigné en séance et signé par les deux Parties lors de cette visite conjointe.

La Date de Mise à Disposition Convenue est, dans ce cas, confirmée dans le Plan Opération Client (POC) telle que négociée entre l'Opérateur et France Télécom.

La Date de Mise à Disposition Convenue correspond à la date de réception de la Commande Ferme par France Télécom, augmentée du délai de mise à disposition (56 jours), sous réserve de la réalisation préalable des travaux de conformité par l'Opérateur et mentionnée dans le POC et des conditions décrites au paragraphe 3.4.3.

La visite sur Site aura lieu au plus tard un mois après l'envoi de l'accusé de réception de la commande ferme par France Télécom.

Lors de la visite conjointe, de l'Opérateur et de France Télécom, du (des) Site(s) client, la(les) Date(s) de Mise à Disposition Convenue(s) est (sont) fixée(s) par l'Opérateur et France Télécom et reportée(s) sur le Procès Verbal de cette visite, dit POC (Plan d'Opération Client).

Le POC est renseigné en séance et signé par l'Opérateur et France Télécom lors de cette visite conjointe.

3.3.5 Prévisions de commande

Par dérogation au paragraphe « 1.3.5 Processus de planification et prévisions », les prévisions ne sont à fournir que pour le semestre à venir.

Le schéma semestriel indiquera les volumes de commandes prévisionnelles de :

- tronc par débit et par Région (telle que définie en annexe 6.4),
- feuilles par débit et par Région (telle que définie en annexe 6.4).

Particularités des Feuilles desservant un Site Élément de Réseau :

- les commandes de Feuilles sont limitées (par Opérateur) conjointement à 10 par semaine au niveau national et à 4 par région,
- les prévisions restent dues comme pour les Feuilles site Client Final

3.4 Processus de mise à disposition et pénalités pour retard de mise à disposition imputables à France Télécom

France Télécom coordonne la mise en place des prestations de façon à fournir à l'Opérateur lesdites prestations dans des conditions opérationnelles conformes au calendrier d'exécution figurant dans l'étude de faisabilité.

France Télécom et l'Opérateur désignent respectivement un interlocuteur technique (Chef de Projet de Réalisation pour France Télécom) afin de s'assurer conjointement du bon avancement de la mise à disposition.

3.4.1 Conditions de raccordement

3.4.1.1 Conditions relatives aux locaux de l'Opérateur.

L'Opérateur met à la disposition de France Télécom, pour la constitution de chacune de ses Feuilles et du Tronc, un ou plusieurs locaux aménagés conformément aux Spécifications Techniques d'Accès au Service pour recevoir les EAS, et ce, dans le délai précisé dans l'étude de faisabilité en avant vente ou dans le POC.

L'Opérateur fournit dans le(s) local (aux) l'alimentation électrique nécessaire aux EAS conformément aux Spécifications Techniques d'Accès au Service.

France Télécom peut procéder, à titre gratuit, à une visite de pré installation afin de vérifier la conformité du (des) local (aux) aux Spécifications Techniques d'Accès au Service. Si le local n'est pas jugé conforme, France Télécom indique à l'Opérateur par télécopie ou courrier les aménagements complémentaires requis auxquels celui-ci doit procéder dans des délais raisonnables convenus entre France Télécom et l'Opérateur.

En cas d'impossibilité de satisfaire à une ou plusieurs des caractéristiques requises, France Télécom peut accepter le local en l'état, en inscrivant ses réserves sur la notification de mise à disposition de chaque prestation (Tronc ou Feuille) adressée par télécopie et confirmée par courrier. Dans ce cas, France Télécom ne peut être tenue responsable en cas de défaillance du Service résultant de la non-conformité des locaux aux Spécifications Techniques d'Accès au Service.

3.4.1.2 Installation des équipements d'Accès au Service.

L'Opérateur permet à France Télécom après en avoir été préalablement informé dans un délai raisonnable d'accéder aux locaux où sont installés les EAS pendant les Heures Ouvrables. Si celui-ci a souscrit à l'option de maintenance étendue (GTR S1), France Télécom doit pouvoir intervenir vingt quatre heures sur vingt quatre et sept jours sur sept.

3.4.2 Suivi de mise à disposition et mise à disposition des prestations.

Le calendrier d'exécution fixe les dates des différentes phases de la mise à disposition des prestations.

France Télécom effectue, préalablement à la mise à disposition effective des prestations, des tests de bon fonctionnement. A l'issue de ces tests, pour chaque Feuille et pour le Tronc ou Tronc co-situé désigné dans le bon de commande, la Date de Mise à Disposition Effective est notifiée à l'Opérateur sous la forme d'un avis de mise à disposition.

3.4.3 Délais de mise à disposition des Feuilles

La Date de Mise à Disposition Convenue est précisée dans l'accusé réception de la commande adressé par France Télécom.

L'ensemble des dispositions du présent paragraphe s'applique également à la Modification des Feuilles et la mise à disposition ou Modifications des options des Feuilles.

Lorsqu'une option est commandée en même temps que la Feuille correspondante, la date de mise à disposition de l'option est identique à la date de mise à disposition de la Feuille.

Lorsqu'une option est commandée en même temps que la Feuille correspondante, la Date de Mise à Disposition Effective de l'option est identique à la Date de Mise à Disposition Effective de la Feuille.

Le délai standard de mise à disposition pour les Feuilles et options est de **cinquante-six (56) jours calendaires** sauf pour les Feuilles desservant un Site Élément de Réseau pour lesquelles le délai est indiqué dans le retour d'Etude de Faisabilité.

Ces délais sont comptés à la réception de la commande par France Télécom.

Cas où le délai standard de mise à disposition ne s'applique pas :

- difficultés Exceptionnelles de Construction rencontrées,
- saturations exceptionnelles nécessitant des POI (Petites Opérations Individualisées),
- intervention de voirie avec autorisation de la mairie.
- si l'opérateur ne respecte pas le processus de livraison décrit au paragraphe 3.3.4.

3.4.4 Retard de mise à disposition.

3.4.4.1 Retard de mise à disposition du fait de France Télécom et pénalités

Si la mise à disposition d'une prestation est retardée du seul fait de France Télécom par rapport à la Date Convenue de Mise à Disposition, France Télécom s'engage à prévenir l'Opérateur par courrier et/ou courrier électronique au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires avant la Date Convenue de Mise à Disposition. Il pourra alors, soit être convenu d'une nouvelle date entre France Télécom et l'Opérateur, (cette nouvelle date ne pouvant excéder d'un mois la Date convenue de Mise à Disposition), soit l'Opérateur annulera sa commande sans frais.

Dans le cas où les Parties se sont accordées sur une nouvelle Date de Mise à Disposition Convenue, France Télécom est redevable d'une pénalité de retard dont le montant est défini dans l'annexe «pénalités» (cf paragraphe 3.6).

Ces pénalités forfaitaires et définitives (hormis celles déjà mentionnées au paragraphe 1.3.8) excluent toute autre réclamation en dommages et intérêts pour ce motif et ne sont pas dues lorsque le non respect de la Date de Mise à Disposition Convenue résulte des cas déjà listés au paragraphe 1.3.8. Elles ne sont également pas dues en cas de non respect par l'Opérateur du process de livraison décrit au paragraphe 3.3.4.

3.4.4.2 Retard de mise à disposition du fait de l'Opérateur

Si la mise à disposition est retardée du fait de l'Opérateur par rapport à la Date Convenue de Mise à Disposition, celui-ci doit prévenir France Télécom par courrier au moins quinze jours avant la Date Convenue de Mise à Disposition. Il pourra alors, soit être convenu d'une nouvelle date entre l'Opérateur et France Télécom (cette nouvelle date ne pouvant excéder d'un mois la Date convenue de Mise à Disposition), soit l'Opérateur annulera sa commande et devra payer à France Télécom une pénalité de retard dont le montant est défini dans l'annexe «pénalités» (cf paragraphe 3.6).

En cas de non-respect de cette nouvelle date de mise à disposition, l'abonnement mensuel est du dès la Date de Mise à Disposition Convenue initialement entre l'Opérateur et France Télécom.

Si l'Opérateur ne prévient pas France Télécom de son retard dans les délais prévus ci-dessus, alors l'abonnement mensuel est du dès la Date de Mise à Disposition Convenue initiale.

3.5 Service Après-Vente

Le service après-vente est assuré par le Centre Support Client (CSC) de France Télécom dont les coordonnées sont précisées dans les bons de commande. Le CSC est l'interlocuteur unique de l'Opérateur pour le service après-vente.

Les prestations bénéficient au titre du service après vente :

- de la supervision proactive,
- de l'exploitation et la maintenance,
- de l'accueil des appels 24h/24 7j/7 par le CSC,
- du traitement des signalisations,
- du suivi des incidents en ligne,
- d'engagements de disponibilité.

3.5.1 Supervision proactive.

Le CSC supervise les prestations 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, **à l'exception des Troncs de débit 622 Mbit/s et 1000 Mbit/s**, ou si l'Opérateur choisit de gérer lui-même cette supervision en demandant la mise en œuvre des « flux OAM des connexions ATM – Flux End to End » (voir STAS). Lorsque le système de supervision fait apparaître un dysfonctionnement, le CSC peut avertir l'Opérateur de l'incident et déclenche alors la gestion des incidents conformément au paragraphe « 1.3.7.2 Prise en compte des incidents ».

3.5.2 Conditions d'exploitation et de maintenance.

France Télécom assure les opérations de maintenance dans les conditions définies ci-après.

France Télécom assure la maintenance des EAS à l'exclusion de la Desserte Interne et des câbles raccordant les équipements de l'Opérateur aux EAS. Celui-ci s'engage à maintenir les locaux hébergeant les EAS dans l'état requis au paragraphe « 3.4.1.1 Conditions relatives aux locaux de l'Opérateur. »

L'Opérateur s'engage à informer sans délai France Télécom de toute opération susceptible d'affecter le fonctionnement des EAS et notamment des éventuelles coupures de l'alimentation électrique ou de toute intervention effectuée entre ses équipements et les EAS, au niveau du Tronc ou au niveau de la Desserte Interne des Feuilles.

L'Opérateur s'interdit toute intervention sur les EAS.

Il conserve l'entière responsabilité de l'utilisation de ses équipements et demeure pleinement responsable de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements autres que les EAS mis en place et entretenus par France Télécom.

L'Opérateur conserve par ailleurs l'entière responsabilité du contenu de l'information transmise ou traitée par les prestations.

3.5.3 Gestion des Incidents

La gestion se fait comme cela est décrit dans les dispositions communes relatives aux services de capacités (cf. paragraphe « 1.3.7.2 Prise en compte des incidents ») et avec les particularités décrites ci après.

3.5.3.1 **Suivi des incidents en ligne.**

L'Opérateur peut, via le Web Opérateurs s'il dispose d'un accès, déposer des signalisations, suivre en temps réel leur résolution et être informé des travaux programmés et de leur impact sur les prestations.

3.5.3.2 **Engagements de disponibilité des Feuilles.**

- la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR),
- l'Interruption Maximale de Service (IMS).

3.5.3.2.1 **Définition.**

Une Feuille est indisponible quand le trafic est interrompu entre le Site du Client Final et le Tronc.

3.5.3.2.2 **Niveaux d'engagement de disponibilité des Feuilles.**

Le niveau d'engagement de disponibilité d'une Feuille est fonction du niveau de maintenance associée : standard, option de maintenance étendue, option de maintenance très étendue (option de Sécurisation).

La maintenance très étendue est incluse dans le cadre de l'option intitulée « Option de Sécurisation des Feuilles sur Raccordement Sécurisé niveau 3 » décrite au paragraphe 3.2.2.2.2.

L'option de **maintenance étendue** ou l'option de Sécurisation est souscrite pour une durée indéterminée, concomitamment à la commande d'une Feuille ou postérieurement.

Une feuille avec option de sécurisation sur RS2 ou AF2 est indisponible :

- lorsque le Client Final ne peut plus accéder au réseau de France Télécom ni sur le parcours normal ni sur le parcours de secours fourni et géré par France Télécom,
- ou lorsque toutes les connexions associées sont indisponibles.

Une feuille avec option de sécurisation sur RS3 ou AF3 est indisponible :

- lorsque les deux parcours qui le composent sont simultanément indisponibles,
- ou lorsque toutes les connexions associées sont indisponibles.

3.5.3.2.2.1 ***Garantie de Temps de Rétablissement.***

France Télécom garantit la durée maximale d'une indisponibilité d'une Feuille : la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR). La valeur de la GTR dépend du niveau d'engagement décrit au présent paragraphe.

Dans le cas où, l'Opérateur n'a pas souscrit à l'option de maintenance étendue ou à une option de Sécurisation, alors cette Feuille bénéficie automatiquement de la maintenance standard GTR S2 4h (en Heures Ouvrables).

Dans le cas où l'Opérateur a souscrit à l'option de Maintenance étendue, alors cette Feuille bénéficie d'une maintenance GTR S1 4h (7jours/sur 7 et 24 heures /24).

Dans le cas particulier où l'Opérateur a souscrit à l'une des options de Sécurisation prévues au paragraphe 3.2.2.2.2.1 (qui constitue une maintenance étendue), alors cette Feuille bénéficie automatiquement de l'option de maintenance étendue GTR S1 4h (7jours/sur 7 et 24 heures /24).

Dans le cas particulier où l'Opérateur a souscrit à l'option de Sécurisation prévue au paragraphe 3.2.2.2.2.2 intitulé « Option de Sécurisation des Feuilles sur Raccordement Sécurisé niveau 3 » (qui constitue une

Maintenance très étendue), alors cette Feuille bénéficie automatiquement de la maintenance très étendue GTR S1 2h (7jours/sur 7 et 24 heures /24).

Maintenance standard	GTR 4H en plage de maintenance S2
Option de maintenance étendue ou option de Sécurisation (pré requis RS2 ou AF2)	GTR 4H en plage de maintenance S1
Maintenance très étendue (option sécurisation Feuille sur RS3 ou AF3)	GTR 2H en plage de maintenance S1

3.5.3.2.2 Interruption maximale de service (IMS)

Lorsqu'une Feuille est créée ou résiliée en cours d'année, la valeur de l'IMS est calculée au prorata du nombre de jours effectifs de l'abonnement avec un minimum de quatre mois. La valeur d'engagement de l'IMS dépend du niveau d'engagement décrit au présent paragraphe.

Niveau standard	IMS =13 heures d'interruption en plage de maintenance S2, soit 99,58%
Option de maintenance étendue	IMS = 13 heures d'interruption en plage de maintenance S1, soit 99,85%
Option de sécurisation (pré requis RS2 ou AF2)	IMS = 4 heures d'interruption en plage de maintenance S1, soit 99,95%
Maintenance très étendue (option de sécurisation sur RS3 ou AF3)	IMS = 1 heure d'interruption en plage de maintenance S1, soit 99,99%

3.5.4 Pénalités à la charge de France Télécom

3.5.4.1 Plafond des pénalités

Les pénalités de chaque engagement de disponibilité sont forfaitaires et définitives et excluent toute autre réclamation en dommages et intérêts pour ce motif.

Le montant des pénalités de GTR versées chaque année civile pour une Feuille sont plafonnées à

- 3 mensualités d'abonnement pour une feuille livrée avant le 1^{er} novembre de l'année considérée,
- 2 mensualités d'abonnement pour une liaison livrée en novembre de l'année considéré,
- 1 mensualité d'abonnement pour une liaison livrée en décembre de l'année considérée.

3.5.4.2 GTR

En cas de non respect de la GTR, France Télécom sera redevable d'une pénalité dont le montant est défini dans l'annexe «pénalités» (cf paragraphe 3.6).

3.5.4.3 IMS

En cas de non respect de l'IMS, France Télécom sera redevable d'une pénalité dont le montant est défini dans l'annexe «pénalités» (cf paragraphe 3.6).

3.6 Tarifs et pénalités

➤ **Structure tarifaire**

La structure tarifaire de Collecte Ethernet Optique Opérateurs est basée sur le tronc et les feuilles.

La structure tarifaire est composée **de frais de mise en service et d'un abonnement mensuel pour chacun de ces composants.**

Pour le Tronc :

- **Les frais de mise en service : deux possibilités et deux tarifs**
 - le tronc est raccordé par fibre optique au réseau de France Télécom

- le tronc n'est pas raccordé par fibre optique au réseau de France Télécom
- **L'abonnement du tronc est déterminé en fonction** du débit choisi et de la situation du tronc (co-situé ou sur site Opérateur).

Pour la Feuille :

- **Les frais de mise en service : trois possibilités et deux tarifs forfaitaires auxquels s'ajoute un tarif sur devis**
 - le site de raccordement dispose d'un équipement raccordé par fibre optique
 - le site de raccordement ne dispose pas d'un équipement raccordé par fibre optique
 - Site Client Final : tarif forfaitaire
 - Site Élément de Réseau : tarif sur devis communiqué lors de l'étude de faisabilité
- **L'abonnement mensuel de la feuille est déterminé par :**
 - le choix de la zone de collecte A ou B
 - le débit choisi
 - la classe du débit choisi, soit un débit crête, soit un débit garanti
 - le lieu d'implantation du site de raccordement haut débit du tronc sur lequel est rattaché la feuille avec des tarifs locaux, métropolitains ou régionaux
- **Tarifification des communications**
 - France Télécom applique un **tarif local** quand le site de raccordement haut débit dessert directement la commune du Client Final.
 - France Télécom applique un **tarif métropolitain** quand le site de raccordement haut débit dessert la zone métropolitaine dans laquelle est située la commune du Client Final, mais ne dessert pas directement cette commune.
 - France Télécom applique un **tarif régional** quand le site de raccordement haut débit dessert la région dans laquelle est situé la commune du Client Final, mais ne dessert pas directement ni la zone métropolitaine, ni cette commune

Des frais supplémentaires peuvent être facturés à l'Opérateur conformément au tarif prévu à la présente annexe.

➤ **Grille tarifaire**

Les zones locale, métropolitaine et régionale sont mentionnées en annexe 6.4 - Zonage CE2O et liste des SRHD. La grille tarifaire de l'offre standard figure en annexe 6.3.6 a. Pour les Feuilles dont le site Client Final n'est pas situé dans une commune de l'annexe 6.4, les tarifs figurent dans le devis qui accompagne le retour de l'étude de faisabilité commandée par l'Opérateur.

Etude de faisabilité : le tarif est défini selon les dispositions tarifaires prévues au catalogue des prix de France Télécom au chapitre « Liaisons Louées Numériques » sous l'intitulé « frais d'étude » (article J1202). La définition « par extrémité de liaison » est alors remplacée par « par Feuille ou par Tronc »

Pour l'application des tableaux de prix des Feuilles ci-dessous :

- Le prix Local est applicable lorsque le SRHD (sur lequel le Tronc ou Tronc co-situé est commandé) dessert directement la commune du site client final, extrémité de la Feuille.
- Le prix Métropolitain est applicable lorsque le SRHD (sur lequel le Tronc ou Tronc co-situé est commandé) dessert la zone métropolitaine dans laquelle est située la commune du site client final, extrémité de la Feuille.
- Le prix régional est applicable lorsque le SRHD (sur lequel le Tronc ou Tronc co-situé est commandé) dessert la région dans laquelle est située la commune du site client final, extrémité de la Feuille.

Les zones locale, métropolitaine et régionale sont mentionnées en annexe 6.4.

➤ **Pénalités**

Elles sont détaillées en annexe 6.3.6 b

4 COMPLEMENTS TERRESTRES ET DEPORTS OPTIQUES DANS LES DOM

4.1 COMPLEMENTS TERRESTRES

4.1.1 Caractéristiques générales

4.1.1.1 **Prestation offerte**

Le service de complément terrestre est ouvert, au titre de la présente Offre de Référence à La Réunion, en Guyane, et en Martinique.

Il s'agit d'un conduit terrestre de transmission SDH qui permet l'aboutement de trafic depuis la tête des câbles sous marin vers les centres de France Telecom qui figurent dans le tableau ci après.

DOM/COM	centre FT	Nom du câble
LA REUNION	Saint Denis	Sat3-Wasc-Safe
	Le Port	
GUYANE	Cayenne	Americas II
MARTINIQUE	Le Lamentin	Americas II

Les débits offerts sont ceux correspondants à 2, 34/45 et 155 Mbit/s respectivement par des trames VC-12, VC-3 et VC-4.

4.1.1.2 **Caractéristiques techniques et interfaces**

L'interface physique disponible au CFTSA est :

- G703 électrique pour les Compléments Terrestres de débit 2 Mbit/s,
- G957 optique pour les Compléments Terrestres de débits 45 et 155 Mbit/s.

Le répartiteur numérique dans la salle de transmission de France Télécom constitue l'extrémité du Service de Complément Terrestre dans les centres France Télécom listés au paragraphe 4.1.1.1 et matérialise la limite de responsabilité. C'est le Point de Terminaison du complément terrestre. La tête de câble est de la responsabilité du consortium et est régit par l'accord de construction et de maintenance du câble sous marin.

4.1.1.3 **Durée minimale- Résiliation d'une commande sur demande de l'Opérateur**

Chaque commande est souscrite pour une durée minimale de 1 an à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de celle-ci.

Après l'expiration de la durée minimale, l'abonnement peut être résilié à tout moment, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de trente **(30) jours**, à compter de la réception de la demande par France Télécom.

En cas de résiliation du Complément Terrestre avant la fin de la durée minimale, l'Opérateur doit payer à France Télécom une pénalité égale à **la totalité du montant de l'abonnement du Complément Terrestre**, jusqu'à l'expiration de la durée minimale.

4.1.1.4 **Résiliation avant la Date de Mise à Disposition Effective sur demande de l'Opérateur**

L'Opérateur peut, avant la Date de Mise à Disposition Effective, annuler tout ou partie de sa commande, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à France Télécom.

Les Frais d'Accès au Service et les éventuels frais supplémentaires restent dus à France Télécom.

Toutefois, si la demande de résiliation parvient à France Télécom avant notification à l'Opérateur de la date convenue, seuls les frais d'étude sont facturés.

4.1.1.5 **Modification demandée par l'Opérateur et relative à une liaison**

Les modifications demandées par l'Opérateur sont traitées comme une opération de résiliation création.

4.1.2 Processus de commande

4.1.2.1 **Eligibilité au service**

Le Service d'aboutement doit être fourni préalablement à la mise à disposition de tout Complément Terrestre.

4.1.2.2 **Prévisions de commande**

Le schéma biennal décrit au paragraphe « 1.3.5 Processus de planification et prévisions » indiquera les volumes de commandes prévisionnelles de Complément Terrestre par débit.

4.1.2.3 **Commande**

La mise à disposition du Complément Terrestre souhaitée par l'Opérateur est soumise à une étude de faisabilité.

Pour commander un Complément Terrestre, l'Opérateur doit remplir et signer un bon de commande d'étude de faisabilité. Si l'étude est positive, la demande d'étude de faisabilité vaut commande ferme de cette étude.

Sous réserve des résultats de l'étude, l'Opérateur doit ensuite confirmer la commande.

Cas particulier: Liaison d'Aboutement fournie par un Opérateur tiers

L'Opérateur peut utiliser une Liaison d'Aboutement fournie par un Opérateur tiers pour abouter un Complément Terrestre dans les conditions définies au paragraphe 2.5.4.

4.1.3 Processus de mise à disposition et pénalités pour retard de mise à disposition imputables à France télécom

4.1.3.1 Conditions du raccordement

La mise à disposition du Complément Terrestre est effectuée au Point de Terminaison situé à l'intérieur des centres listés au paragraphe 4.1.1.1.

France Télécom prend à sa charge le coût d'établissement de la liaison jusqu'au Point de Terminaison, sauf Difficultés Exceptionnelles de Construction.

4.1.3.2 Délais et suivi de mise à disposition

4.1.3.2.1 Délais

A la réception de la commande d'étude de faisabilité, France Télécom transmet un accusé réception qui confirme la commande de l'Opérateur et marque le début du délai de dix (10) Jours Ouvrables pendant lequel France Télécom réalise l'étude.

A l'issue de ce délai de 10 Jours Ouvrables, France Télécom communique à l'Opérateur une réponse à l'étude de faisabilité demandée ainsi que le délai possible de mise à disposition du Complément Terrestre commandé.

A compter de la date d'envoi de la réponse d'étude par France Télécom l'Opérateur dispose d'un délai pour communiquer à France Télécom un bon de commande de Complément Terrestre conformément au modèle remis. Ce délai est mentionné sur le retour d'étude de faisabilité.

En l'absence de réponse de l'Opérateur dans ce délai, la commande de l'Opérateur est considérée comme résiliée et les frais d'études relatifs à une extrémité, sont facturés à l'Opérateur.

Si l'Opérateur a bien émis un bon de commande de Complément Terrestre, le délai de mise à disposition court à compter de la date de réception du bon de commande du Complément Terrestre par France Télécom. Il est exprimé en jours calendaires.

La date de mise à disposition est négociée entre France Télécom et l'Opérateur en cohérence avec l'étude de faisabilité visée ci-dessus.

4.1.3.2.2 Suivi de la mise à disposition

France Télécom tient l'Opérateur informé de l'état d'avancement des travaux. Les informations relatives à la mise à disposition sont transmises par téléphone, ou par tout moyen convenu avec l'Opérateur, au responsable technique indiqué dans le bon de commande, sauf demande contraire de l'Opérateur.

S'il s'avère que la mise à disposition ne peut avoir lieu à la Date Convenue de Mise à Disposition, France Télécom informe l'Opérateur dans les meilleurs délais.

La Date de Mise à Disposition Effective est notifiée à l'Opérateur sous la forme d'un procès verbal de mise à disposition.

Si cette date n'est pas contestée sous un délai de cinq (5) Jours Ouvrables, à compter de la date de notification elle est considérée comme acceptée par l'Opérateur.

- En cas de mise à disposition anticipée par France Télécom : la facturation des abonnements est effectuée à compter de la Date convenue de mise à disposition.
- En cas de retard de mise à disposition du fait de l'Opérateur : la facturation des abonnements est effectuée à compter de la Date convenue de mise à disposition.

- En cas de retard de mise à disposition du fait de France Télécom : la facturation des abonnements est effectuée à compter de la Date de Mise à Disposition Effective.

4.1.3.2.3 Pénalités pour retard de mise à disposition

Dans le cas où le délai de mise à disposition serait supérieur à la Date Convenue de Mise à Disposition pour le Complément Terrestre pour un défaut imputable effectivement à France Télécom, sauf cas de force majeure, France Télécom paiera une pénalité à hauteur de 5 % de l'abonnement mensuel du Complément concerné par jour calendaire de retard, plafonné à un mois d'abonnement.

4.1.4 Service après vente

4.1.4.1 Temps de Rétablissement

En offre de base, France Télécom fait ses meilleurs efforts pour rétablir le service du Complément Terrestre défectueux dans les **dix (10) Heures Ouvrables** qui suivent l'enregistrement de la signalisation dans le cas où le défaut serait effectivement imputable à France Télécom, déduction faite des cas de force majeure.

En option payante, France Télécom s'engage à rétablir chaque Complément Terrestre, signalé en dérangement dans les quatre (4) Heures Ouvrables et Non Ouvrables suivant l'heure d'ouverture du ticket d'incident, dans le cas où le défaut serait effectivement imputable à France Télécom, déduction faite des cas de force majeure.

Les tarifs et les pénalités sont respectivement précisés au paragraphe 4.1.5.

4.1.4.2 Disponibilité annuelle du service

Dans le cadre d'une GTR10HS2, France Télécom fait ses meilleurs efforts pour maintenir pour un Complément Terrestre, l'IMS inférieure ou égale à **vingt (20) Heures Ouvrables** après l'enregistrement de la signalisation dans le cas où le défaut serait effectivement imputable à France Télécom, sauf cas de force majeure.

Dans le cadre d'une GTR4HS2 et GTR4HS1, France Télécom s'engage à maintenir pour un Déport Optique, une IMS inférieure ou égale à (13) Heures Ouvrables après l'heure d'ouverture du ticket d'incident dans le cas où le défaut entraînant l'interruption de Service serait effectivement imputable exclusivement à France Télécom, sauf cas de force majeure.

4.1.5 Tarifs et pénalités

La structure tarifaire de l'offre est composée d'un tarif forfaitaire de création du service et d'une prestation mensuelle en fonction du débit par conduit de transmission.

Les tarifs figurent en annexe 6.3.4

Etude de faisabilité : le tarif est défini selon les dispositions tarifaires prévues au catalogue des prix de France Télécom au chapitre « Liaisons Louées Numériques » sous l'intitulé « frais d'étude » (article J1202).

4.2 DEPORTS OPTIQUES

4.2.1 Définitions

Câble AMERICAS II (ou Câble sous marin AMERICAS II) : câble sous marin appartenant au Consortium AMERICAS II et atterrissant :

- dans le bâtiment AMERICAS II à La Guyane
- dans le bâtiment AMERICAS II à La Martinique

Câble SAFE : câble sous marin appartenant au Consortium SAFE et atterrissant dans le bâtiment SAFE à La Réunion

Consortium AMERICAS II: groupement d'opérateurs propriétaires et exploitants du Câble sous marin AMERICAS II desservant notamment la Guyane et l'île de la Martinique.

Consortium SAT3 WACC SAFE : groupement d'opérateurs propriétaires et exploitants du Câble sous marin SAFE (South Africa and Far East) desservant notamment l'île de la Réunion.

Heures Ouvrables (HO) : plages horaires, hors jours chômés : du lundi au vendredi inclus de 8 heures à 17 heures, heures locales.

Heures Non Ouvrables (HNO) : plages horaires définies par opposition aux Heures ouvrables.

Nœud de Répartition d'Abonnés (NRA) : lieu géographique abritant un répartiteur général d'abonnés (interface du réseau de France Télécom entre la boucle locale et les équipements : le cas échéant de commutation, de transmission, ...) composé d'un bâtiment ou d'un bâtiment et son terrain attenant.

4.2.2 Caractéristiques générales

4.2.2.1 **Prestation offerte**

Le service de déport optique est ouvert au titre de la présente Offre de Référence à La Réunion, en Guyane, en Martinique depuis les têtes de câbles sous-marin listés ci-dessous.

Le Déport Optique est un lot de deux (2) fibres optiques monomodes entre

- la tête du câble de dégroupage de l'Opérateur et le Site NRA concerné
- ou la tête du câble de la ressource optique d'un Autre Opérateur présent sur le Site NRA concerné et dont l'Opérateur a obtenu l'autorisation d'utilisation

et le répartiteur optique situé dans la station d'atterrissage du Câble concerné.

DOM	Station d'atterrissage	Site NRA	Code bâtiment du NRA	Nom du câble et du consortium
LA REUNION	St Paul	St Paul	PAU	Sat3-Wasc-Safe
GUYANE	Cayenne	Cayenne	CAY	Americas II
MARTINIQUE	Le Lamentin	Le Lamentin	LMN	Americas II

A ce titre, France Télécom procède à la fourniture, au tirage, au raccordement et à l'entretien desdits Déports Optiques.

Chaque Déport Optique est réalisé entre deux répartiteurs situés à la même adresse, le Site NRA d'une part, et la station d'atterrissage d'autre part.

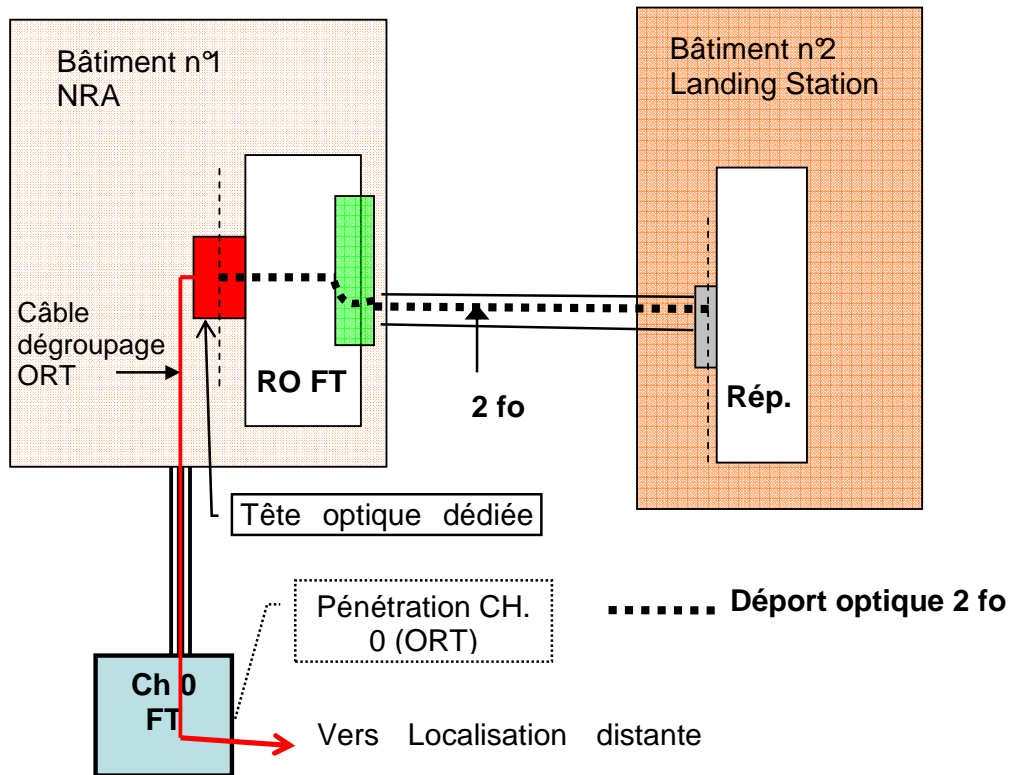
Le service est délimité :

- o d'une part par les deux connecteurs des jarretières optiques qui seront connectées à la tête optique située dans le bâtiment du Consortium, ces deux connecteurs étant le point de terminaison du renvoi optique vers le bâtiment du Site NRA

- o d'autre part au niveau des connecteurs de la jarretière optique qui sera connectée sur la réglette optique matérialisant, au répartiteur optique de France Télécom du site NRA le point de terminaison du câble de dégroupage de l'Opérateur ou des ressources optiques mises à disposition de l'Opérateur par un Autre Opérateur.

Le schéma suivant décrit succinctement un Déport Optique :

RO = Répartiteur optique de France Télécom dans le Site NRA de CayenneSt Paul
Rép = Répartiteur optique dans la station d'atterrissage St Paul de Cayenne (Landing Station)



4.2.2.2 Caractéristiques techniques

France Télécom installe un support nu sans équipement de transmission et ne s'engage pas sur un quelconque débit transmis sur le Déport Optique.

Chaque paire de fibres optiques constituant un Déport Optique est dédiée exclusivement à la capacité de transmission fournie par un des membres du Consortium à l'Opérateur au titre d'un contrat séparé.

4.2.2.3 Durée minimale- Résiliation d'une commande sur demande de l'Opérateur

Chaque Déport Optique commandé est fourni pour une durée indéterminée avec une période minimale de un (1) an à compter de la Date Convenue de Livraison, ou le cas échéant, la Date de Livraison Effective.

Un Déport Optique peut être résilié à tout moment par l'Opérateur, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à France Télécom, sous réserve du respect d'un préavis de deux (2) mois à compter de la réception de la demande par France Télécom.

Toute résiliation avant l'expiration de la durée minimale d'un Déport Optique, telle que mentionnée au présent paragraphe, entraînera le versement par L'Opérateur de pénalités définies en annexe 2 « pénalités » pour la période restant à courir jusqu'au terme de la durée minimale du Déport Optique concerné.

4.2.2.4 **Résiliation avant la Date de Mise à Disposition Effective sur demande de l'Opérateur**

L'Opérateur peut, avant la Date de Mise à Disposition Effective, annuler tout ou partie de sa commande, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à France Télécom.

Les Frais d'Accès au Service et les éventuels frais supplémentaires restent dus à France Télécom.

Toutefois, si la demande de résiliation parvient à France Télécom avant notification à l'Opérateur de la date convenue, seuls les frais d'étude sont facturés.

4.2.2.5 **Modification demandée par l'Opérateur et relative à une liaison**

Les modifications demandées par l'Opérateur sont traitées sur étude de faisabilité et sur devis.

4.2.3 **Processus de commande**

4.2.3.1 **Eligibilité au service**

Dans le cadre de l'Offre de Référence d'Accès à la Boucle Locale et de la Convention d'Accès à la Boucle Locale signée avec France Télécom qui en découle (ci-après dénommée la « Convention d'Accès à la Boucle Locale de France Télécom »), l'Opérateur peut

- disposer d'un câble optique raccordé sur le Site NRA défini au paragraphe 4.2.2.1
- se connecter aux ressources optiques d'un autre opérateur également signataire de la Convention d'Accès à la Boucle Locale de France Télécom, présent à ce titre sur le Site NRA défini au paragraphe 4.2.2.1 et ayant donné l'autorisation à l'Opérateur d'utiliser ses ressources optiques aux fins des présentes (ci-après désigné « l'Autre Opérateur »).

Afin de permettre la fourniture par France Télécom du Service, l'Opérateur s'engage préalablement à la commande à respecter les conditions cumulatives suivantes :

- avoir sur le Site NRA des infrastructures optiques déployées ou en cours de déploiement au titre de la Convention d'Accès à la Boucle Locale de France Télécom après avoir fait une commande ferme de la prestation de câble de Localisation Distante et câble de dégroupage selon les conditions et modalités décrites dans la Convention d'Accès à la Boucle Locale de France Télécom;
- ou fournir à France Télécom une attestation d'autorisation émanant d'un Autre Opérateur présent sur le Site NRA autorisant l'Opérateur à venir se connecter sur ses ressources optiques déployées au titre de la convention d'accès à la boucle locale de France Télécom signée par cet Autre Opérateur ;
- et formaliser la commande du Service dans les conditions précisées au paragraphe 4.2.3.2 au moins quatre (4) semaines avant la date souhaitée de mise à disposition du Service;
- et communiquer à France Télécom les informations qui lui seront nécessaires pour faire la correspondance entre les positions de départ (Numéros des fibres sur le câble de dégroupage de l'Opérateur ou les ressources optiques d'un Autre Opérateur ayant donné autorisation à

l'Opérateur d'utiliser les ressources optiques référencées dans l'attestation d'autorisation) et les positions d'arrivée (Numéro de prestation attribué par le Consortium), telles que mentionnées au contrat.

- et désigner un coordonnateur qui sera l'interlocuteur unique de France Télécom.

4.2.3.2 **Commande**

L'Opérateur adresse un bon de commande dont le modèle est défini dans le contrat et procédera de même pour toute commande de Déport Optique supplémentaire, le tout dans la limite des disponibilités du câble préexistant entre le Site NRA et la station d'atterrissement du Câble.

France Télécom réalise le Déport Optique conformément aux informations (décrites au paragraphe 4.2.3.1) fournies par l'Opérateur à France Télécom.

4.2.4 Processus de mise à disposition et pénalités pour retard de mise à disposition imputables à France télécom

4.2.4.1 **Conditions du raccordement**

La mise à disposition du Déport Optique est effectuée aux extrémités du service décrites au paragraphe 4.2.2.1.

4.2.4.2 **Délais et suivi de mise à disposition**

4.2.4.2.1 **Date Convenue de Livraison**

La Date Convenue de Livraison est la date à laquelle France Télécom s'engage à fournir à l'Opérateur le Service commandé dans les conditions du paragraphe 4.2.3

La Date Convenue de Livraison comporte un délai minimum de quatre (4) semaines à compter de la réception par France Télécom du bon de commande d'un Déport Optique supplémentaire.

Cette date est communiquée à l'Opérateur par écrit par le coordonnateur de France Télécom.

4.2.4.2.2 **Date de Livraison Effective**

La Date de Livraison Effective est la date effective à laquelle le Service est fourni à l'Opérateur. La Date de Livraison Effective correspond à la Date Convenue de Livraison s'il n'y a pas de retard de mise à disposition du fait de France Télécom ou de L'Opérateur.

La Date de Livraison Effective est notifiée à L'Opérateur sous la forme d'un courrier ou d'un courrier électronique.

4.2.4.2.3 **Report de la Date Convenue de Livraison**

- Du fait de l'Opérateur:

L'Opérateur peut demander, sans frais supplémentaires, une nouvelle Date Convenue de Livraison, lorsque cette demande est transmise, au plus tard, 10 (dix) jours avant la Date Convenue de Livraison initiale. Cette demande est adressée à France Télécom par lettre recommandée avec avis de réception ou par télécopie. Pour le calcul des délais, la date de dépôt de la lettre recommandée ou la date figurant sur la télécopie fait foi.

Cette demande, admise une seule fois par commande, ne peut donner lieu à un report d'une durée supérieure à 1 (un) mois, à compter de la demande.

- Du fait de France Télécom :

En cas de saturation du réseau nécessitant la réalisation d'une étude ou une opération de déploiement d'infrastructure, la Date Convenue de Livraison est reportée du délai global nécessaire à cette opération. Le report de la date ainsi que la nouvelle Date Convenue de Livraison sont notifiés par France Télécom à l'Opérateur dans les 3 (trois) jours ouvrables suivant la détection de la saturation. Quelles que soient les circonstances, l'information du report pour saturation du réseau doit toujours être faite avant la Date Convenue de Livraison initialement annoncée. Il ne pourra y avoir qu'un seul report pour saturation du réseau.

4.2.4.2.4 Différents cas de non respect de la Date Convenue de Livraison

- En cas de livraison anticipée par France Télécom par rapport à la Date Convenue de Livraison, l'abonnement mensuel au Service est dû à compter de la Date Convenue de Livraison.
- En cas de non-respect de la Date Convenue de Livraison pour une cause imputable à L'Opérateur l'abonnement mensuel au Service est dû à compter de la Date Convenue de Livraison, initiale ou reportée dans les conditions définies au paragraphe 4.2.4.2.3.
- En cas de retard de livraison du fait exclusif de France Télécom, l'abonnement mensuel au Service est dû à compter de la Date de Livraison Effective. De plus, France Télécom peut être redevable de pénalités de retard de livraison dans les conditions définies au paragraphe 4.2.4.2.5.
- En cas de retard de livraison du fait de L'Opérateur et de France Télécom (cause de retard partagée), l'abonnement mensuel au Service est dû à compter de la Date de Livraison Effective et France Télécom n'est pas redevable de pénalités de retard de livraison décrites au paragraphe 4.2.4.2.5.

4.2.4.2.5 Pénalités pour retard de livraison à la charge de France Télécom

En cas de non respect de la Date Convenue de Livraison entraînant un retard dans la Date de Livraison Effective ultérieure, du fait exclusif de France Télécom, et seulement dans cette hypothèse, L'Opérateur a droit au versement d'une pénalité de retard de livraison définie au paragraphe 6.3.3.

Les pénalités sont dues par France Télécom sur demande écrite de L'Opérateur.

Les pénalités ne sont pas dues par France Télécom lorsque le non respect de la Date Convenue de Livraison résulte :

- de travaux programmés réalisés sur le réseau de France Télécom dans les conditions du paragraphe 1.3.7.3
- d'une modification du Service demandée par L'Opérateur,
- du fait de L'Opérateur ou du fait d'un tiers,
- d'un cas de force majeure.

Ces pénalités forfaitaires, définitives et libératoires couvrent la totalité du préjudice subi et excluent toute autre réclamation en dommages et intérêts pour ce motif.

4.2.5 Service après vente et engagements de QS

4.2.5.1 Accueil des signalisations

A compter de la Date de Livraison Effective telle que décrite au paragraphe 4.2.4.2.2, lorsque l'Opérateur constate un incident dont l'origine se trouve exclusivement sur un Déport Optique, elle informe France Télécom en déposant sa signalisation au « Point d'accueil opérateur » et indique le numéro de prestation du Déport Optique sur lequel les défauts ont été constatés.

Cette signalisation est faite par téléphone et confirmée par télécopie. La signalisation devra notamment indiquer l'adresse du Site NRA concerné, la position de la tête au niveau du répartiteur optique du NRA et le numéro de la fibre en défaut, support du Déport Optique.

4.2.5.2 **Traitement des signalisations**

Sur la base de la signalisation de L'Opérateur, France Télécom ouvrira un ticket d'incident.

L'Opérateur et France Télécom s'engagent à utiliser tous les moyens à leur disposition pour procéder conjointement sur le Site NRA à l'opération de relève du dérangement. France Télécom et l'Opérateur définiront conjointement, au cas par cas, les modalités pratiques de relève du dérangement (planning...).

A la relève du dérangement, France Télécom clôturera le ticket d'incident ; un compte rendu d'intervention sera communiqué à L'Opérateur.

4.2.5.3 **Pénalités à la charge de L'Opérateur**

En cas d'erreur de localisation du défaut de la part de L'Opérateur ou de défaut imputable à L'Opérateur cette dernière sera redevable de pénalités pour déplacement à tort des intervenants de France Télécom, telles que définies au paragraphe 4.2.6.

4.2.5.4 **Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)**

En offre de base, France Télécom s'engage à rétablir le Déport Optique, signalé en dérangement selon les modalités du paragraphe 4.2.5.1, dans les dix (10) Heures Ouvrables suivant l'heure d'ouverture du ticket d'incident, dans le cas où le défaut serait effectivement imputable exclusivement à France Télécom, déduction faite des cas de force majeure.

En option payante, France Télécom s'engage à rétablir chaque Déport Optique, signalé en dérangement selon les modalités du paragraphe 4.2.5.1 dans les quatre (4) Heures Ouvrables et Non Ouvrables suivant l'heure d'ouverture du ticket d'incident, dans le cas où le défaut serait effectivement imputable à France Télécom, déduction faite des cas de force majeure.

Les tarifs et les pénalités sont respectivement précisés au paragraphe 4.2.6.

4.2.5.5 **Indisponibilité Maximale du Service (IMS)**

France Télécom mesure la disponibilité annuelle du Service grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (IMS). L'IMS correspond au cumul des interruptions de service survenues au cours de la période de référence sur chaque Déport Optique qui, selon le cas :

Début le premier janvier ou à la Date Effective de Livraison du Déport Optique, si celle-ci a lieu dans l'année calendaire en cours, se termine le 31 décembre, ou à la date de la résiliation si celles-ci ont lieu dans l'année calendaire en cours.

Dans le cadre d'une GTR10HS2, France Télécom fait ses meilleurs efforts pour maintenir pour un Déport Optique, une IMS inférieure ou égale à vingt (20) Heures Ouvrables après l'heure d'ouverture du ticket d'incident dans le cas où le défaut entraînant l'interruption de Service serait effectivement imputable exclusivement à France Télécom, sauf cas de force majeure.

Dans le cadre d'une GTR4HS2 et GTR4HS1, France Télécom s'engage à maintenir pour un Déport Optique, une IMS inférieure ou égale à (13) Heures Ouvrables après l'heure d'ouverture du ticket d'incident dans le cas où le défaut entraînant l'interruption de Service serait effectivement imputable exclusivement à France Télécom, sauf cas de force majeure.

4.2.5.6 Pénalités à la charge de France Télécom pour non-respect de la qualité de service

4.2.5.6.1 Non-respect de l'engagement relatif à la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

En cas de non respect par France Télécom du délai de rétablissement défini au paragraphe 4.2.5.4, France Télécom est redevable de pénalités telles que définies au paragraphe 4.2.6 sur demande écrite de l'Opérateur et dans les conditions définies au paragraphe 4.2.5.6.4.

4.2.5.6.2 Indisponibilité annuelle du service (IMS)

En cas de non respect par France Télécom du délai d'Interruption Maximale de Service défini au paragraphe 4.2.5.5, France Télécom est redevable de pénalités telles que définies au paragraphe 4.2.6 sur demande écrite de l'opérateur et dans les conditions définies au paragraphe 4.2.5.6.4.

4.2.5.6.3 Plafonnement annuel de pénalités GTR et IMS

Le plafond annuel de pénalités dues par France Télécom pour non respect des délais de GTR et IMS ne peut dépasser le montant de trois (3) mois d'abonnements au Service facturés au titre du (des) Déport(s) Optique(s) concerné(s).

Ce plafond est dégressif pour les mois de novembre et décembre à savoir deux (2) mois si mise en service en novembre et un (1) mois si mise en service en décembre. Les mois servant de référence sont les mois précédents le moment où France-Télécom doit s'acquitter du paiement de la pénalité.

4.2.5.6.4 Conditions générales d'attribution et de versement des pénalités

Les pénalités, à la charge de France Télécom pour non-respect de la qualité de service décrites au présent paragraphe 4.2.5.6, constituent pour l'Opérateur une indemnité forfaitaire, définitive et libératoire couvrant la totalité du préjudice subi et excluent toutes autres réclamations en dommages et intérêts pour ce motif.

Les pénalités sont payées sur demande écrite de l'Opérateur.

Pour les pénalités décrites au présent paragraphe 4.2.5.6, le montant de l'abonnement pris en compte dans le calcul des pénalités est celui facturé à l'Opérateur au moment du rétablissement.

Les pénalités, décrites au présent paragraphe 4.2.5.6, ne sont pas dues lorsque l'interruption du Service ou le non-respect du délai de rétablissement résultent :

- de travaux programmés réalisés sur le réseau de France Télécom dans les conditions de l'article « gestion des travaux programmés »
- d'une modification de Service demandée par l'opérateur,
- d'un cas de force majeure,
- d'un fait imputable à l'Opérateur ou à un tiers.

4.2.6 Tarifs

La structure tarifaire de l'offre est composée d'un tarif forfaitaire de création du service et d'une prestation mensuelle forfaitaire par paire de fibres.

Les tarifs et pénalités figurent en annexe 6.3.3

5 SERVICES D'ABOUTEMENT

5.1 Définitions

Service d'Aboutement : Service permettant la connexion physique et logique au réseau de l'Opérateur d'une liaison LPT, LLT ou d'une Feuille fournie par France Télécom.

Liaison d'Aboutement (ci-après LA) : Ce service consiste en la mise à disposition par France Télécom d'une capacité de transmission permanente entre un Centre de France Télécom ouvert au Service d'Aboutement et un POLA pour permettre la connexion physique d'une LPT, d'une LLT ou d'un Complément Terrestre.

5.2 Caractéristiques générales des différentes possibilités d'aboutement

Ce service est possible selon différents modes :

- Aboutement via Liaison d'Aboutement entre le CFTSA et le POLA,
- Aboutement via colocalisation dédiée aux offres de services de capacités,
- Aboutement via colocalisation existante au titre de l'interconnexion des services commutés,
- Aboutement via raccordement In Span existant au titre de l'interconnexion des services commutés,
- Aboutement par Liaison d'Interconnexion d'Aboutement.

La liste des Centres de France Télécom ouverts au Service d'Aboutement pour l'interconnexion des LPT locales, régionales ainsi que des LLT est définie en annexe de la présente offre. Elle est mise à jour tous les 6 mois.

5.3 Aboutement via Liaison d'Aboutement

France Télécom fournit un Service de Liaison d'Aboutement qui permet de relier par une capacité de transmission permanente un Point de Présence de Liaisons d'Aboutement (POLA) à un Centre de France Télécom ouvert au Service d'Aboutement pour l'aboutement des LPT, des Compléments Terrestres ou des LLT de débit 2, 34 et n*155 Mbit/s, appartenant à la même zone de transit que le POLA. Lorsque dans une Zone de Couverture, il existe des Centres de France Télécom ouverts au Service d'Aboutement prioritaires, l'Opérateur doit se raccorder en priorité sur ceux-ci, France Télécom ne pouvant garantir de délai de mise à disposition sur les Centres de France Télécom ouverts au Service d'aboutement non prioritaires.

L'opérateur peut utiliser une liaison d'aboutement pour écouler son trafic d'interconnexion dans les conditions techniques et tarifaires prévues dans l'offre de référence d'interconnexion des services commutés.

5.3.1 Caractéristiques générales

5.3.1.1 Périmètre géographique et prestations offertes

5.3.1.1.1 Métropole :

France Télécom propose en métropole un type de service de Liaisons d'Aboutement et des options complémentaires de qualité de service associées définies ci-après.

5.3.1.1.2 DOM :

Le service de Liaison d'Aboutement est disponible uniquement à l'intérieur de chaque Département d'Outre-mer dans les conditions définies ci après. Il est défini quatre (4) Zones de Couverture qui sont : île de la Martinique, île de La Guadeloupe, île de la Réunion et Département de la Guyane.

5.3.1.2 Caractéristiques techniques et interfaces

Le détail des prestations techniques se trouve dans les Spécifications d'Accès au Service (STAS).

Les Liaisons d'Aboutement sont compatibles avec le service de l'Accès Fiabilisé et non compatible avec le service de Raccordement Sécurisé pour le débit de 2Mbit/s.

5.3.1.2.1 Débits

Les débits disponibles des liaisons d'aboutement seront :

- de 2, 34 et n*155 Mbit/s (n=1,4ou 16) en métropole,
- 2 Mbit/s dans les DOM, et sur devis après étude de faisabilité en Guyane
- 34 et 155 Mbit/s sur devis sous réserve de faisabilité technique et de disponibilité de ressources dans les DOM . La Liaison d'Aboutement 34 Mbit/s fait l'objet d'une fermeture commerciale au 01/03/2011.

5.3.1.2.2 Interfaces

Interfaces au CFTSA

Les interfaces sont définies par leurs caractéristiques fonctionnelles, électriques et mécaniques. L'interface physique des liaisons d'aboutement est l'interface :

- G703 électrique 120 Ohms pour le débit 2 Mbit/s,
- G957 optique pour les débits 34 Mbit/s, 1*155 Mbit/s avec option 155 Mbit/s G703 électrique 75 ohms,
- G957 optique pour les débits 4*155 Mbit/s,
- G957 optique pour les débits 16*155 Mbit/s.

Le répartiteur dans la salle de transmission de France Télécom constitue l'extrémité du Service de Liaison d'Aboutement dans un Centre de France Télécom ouvert au Service d'Aboutement et matérialise la limite de responsabilité.

Interfaces au POLA

Les interfaces sont définies par leurs caractéristiques fonctionnelles, électriques et mécaniques. L'interface physique des liaisons d'aboutement est l'interface :

- G703 électrique 120 Ohms pour le débit 2 Mbit/s,
- G957 optique pour le débit 34 Mbit/s,
- G957 optique ou avec option G703 électrique 75 Ohms pour le débit 1*155 Mbit/s,
- G957 optique ou avec option G957 optique 622 Mbit/s non concaténé pour les débits 4*155 Mbit/s,
- G957 optique avec option G957 optique 2,5 Gbit/s non concaténé pour les débits 16*155 Mbit/s.

5.3.1.3 **Durée minimale – Résiliation d'une commande sur demande de l'Opérateur**

Chaque commande est souscrite pour une durée minimale d'un an à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de celle-ci sauf cas d'une LA temporaire décrite au paragraphe 5.3.1.3.3.

Après l'expiration de la durée minimale prévue, l'abonnement de la Liaison d'Aboutement peut être résilié à tout moment, sous réserve du respect d'un préavis de trente 30 jours, à compter de la réception de la demande par France Télécom.

En cas de résiliation avant la fin de la durée minimale, l'Opérateur doit payer à France Télécom une pénalité égale à la totalité du montant de l'abonnement de la Liaison d'Aboutement restant à courir jusqu'à l'expiration de la durée minimale.

5.3.1.3.1 **Résiliation avant la Date de Mise à Disposition Effective sur demande de l'Opérateur**

L'Opérateur peut, avant la Date de Mise à Disposition Effective, résilier sa commande.

Les Frais d'Accès au Service et les éventuels frais supplémentaires de desserte interne ou de frais d'étude de faisabilité restent dus à France Télécom.

Toutefois, si la demande de résiliation parvient à France Télécom avant notification à l'Opérateur de la Date Convenue de Mise à Disposition, seuls les frais d'étude relatifs à une extrémité sont facturés : le tarif de ces prestations figure dans le catalogue des prix de France Télécom.

5.3.1.3.2 **Résiliation d'une option complémentaire de Qualité de Service**

Si la résiliation d'une option complémentaire de Qualité de Service intervient avant la fin des douze premiers mois après la date de mise à disposition de l'option, l'Opérateur doit payer une pénalité égale à la moitié du montant de l'abonnement de l'option, jusqu'à l'expiration de la durée minimale.

Aucune pénalité n'est facturée si la résiliation intervient plus de douze mois après la Date de Mise à Disposition Effective.

5.3.1.3.3 **LA temporaires**

Les LA de 2Mbit/s peuvent faire l'objet d'un abonnement temporaire moyennant deux conditions :

- l'abonnement mensuel est multiplié par trois par période indivisible d'un mois,
- impossibilité de souscrire aux options de qualité de service pour ces LA.

Les LA temporaires n'ont pas de durée minimale.

5.3.1.4 **Modification demandée par l'Opérateur et relative à une commande**

5.3.1.4.1 **Modification d'une LA demandée par l'Opérateur avant mise à disposition**

Toute demande de modification des caractéristiques techniques d'une liaison demandée avant la date convenue de mise à disposition, est considérée comme étant une résiliation avant la Date de Mise à Disposition Effective suivie d'une nouvelle commande.

5.3.1.4.2 **Délai de réalisation des modifications des LA**

Les délais de réalisation des modifications sont déterminés conformément aux dispositions définies dans le paragraphe 5.3.3.2.1 ci-dessous.

5.3.1.4.3 **Modifications des options de qualité de service**

L'Opérateur peut demander une modification de l'option de qualité de service à France Télécom dans les cas suivants :

- .de l'offre de base vers une option 1
- .de l'offre de base vers une option 1bis
- d'une option 1 vers une option 1bis

Les autres cas sont traitées en création d'une nouvelle LA et résiliation de l'ancienne LA.

Lorsqu'un changement d'option complémentaire de qualité de service est demandé ou lorsqu'une option complémentaire de qualité de service est commandée postérieurement à la mise à disposition de la liaison correspondante, France Télécom et l'Opérateur conviennent d'une date de mise à disposition de l'option précisée dans l'accusé de réception du bon de commande adressé par France Telecom à l'Opérateur.

5.3.1.4.4 **Augmentation du débit d'une LA**

L'Opérateur peut commander l'augmentation du débit d'une LA sous réserve de faisabilité.

Pour commander une augmentation de débit, l'Opérateur doit remplir et signer un bon de commande.

Les augmentations de débit sont traitées comme des créations de nouvelles LA suivies de suppressions mais elles peuvent être demandées :

- avec coupure, auquel cas l'ancienne LA est automatiquement résiliée par France Télécom au jour de la mise à disposition de la nouvelle LA
- ou sans coupure, auquel cas l'ancienne LA reste en service après la mise à disposition de la nouvelle LA jusqu'à ce qu'une demande de résiliation parvienne à France Télécom. Les abonnements des deux LA sont dus pendant la période de recouvrement.

Les Frais d'Accès au Service de la nouvelle LA sont dus intégralement.

Une nouvelle durée minimale d'un an d'abonnement est fixée à compter de la date de mise en service de la nouvelle LA. Le montant de l'abonnement de la nouvelle LA est modifié en fonction du débit choisi.

Par dérogation au paragraphe 5.3.1.3 :

- en cas de demande d'augmentation de débit au cours des six premiers mois, l'Opérateur est redevable auprès de France Télécom d'une pénalité égale à la moitié du montant des abonnements restant à courir jusqu'à l'expiration de la durée minimale,

- en cas de demande d'augmentation de débit à l'expiration des six premiers mois, cette pénalité ne sera pas due.

Les LPT, LLT ou Compléments Terrestres déjà aboutés à la LA doivent faire l'objet d'une demande de migration assortie éventuellement d'une demande de création d'option d'interface à 155 Mbit/s.

5.3.1.4.5 Modification d'une LA temporaire en LA à durée indéterminée

La demande de modification d'une LA temporaire en LA à durée indéterminée entraîne la perception de frais de modification administrative, comme prévu au catalogue des prix de France Télécom (article J500). La nouvelle LA aura une durée minimale d'une année à compter de la demande de transformation.

Le montant de l'abonnement de la nouvelle LA est modifié à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la LA à durée indéterminée.

5.3.1.4.6 Cession de la LA

Les LA peuvent faire l'objet de cessions entre opérateurs sous réserve de la signature d'un contrat qui en définit les modalités et qui matérialise l'accord des parties et de France Télécom. Le tarif de cession applicable à chaque contrat de cession entre deux opérateurs est précisé au paragraphe 5.3.5. Le cédant ne paie pas de pénalités de résiliation anticipée même si la durée minimale prévue au paragraphe 5.3.1.3 n'est pas atteinte. En outre, l'ancienneté de la LA est reprise pour le nouveau titulaire.

5.3.1.4.7 Autres modifications

Sauf les demandes d'augmentations de débit visées au paragraphe 5.3.1.4.4 et les modifications d'option de qualité de service visées au paragraphe 5.3.1.4.3, toute demande de modification des caractéristiques techniques d'une Liaison d'Aboutement est considérée comme étant une nouvelle commande suivie d'une résiliation (voir conditions de résiliation au paragraphe 5.3.1.3).

5.3.2 Processus de commande

5.3.2.1 Éligibilité au service

L'Opérateur peut consulter, à titre indicatif, sur le « Web Opérateurs » l'éligibilité d'une Liaison d'Aboutement.

5.3.2.2 Prévisions de commandes

Le schéma biennal décrit au paragraphe « 1.3.5 Processus de planification et prévisions » indiquera les volumes de commandes prévisionnelles de LA par débit et CFTSA.

5.3.2.3 Commandes

Pour commander une Liaison d'Aboutement ou une option complémentaire, l'Opérateur doit remplir et signer un bon de commande « Liaison d'Aboutement ». Après vérification de la conformité de la commande, France Télécom en accuse réception.

L'accusé de réception matérialise l'acceptation de la commande par France Télécom.

Dans le cas des Liaisons d'Aboutement de débit 34 et n*155 Mbit/s, une étude technique est nécessaire et la commande n'est effective qu'après acceptation par France Télécom.

5.3.3 Processus de mise à disposition et pénalités pour retard de mise à disposition imputable à France Télécom

5.3.3.1 Conditions du raccordement

La mise à disposition d'une Liaison d'Aboutement est effectuée au Point de Terminaison situé à l'intérieur des locaux occupés par le client de l'Opérateur, et selon les indications de celui-ci.

France Télécom prend à sa charge le coût d'établissement de la liaison jusqu'au Point d'Entrée, sauf Difficultés Exceptionnelles de Construction.

Dans un délai de **sept (7) Jours** Ouvrables avant la Date Convenue de Mise à Disposition, l'Opérateur met à la disposition de France Télécom :

- la Desserte Interne, si elle n'est pas réalisée par France Télécom,
- les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir les équipements qui constituent le Point de Terminaison de la liaison.

Lorsque ce délai de **sept (7) jours** n'est pas respecté, France Télécom négocie une nouvelle date de mise à disposition. Cette date ne peut excéder de **quinze (15) jours** la mise à disposition par l'Opérateur de la Desserte Interne et des locaux. France Télécom procède au raccordement en sa présence pendant les jours ouvrés. Les conditions techniques du raccordement sont précisées dans les STAS. L'Opérateur peut en confier la réalisation à France Télécom.

La fourniture et l'entretien de la Desserte Interne, ne sont pas compris dans les prestations de France Télécom au titre du service de LA.

A la demande de l'Opérateur, France Télécom peut faire une offre de Desserte Interne, dans les conditions techniques définies dans le catalogue des prix de France Télécom. Les tarifs standards de câblage de la Desserte Interne réalisée par France Télécom sont définis dans ce même catalogue.

5.3.3.2 Délais et suivi de mise à disposition

L'ensemble des dispositions du présent paragraphe s'applique également à la modification technique des Liaisons d'Aboutement ou des options existantes.

5.3.3.2.1 Délais

Lorsqu'une option complémentaire est commandée en même temps que la liaison correspondante, la date de mise à disposition de l'option est identique à la date de mise à disposition de la liaison.

Lorsqu'une option complémentaire est commandée postérieurement à la mise à disposition de la liaison correspondante, les deux parties conviennent d'une date de mise à disposition de l'option précisée dans le bon de commande ou dans l'accusé de réception du bon de commande.

5.3.3.2.1.1 Débit 2 Mbit/s et options complémentaires

Le délai standard de mise à disposition pour les liaisons d'aboutement de débit 2 Mbit/s correspond au délai minimum requis par France Télécom pour livrer une liaison.

A la réception de la commande, France Télécom étudie la faisabilité et la date possible de mise à disposition.

Dans un délai de 4 jours après la réception de la commande, un accusé de réception matérialise l'acceptation de la commande par France Télécom.

A compter de la réception de la commande, le délai standard de mise à disposition pour les liaisons d'aboutement de débit 2 Mbit/s est de 28 jours.

5.3.3.2.1.2 Débits 34 et n*155 Mbit/s

La Liaison d'Aboutement 34 et n*155 Mbit/s n'est proposée que sur étude de faisabilité

La date de mise à disposition est négociée entre France Télécom et l'Opérateur.

La Date Convenue de Mise à Disposition ainsi négociée est précisée dans l'accusé de réception du bon de commande.

A compter de la date de l'accusé de réception de la commande d'étude de faisabilité complète, France Télécom dispose, pour répondre sur la faisabilité, de trois (3) semaines calendaires pour la métropole et les DOM.

A l'issue de cette étude de faisabilité, France Télécom communique un accusé de réception qui confirme la commande et indique les conditions et délais de faisabilité.

Le délai de mise à disposition pour des Liaisons d'Aboutement de débit 34 et n*155 Mbit/s **est défini au cas par cas et est fonction de la nature des sites extrémités.**

Après envoi par France Télécom de cet accusé de réception, l'Opérateur dispose d'un délai de **dix (10) jours** pour confirmer sa commande en acceptant la date de mise à disposition proposée par France Télécom ou en demandant une date de mise à disposition postérieure à celle proposée par France Télécom.

En l'absence de réponse de l'Opérateur dans ce délai de **dix (10) jours**, la commande est considérée comme résiliée et les frais d'études relatifs à une extrémité, sont facturés à l'Opérateur.

5.3.3.2.2 Suivi de la mise à disposition des liaisons d'aboutement

France Télécom tient l'Opérateur informé de l'état d'avancement des travaux. Les informations relatives à la mise à disposition sont transmises par téléphone ou par tout moyen convenu avec l'Opérateur, au responsable technique indiqué dans le bon de commande pour l'extrémité A de la liaison, sauf demande contraire.

S'il s'avère que la mise à disposition ne peut avoir lieu à la Date de Mise à Disposition Convenue, France Télécom informe l'Opérateur dans les meilleurs délais.

La Date de Mise à Disposition Effective est communiquée à l'Opérateur. Si cette date n'est pas contestée sous un délai de **sept (7) jours**, à compter cette communication, elle est considérée comme acceptée par l'Opérateur.

5.3.3.2.3 Non-respect de la date convenue de mise à disposition d'une Liaison d'Aboutement

En cas de mise à disposition anticipée par France Télécom : la facturation des abonnements est effectuée à compter de la Date Convenue de Mise à Disposition.

En cas de retard de mise à disposition du fait de l'Opérateur : la facturation des abonnements est effectuée à compter de la Date Convenue de Mise à Disposition.

En cas de retard de mise à disposition du fait de France Télécom : la facturation des abonnements est effectuée à compter de la Date de Mise à Disposition Effective.

En cas de retard de mise à disposition du fait des deux Parties (cause du retard partagée), la redevance mensuelle d'abonnement au Service est due à compter de la Date de Mise à Disposition Effective et aucune pénalité n'est due.

5.3.3.3 Pénalités pour retard de mise à disposition

Dans le cas où la Date de Mise à Disposition Effective serait supérieure à la Date de Mise à Disposition Convenue du fait de France Télécom telle que spécifiée au paragraphe 5.3.3.2.1 l'Opérateur a droit au versement d'une pénalité de retard dont le taux est fixé, par jour calendaire de retard, à **5 %** du prix **mensuel** d'abonnement de la Liaison d'Aboutement concernée. Le montant de la pénalité est **plafonné à l'équivalent d'(1) un mois d'abonnement**.

Toutefois, cette pénalité n'est pas due (hormis les cas déjà listés au paragraphe 1.3.8) lorsque :

- la liaison est située dans un Département d'Outre-mer,
- s'il s'agit de la première Liaison d'Aboutement de l'Opérateur à raccorder sur le POLA.

5.3.4 Service après-vente

5.3.4.1 Service après vente de l'offre de base

5.3.4.1.1 Temps de Rétablissement

France Télécom fait ses meilleurs efforts pour rétablir le service des Liaisons d'Aboutement défectueuses dans les **dix (10) Heures** Ouvrables qui suivent l'enregistrement de la signalisation dans le cas où le défaut serait effectivement imputable à France Télécom, déduction faite des cas de force majeure.

5.3.4.1.2 Disponibilité annuelle du service

France Télécom fait ses meilleurs efforts pour maintenir pour une Liaison d'Aboutement, l'IMS inférieure ou égale à **vingt (20) Heures** Ouvrables après l'enregistrement de la signalisation dans le cas où le défaut serait effectivement imputable à France Télécom, sauf cas de force majeure.

5.3.4.2 Options complémentaires et pénalités associées en cas de non respect par France Télécom de ses engagements

La durée minimale de ces options complémentaires est d'une année à compter de la date de mise en service de l'option.

5.3.4.2.1 Option 1

France Télécom s'engage :

- sur une GTR S2 dans un délai maximum de quatre (4) heures,
- sur une interruption maximale du service inférieure ou égale à treize (13) heures en Heures Ouvrables sur une année.

France Télécom paie des pénalités (pour un défaut imputable effectivement à France Télécom, sauf cas de force majeure) :

- pour toute signalisation déposée pendant les jours et Heures Ouvrables, dans le cas où le délai de rétablissement serait supérieur à **quatre (4) heures** après l'enregistrement de la signalisation,
- pour toute signalisation déposée en dehors des jours et Heures Ouvrables, dans le cas où le rétablissement de la liaison ne serait pas effectué avant midi le premier Jour Ouvrable suivant l'enregistrement de la signalisation.

Dans les DOM hors Guyane, cette option n'est disponible que sur étude de faisabilité pour les débits supérieurs à 2 Mbit/s. En Guyane, cette option n'est disponible que pour la LA 2 Mbit/s et seulement après étude de faisabilité.

5.3.4.2.2 Option 1 bis

France Télécom s'engage :

- sur une GTR S1 dans un délai maximum de quatre (4) heures,
- une interruption maximale du service inférieure ou égale à :
 - treize (13) heures sur une année pour la LA 2 Mbit,
 - cinq (5) heures sur une année pour les LA 34 et n * 155 Mbit/s.

Dans le cas où le délai de rétablissement serait supérieur à **quatre (4) heures** après l'enregistrement de la signalisation, pour un défaut imputable effectivement à France Télécom, sauf cas de force majeure, France Télécom paie des pénalités.

Dans les DOM hors Guyane, cette option n'est disponible pour les Liaisons d'Aboutement 34 et Nx155 Mbit/s que sur étude de faisabilité. En Guyane, cette option n'est disponible que pour la Liaison d'Aboutement 2 Mbit/s et après étude de faisabilité.

5.3.4.2.3 Pénalités à la charge de France Télécom pour non respect de la qualité de service

5.3.4.2.3.1 *GTR*

Si le dépassement est inférieur ou égal à 2 heures, les pénalités sont d'un montant égal à **un mois d'abonnement**.

Si le dépassement est supérieur à 2 heures, les pénalités sont d'un montant égal à **deux (2) mois d'abonnement**.

5.3.4.2.3.2 *IMS des options 1 des LA tous débits*

Dans le cas où l'interruption maximale annuelle du service serait imputable effectivement à France Télécom, France Télécom paie des pénalités telles que :

- si l'IMS dépasse 13 Heures Ouvrables et est inférieure ou égale à 30 Heures Ouvrables, les pénalités sont d'un montant égal à un (1) mois d'abonnement
- si l'IMS dépasse 30 Heures Ouvrables, les pénalités sont d'un montant égal à **deux (2) mois d'abonnement**

5.3.4.2.3.3 *IMS de l'option 1 bis de la LA 2 Mbit/s*

Dans le cas où l'Interruption Maximale annuelle du Service serait imputable effectivement à France Télécom, France Télécom paie des pénalités telles que :

- si l'IMS dépasse 13 heures et est inférieure ou égale à 30 heures, le montant des pénalités est égal à un (1) mois d'abonnement,
- si l'IMS dépasse 30 heures le montant des pénalités est égal à **deux (2) mois d'abonnement**.

5.3.4.2.3.4 *IMS de l'option 1 bis pour les LA 34 et n * 155 Mbit/s*

Dans le cas où l'interruption maximale annuelle du service serait imputable effectivement à France Télécom, France Télécom paiera des pénalités telles que :

- si l'IMS dépasse 5 heures et est inférieure ou égale à 13 heures, les pénalités sont d'un montant égal à **un (1) mois d'abonnement**,
- si l'IMS dépasse 13 heures, les pénalités sont d'un montant égal à **deux (2) mois d'abonnement**.

5.3.4.2.3.5 *Plafonnement annuel GTR et IMS*

Le plafond annuel GTR + IMS de pénalités ne peut dépasser le montant des 3 mois précédents d'abonnements au service payés au titre des LA hors FAS (donc 3 mois si Mise En Service en octobre, 2 mois si MES en novembre, 1 mois si MES en décembre).

5.3.4.2.4 **Tableaux de bord production et service après vente**

Un tableau récapitulatif des indicateurs de production et de service après vente est fourni annuellement et inclus dans les prestations.

La liste des indicateurs de production et de service après vente sera précisée dans le contrat associé.

5.3.5 Tarifs

La structure tarifaire d'une Liaison d'Aboutement est composée d'un tarif forfaitaire d'accès à l'offre et d'une prestation mensuelle, calculée en fonction du débit et de la distance.

Des frais supplémentaires peuvent être facturés à l'Opérateur conformément au tarif prévu en annexe.

Les tarifs figurent en annexe 6.3.2 hormis ceux qui sont définis au catalogue des prix.

5.4 Colocalisation dédiée aux services de capacité

5.4.1 Définitions

Déport Optique : offre complémentaire à ce contrat fournie sur demande du client. Les modalités de raccordement du Déport Optique sur la colocalisation dédiée sont décrites dans le contrat Déport Optique.

Emplacement : désigne l'emplacement situé dans un Site et destiné à l'installation d'un bâti 300*600 mm

Equipements : désigne les Equipements de transmission de l'Opérateur installés sur l'Emplacement. Les types d'équipements autorisés à être installés sur l'Emplacement sont listés à l'annexe 6.2.3.

Extension : désigne les Prestations par lesquelles l'Opérateur demande à rajouter un ou plusieurs Equipements, une ou plusieurs cartes.

Heures et Jours Ouvrables :

- **en métropole** : du lundi au samedi (hors jours fériés et chômés) de 8 heures à 17 heures au sens du calendrier français,
- **dans les DOM** : du lundi au vendredi (hors jours fériés et chômés) de 7 heures à 17 heures au sens du calendrier français

Point d'Interconnexion : Interface physique de transmission entre les réseaux de France Télécom et de l'Opérateur.

Point de Présence Opérateur (POP) : local d'accueil de l'Opérateur où aboutit une des extrémités du câble Opérateur en pénétration, parfois appelé câble de Colocalisation Dédiée

Répartiteur Optique (RO) : Interface du réseau de France Télécom entre la boucle locale optique et les Equipements. Une paire quelconque du réseau de transport peut y être raccordée par jarretières à l'un quelconque des Equipements, et/ou à un connecteur d'un câble de renvoi. Le Répartiteur Optique est un point de coupure, de raccordement et de brassage entre les fibres optiques.

5.4.2 Caractéristiques générales

5.4.2.1 **Description**

Un Opérateur qui souhaite prendre livraison du trafic des LPT, LLT, de ses Compléments Terrestres au CFTSA ou des Feuilles CE20 au SRHD peut le faire, en y installant ses propres équipements, s'il souscrit à l'offre de Colocalisation Dédiée.

Le débit minimal dans un Site doit être de 34 Mbit/s (tous produits de la présente Offre de Référence confondus commandés par l'Opérateur).

Si l'Opérateur a souscrit à une offre complémentaire de Déport Optique sur un site d'aboutement des compléments terrestres, celui-ci pourra être pris en compte dans le calcul du seuil minimal. Le Déport Optique est support de produits de débit supérieur à 155 Mbits/s.

5.4.2.2 **Périmètre géographique**

Cette offre est ouverte en métropole et dans les DOM, sous réserves de faisabilité, dans les Sites CFTSA et SRHD, dont la liste est publiée en annexe 6.5.2.

5.4.2.3 **Conditions techniques**

Les conditions techniques sont décrites en annexe 6.2.4.

5.4.2.4 **Durée minimale**

Tout Emplacement faisant l'objet d'une commande de Création par l'Opérateur au titre du Service a une durée minimale et incompressible d'une (1) année à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de l'Emplacement concerné.

5.4.2.5 **Résiliation du service de colocalisation**

L'ensemble des demandes de résiliation de Prestations devront être formulées au moyen du formulaire prévu au contrat. Ce formulaire complété sera transmis à France Télécom par lettre recommandée avec accusé de réception.

L'Opérateur y précise la date souhaitée de résiliation des Prestations.

Après vérification de la complétude de la demande de résiliation, France Télécom en accuse réception par courrier électronique dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la réception du formulaire adressé par l'Opérateur.

Dans le cas où le formulaire n'est pas dûment rempli, l'accusé réception mentionnera le rejet motivé de celui-ci.

Après l'envoi par France Télécom de l'accusé de réception visé supra, France Télécom réalise une Etude de Faisabilité visant à définir les conditions dans lesquelles la résiliation pourra être réalisée. France Télécom élabore à l'occasion de cette étude un devis définissant le coût d'une intervention d'un représentant de France Télécom lors de la dépose des Équipements et les travaux à la charge de France Télécom.

La résiliation pourra entraîner la migration des Services de Capacité de l'Opérateur sur un autre Équipement, ce qui fera l'objet d'un devis spécifique de la part de France Télécom.

Les résultats de cette étude et le(s) devis associé(s) sont adressés par France Télécom à l'Opérateur au plus tard six (6) semaines calendaires après l'envoi par France Télécom de l'accusé réception de la demande de résiliation par l'Opérateur.

5.4.2.5.1 **Résiliation avant expiration de la durée minimale et incompressible du Service**

Avant l'expiration de la durée minimale et incompressible du Service, telle que prévue au paragraphe 5.4.2.4, l'Opérateur peut résilier auprès de France Télécom le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception dans le respect d'un préavis de trois (3) mois, qui débutera à la date de réception de l'écrit visé.

La date de résiliation est la date souhaitée de résiliation indiquée dans la demande de résiliation sous réserve du respect du préavis de 3 mois.

Cette résiliation entraîne la résiliation de plein droit des Prestations.

Hormis le cas spécifique visé au paragraphe 5.4.2.6, l'Opérateur est alors redevable d'une pénalité de résiliation décrite à l'annexe 6.3.5 b.

La pénalité de résiliation due est immédiatement exigible à la date de résiliation.

5.4.2.5.2 **Résiliation à l'issue de la durée minimale et incompressible du Service**

L'Opérateur peut résilier une Prestation commandée à tout moment et pour convenance, moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois, notifié à France lettre recommandée avec accusé de réception, qui débutera à la date de réception de l'écrit visé.

La date de résiliation est la date souhaitée de résiliation indiquée dans la demande de résiliation sous réserve du respect du préavis de 3 mois.

5.4.2.5.3 **Effet de la résiliation**

La résiliation du Service entraîne de plein droit la dépose de tous les Équipements et la restitution des Emplacements dans les conditions définies ci-dessous.

La résiliation donne lieu à l'application de pénalités contractuelles prévues 6.3.5 b mais n'ouvre droit pour l'Opérateur à aucune indemnité au titre de la résiliation.

Restitution des Equipements :

Toute restitution par l'Opérateur d'un Emplacement, suite à la résiliation totale ou partielle d'une Prestation de Colocalisation Dédinée ne sera considérée comme effective qu'après vérification par France Télécom de la remise en état d'origine des lieux par l'Opérateur selon le descriptif décrit dans le PV d'installation et sous réserve de la dépose totale des Equipements situés sur l'Emplacement et de leur enlèvement. Elle sera contractualisée dans le cadre de la signature d'un Procès-Verbal de Restitution, en cohérence avec le descriptif rattaché au PV d'installation concerné.

La dépose totale des Equipements s'entend par la dépose et l'enlèvement des Equipements (MIE, MTS ...).

Cette restitution se fera sous la forme d'une visite contradictoire entre France Télécom et l'Opérateur de l'emplacement concerné. A la fin de cette visite, deux configurations :

- 1) la dépose des Equipements étant faite et la remise en l'état des lieux étant acceptée, France Télécom et l'Opérateur signent le descriptif de sortie des locaux et le Procès Verbal de Restitution.
- 2) la dépose des Equipements étant faite et la remise en état des lieux étant refusée (sous forme d'un Procès Verbal de non conformité de dépose), l'Opérateur dispose d'un (1) mois calendaire pour effectuer les travaux nécessaires. Au terme de ce délai une nouvelle visite contradictoire sera organisée pour signature définitive des documents. En cas d'inaction de l'Opérateur constatée par France Télécom dans un délai de un (1) mois calendaire à l'issue du délai de préavis, France Télécom se réserve le droit de faire réaliser, aux frais de l'Opérateur la dépose totale des Equipements ainsi que la remise en l'état des lieux.

Par ailleurs une indemnité d'occupation illicite de l'Emplacement sera perçue, dont le montant forfaitaire est défini en annexe 6.3.5 b, pour chaque mois d'occupation (tout mois commencé est dû) et jusqu'à ce que la dépose totale des Equipements de l'Emplacement ait lieu.

5.4.2.6 Conditions de retrait ou d'évolution de l'offre de points d'entrée sur le réseau de France Télécom

Dans le cas de la fermeture complète d'un CFTSA ou d'un SRHD, France Télécom prévient l'Opérateur 12 mois à l'avance, et confirme ces informations 6 mois à l'avance. L'accompagnement éventuel à la migration est précisé dans le contrat.

5.4.3 Commande

5.4.3.1 Prestations pouvant être commandées

Sous réserve de respecter les conditions d'éligibilité figurant en annexe 6.2.4, l'Opérateur peut commander sur les Sites, au titre du Service, les types de Prestations suivantes, dans la limite des Emplacements disponibles :

- Création de Prestations de Colocalisation Dédinée sous réserve de disponibilité sur le Site, lorsque l'Opérateur ne bénéficie pas de la Prestation de Colocalisation Dédinée sur le Site visé par la commande
- Extension de Prestations de Colocalisation Dédinée lorsque l'Opérateur bénéficie déjà de la Prestation de Colocalisation Dédinée sur le Site visé par la commande, mais que la commande induit, en particulier, l'installation d'un (de) nouvel (nouveaux) Equipement(s) ou de nouvelle(s) carte(s) sur le Site considéré.
- Travaux Spécifiques de raccordement
- Maintenance spécifique et optionnelle de l'Equipement (description en annexe 6.2.2)
- Création d'Emplacement supplémentaire dans les conditions précisées annexe 6.2.4, chapitre 1.2

5.4.3.2 Commandes de Création et d'Extension de Prestations de Colocalisation Dédicée

5.4.3.2.1 Bons de commande

Pour toute commande de Création et d'Extension de Prestations de Colocalisation Dédicée sur un Site déterminé, l'Opérateur doit préalablement remplir et signer un bon de commande (ci-après le « Bon de Commande »), dont les informations requises et un modèle sont joints au contrat.

A ce titre, l'Opérateur indiquera la date de Mise à Disposition souhaitée de ses Equipements et adressera ce Bon de Commande à France Télécom.

L'Opérateur s'engage à ne pas adresser plus d'un Bon de Commande relative à une Création et/ou une Extension de Prestations de Colocalisation Dédicée par semestre et par Site.

Après vérification des informations contenues dans le Bon de Commande, France Télécom en accuse réception par courrier électronique dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la réception du Bon de Commande adressé par l'Opérateur.

Dans le cas où le Bon de Commande n'est pas dûment rempli, la commande de l'Opérateur sera rejetée et l'accusé réception de France Télécom mentionnera les motifs du rejet. L'Opérateur devra alors adresser un nouveau Bon de Commande.

Dans le cas où le Bon de Commande est dûment rempli, l'accusé de réception de France Télécom vaudra acceptation du Bon de Commande qui donnera lieu à une étude de faisabilité en avant vente. L'accusé de réception ne préjuge pas du résultat de l'étude de faisabilité en avant vente qui sera réalisée par France Télécom.

5.4.3.2.2 Étude de Faisabilité en avant vente

A compter de l'envoi par France Télécom de l'accusé réception du Bon de Commande accepté dans les conditions ci-dessus, confirmant la prise en compte de la commande, France Télécom réalise une étude de faisabilité en avant vente (ci-après l' «Etude de Faisabilité en avant vente») dans un délai de six (6) semaines calendaires.

Dans le cadre de l'Etude de Faisabilité en avant vente, France Télécom vérifie notamment la faisabilité et la disponibilité de la Prestation commandée sur le Site concerné.

5.4.3.2.3 Résultats de l'Etude de Faisabilité en avant vente

A l'issue de l'Etude de Faisabilité en avant vente, France Télécom transmet à l'Opérateur les résultats de l'étude de faisabilité (ci-après les « Résultats d'Etude de Faisabilité en avant vente»).

Les Résultats d'Etude de Faisabilité en avant vente déterminent selon la Prestation commandée :

- La disponibilité des ressources à mettre en œuvre sur le Site ;
- la capacité minimale requise pour pouvoir bénéficier de la Prestation commandée
- Le planning de Mise à Disposition de la Prestation.
- Le devis correspondant aux Prestations commandées

5.4.3.2.4 Commande ferme

A compter de la date d'envoi par France Télécom des Résultats d'Etude de Faisabilité en avant vente, l'Opérateur dispose d'un délai de dix (10) jours calendaires pour confirmer, émettre ses remarques, modifier ou annuler sa commande.

Si l'Opérateur souhaite confirmer sa commande, il adresse à France Télécom les Résultats de l'Etude de Faisabilité en avant vente signés, dans le délai de dix (10) jours précisé ci-dessus.

En revanche, si l'Opérateur émet des remarques ou demande des modifications qui rendent caduques les Résultats de l'Etude de Faisabilité initiale, l'Opérateur doit envoyer un nouveau Bon de Commande à France Télécom. Une nouvelle Etude de Faisabilité en avant vente sera alors réalisée par France Télécom.

La date de réception par France Télécom des Résultats de l'Etude de Faisabilité en avant vente, signés par l'Opérateur, sera prise en compte comme date de commande ferme

A défaut de réception des Résultats de l'Etude de Faisabilité en avant-vente signés par l'Opérateur dans le délai imparti, la commande est automatiquement annulée. L'Opérateur reste redevable d'une pénalité d'annulation avant commande ferme, dont le montant est précisé en annexe 6.3.5 b.

5.4.3.2.5 Modification et annulation de la commande ferme

A l'exception d'une demande de report de la Date Convenue de Mise à Disposition qui sera traitée dans les conditions prévues au paragraphe 5.4.4.2, toute demande de modification de la commande ferme devra faire l'objet d'une annulation de la commande ferme suivie d'une nouvelle commande dans les conditions décrites ci-dessus.

Pour toute annulation de la commande ferme, l'Opérateur adressera à France Télécom un Bon de Commande détaillant le contenu de la commande qu'il souhaite annuler et mentionnera la référence de la commande à annuler.

En cas d'annulation de la commande ferme, avant la Date Convenue de Mise à Disposition, l'Opérateur sera redevable envers France Télécom d'une pénalité de résiliation, telle que définie à l'annexe 6.3.5 b.

5.4.3.3 Procédure de commande de Travaux Spécifiques

L'Opérateur peut commander à France Télécom des travaux spécifiques (ci-après les «Travaux Spécifiques ») tels que :

- o Modification du raccordement en ligne de l'Équipement
- o Mutation de fibres ou de paires ...

L'Opérateur adresse à France Télécom une demande de devis des Travaux Spécifiques souhaités.

France Télécom adresse un devis à l'Opérateur, dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la réception de la demande. Ce devis mentionne les conditions opérationnelles et financières dans lesquelles France Télécom peut réaliser les Travaux Spécifiques demandés. La durée de validité de ce devis est de un (1) mois à compter de la date d'envoi par France Télécom.

L'Opérateur confirmera son accord sur le devis en le retournant dûment signé à France Télécom dans le délai imparti visé ci-dessus.

La date de réception par France Télécom du devis signé par l'Opérateur sera prise en compte comme date de commande ferme.

A défaut de réception du devis signé par l'Opérateur dans le délai imparti, la commande est automatiquement annulée.

Les travaux spécifiques sont réalisés dans le cadre des travaux programmés de « réaménagement de réseau ». La demande sera faite via la fiche d'intervention décrite dans le contrat.

5.4.4 Processus de mise à disposition

5.4.4.1 Dates de mise à disposition

La Date Convenue de Mise à Disposition de la Prestation est précisée dans chaque Résultat d'Etude de Faisabilité en avant vente. Elle intervient en principe à l'issue des délais ci-après courants à compter de la réception de la commande ferme par France Télécom :

- Pour la création d'une Prestation de Colocalisation Dédiée : dans un délai de huit (8) semaines calendaires ;
- Pour l'extension d'une Prestation de Colocalisation Dédiée : dans un délai de quatre (4) semaines calendaires ;

- Pour les Travaux Spécifiques : dans un délai précisé par France Télécom dans le devis des Travaux Spécifiques tel que mentionné au paragraphe 5.4.3.3.

Ces délais doivent être augmentés d'un (1) mois calendaire pour les DOM.

Ces délais s'entendent hors difficultés exceptionnelles ou retards imputables à l'Opérateur et sous réserve que :

- l'Opérateur réalise, dans le respect du calendrier proposé par France Télécom, les éventuels travaux qui lui sont demandés suite à la visite conjointe du Site de France Télécom concerné par la commande et donnant lieu à l'établissement d'un compte rendu.
- ces travaux aient été réceptionnés par France Télécom, et aient fait l'objet d'un Procès Verbal de recette qui atteste de la conformité des travaux signé par France Télécom et par l'Opérateur.

La Date de Mise à Disposition Effective est la date de signature conjointe du Procès Verbal de recette de l'Equipement.

La facturation de la Prestation démarre le lendemain de la Date de Mise à Disposition Effective, sauf disposition contraire ci-dessous.

En tout état de causes, si l'Opérateur ne réalise pas les travaux qui lui incombent dans les six (6) mois suivant la date de Commande ferme, alors France Télécom se réserve le droit d'annuler la commande, l'Opérateur devra alors payer les pénalités décrites à l'annexe 6.3.5 b.

5.4.4.2 Report de la Date Convenue de Mise à Disposition du fait de l'Opérateur

L'Opérateur peut obtenir un report de la Date Convenue de Mise à Disposition de la Prestation. Cette demande de report effectuée par l'Opérateur par courrier électronique, n'est admise qu'une seule fois et concerne l'ensemble des Prestations commandées au titre de la commande ferme.

La nouvelle Date Convenue de Mise à Disposition est alors fixée d'un commun accord entre France Télécom et l'Opérateur, étant entendu qu'elle ne peut intervenir :

- moins d'un (1) mois à compter de la Date Convenue de Mise à Disposition initiale ;

et,

- Plus de trois (3) mois à compter de la Date Convenue de Mise à Disposition initiale.

Si la demande de report parvient à France Télécom au moins trente (30) jours calendaire avant la Date Convenue de Mise à Disposition initiale, France Télécom facture la Prestation concernée en tenant compte de la nouvelle date fixée.

En revanche, si la demande de report parvient moins de trente (30) jours calendaires avant la Date Convenue de Mise à Disposition initiale, France Télécom facture la Prestation commandée à compter du lendemain de la Date Convenue de Mise à Disposition initiale.

Par ailleurs, si la nouvelle Date Convenue de Mise à Disposition ne peut être respectée du fait de l'Opérateur, France Télécom facture la Prestation commandée à compter du lendemain de la nouvelle Date Convenue de Mise à Disposition.

5.4.4.3 Non respect de la Date Convenue de Mise à Disposition

Trois hypothèses de non-respect de la Date Convenue de Mise à Disposition de la Prestation sont à distinguer :

- Mise à Disposition Effective anticipée : les redevances mensuelles d'abonnement à la Prestation sont dues à compter du lendemain de la Date de Mise à Disposition Effective ;
- Retard du fait de l'Opérateur: les redevances précitées sont dues à compter du lendemain de la Date Convenue de Mise à Disposition ;
- Retard de Mise à Disposition du fait exclusif de France Télécom par rapport à la Date Convenue de Mise à Disposition : les redevances précitées sont dues à compter du lendemain de la Date de Mise à Disposition Effective

5.4.5 SAV

France Télécom assure la maintenance curative et préventive des Emplacements qui porte sur :

- L'alimentation électrique,
- Le système de détection incendie,
- L'éclairage de la salle,
- Le Chauffage, renouvellement d'air et climatisation éventuels
- La ligne téléphonique dans la salle permettant l'accès aux services d'urgence.

France Télécom s'engage à travers ses opérations de maintenance préventive et curative ainsi qu'à l'occasion des travaux programmés, dans le respect des règles de l'art, à maintenir la conformité des équipements d'environnement technique ci-dessus.

Un planning de maintenance précisant les lieux, dates et heures d'interventions sera adressé à l'Opérateur, au minimum un (1) mois avant le début des opérations.

Aucune dégradation de la qualité de service n'est admise même durant les opérations de maintenance. Toutefois, en cas d'absolue nécessité justifiant de suspendre la fourniture d'énergie, France Télécom s'engage à requérir systématiquement l'accord préalable de l'Opérateur par télécopie, au minimum quinze (15) jours avant la date éventuelle à laquelle la coupure d'énergie est envisagée. L'Opérateur pourra refuser toute suspension de la fourniture d'énergie si des solutions de substitution peuvent être envisagées. A défaut, si aucune solution de substitution n'est envisageable, l'Opérateur transmettra sous huit (8) jours par télécopie, les plages et les durées maximales autorisées en heures ouvrables ou non ouvrables selon l'impact engendré sur son réseau. France Télécom s'engage à respecter ces horaires.

Une confirmation téléphonique sera adressée à l'Opérateur à l'arrivée sur site par France Télécom.

France Télécom s'engage au rétablissement immédiat du service, au cas où celui-ci serait interrompu ou dégradé.

France Télécom met à la disposition de l'Opérateur 24h/24, un point d'entrée pour l'accueil des signalisations.

Les coordonnées de ce point d'entrée seront précisées dans le Dossier Local de Maintenance. L'Opérateur désignera également son point d'entrée, point d'entrée dont les coordonnées figureront aussi dans le Dossier Local de Maintenance.

France Télécom est responsable de l'entretien des Emplacements mis à disposition de l'Opérateur et doit assurer le maintien en conformité de ces espaces.

Les dispositions relatives à la maintenance des Equipements de transmission proposée par France Télécom en option sont décrites au présent paragraphe et sont détaillées au paragraphe 6.2.2.

France Télécom peut assurer, à la demande de l'Opérateur (en option payante selon les tarifs décrits en annexe 6.3.5 a), la maintenance de premier niveau des Equipements qui seront colocalisés dans les Sites.

France Télécom assure la maintenance curative des câbles Fibres Optiques (FO) entre la tête d'équipement et l'Equipement de Colocalisation Dédiée et des jarretières, du câble de Colocalisation Dédiée (si initialement posé par France Télécom), des chemins de câbles et du Génie Civil (GC) qu'elle a posés ou mis à disposition entre l'Emplacement et la chambre 0.

Les domaines de propriété de France Télécom et de l'Opérateur sont définis au paragraphe 6.2.1, les procédures de maintenance curatives et préventives sont précisées au contrat.

5.4.6 Tarifs

Le Service de Colocalisation Dédiée est composé de Prestations pour frais de Création ou d'Extension, de Prestations récurrentes mensuelles et de Prestations forfaitaires. Les Prestations mensuelles sont facturées mensuellement, terme à échoir. La première facture est établie au prorata temporis avec comme référence, la Date Convenue de leur Mise à Disposition (selon les dispositions figurant au paragraphe 5.4.4).

La structure tarifaire du Service de Colocalisation Dédiée se compose des éléments suivants :

- D'un montant unique et forfaitaire correspondant aux Frais d'Etude de Faisabilité en avant vente (études et tests préalables à la commande ferme) tel que précisé en annexe 6.3.5 a,
- D'un montant forfaitaire correspondant aux Frais d'Accès au Service tel que précisé en annexe 6.3.5a :
 - préparation et surveillance des travaux de Pénétration, dans une chambre 0 de France Télécom, des conduits appartenant à l'Opérateur
 - Génie Civil entre la chambre 0 France Télécom et l'infra répartiteur
 - travaux de Pénétration du câble de Colocalisation Dédinée de l'Opérateur dans une chambre 0 France Télécom
 - Installation, câble, câblage et tests :
 - câblage entre la chambre 0 et le point de coupure,
 - câblage entre le point de coupure et l'Equipement,
 - mise à disposition par France Télécom de l'Emplacement du bâti Opérateur dans une rangée d'Equipements France Télécom,
 - surveillance France Télécom durant l'installation de l'Equipement par l'Opérateur,
 - fourniture par France Télécom de 3 FO ou 6 FO pour le raccordement en ligne de l'Equipement de l'Opérateur
 - fourniture par France Télécom de 2 FO pour extension de la Colocalisation Dédinée des services de capacité...
 - Formation personnel France Télécom pour maintenance des Equipements de l'Opérateur, assurée par l'Opérateur (option)
- D'une redevance forfaitaire mensuelle d'abonnement tel que précisé en annexe 6.3.5 a :
 - Emplacement occupé par les Equipements (prix unitaire pour 4 mètres carrés en fonction des zones géographiques)
 - Maintenance du câble de Colocalisation Dédinée
 - Maintenance du génie civil entre la chambre 0 France Télécom et l'infra répartiteur
 - Fourniture de l'énergie (et éventuellement de la climatisation)
- Des frais de maintenance optionnelle tels que précisés en annexe 6.3.5 a (maintenance des Equipements de transmission de l'Opérateur)
- Des frais d'intervention du personnel France Télécom tels que précisés en annexe 6.3.5 a :
 - maintenance,
 - accompagnement lors des travaux réalisés par l'Opérateur,
 - travaux réalisés par France Télécom
- Des frais accessoires de la formation du personnel France Télécom, pour maintenance optionnelle des Equipements (déplacements, restauration, hébergement) tels que précisés en annexe 6.3.5 a.
- Des frais des Travaux Spécifiques le cas échéant, tels que mentionné sur le devis de Travaux Spécifiques.

Les frais de génie civil varient en fonction de la situation géographique du Site de Colocalisation Dédinée (grandes villes, urbain ou zones rurales).

L'item installation, câble, câblage et tests fait l'objet d'un devis.

Les Prestations d'intervention du personnel France Télécom sont ventilées en heures ouvrables et non ouvrables. Les heures sont facturées au prorata temporis.

Les frais de formation varient en fonction du nombre de jours et de personnes de France Télécom formées.

Les frais de pénétration du câble de l'Opérateur dépendent du nombre de câbles et de chambres 0 utilisés.

Les tarifs figurent en annexe 6.3.5.

5.5 Colocalisation existante au titre de l'interconnexion

L'Opérateur disposant d'une convention d'interconnexion avec France Télécom peut utiliser l'offre de colocalisation de l'offre de référence d'interconnexion des services commutés pour y abouter des services de capacités, commandés par l'Opérateur, dans les conditions définies dans l'offre de référence d'interconnexion des services commutés.

5.6 Raccordement In Span existant au titre de l'interconnexion

Dans le cas d'une LPT à interface 2 Mbit/s, la LPT souscrite par un Opérateur doit être aboutée sur une liaison d'interconnexion en ligne (interconnexion In Span) de ce même Opérateur. Les conditions et modalités de raccordement In Span sont définies dans la convention d'interconnexion des services commutés.

6 ANNEXES

6.1 Définition des zones denses et non denses.

Celles-ci sont précisées dans les grilles tarifaires des produits correspondants

6.2 Annexes techniques du Service de Colocalisation Dédicée

6.2.1 répartition des domaines de propriété par Opérateur dans le Site de Colocalisation Dédicée

	Désignation du domaine	Propriétaire
génie civil	La conduite en amont de la chambre 0	l'Opérateur
génie civil	Le masque d'entrée dans la chambre 0	France Télécom
génie civil	La chambre 0 et les dispositifs support de câble	France Télécom
génie civil	La conduite entre la chambre 0 et l'infra répartiteur	France Télécom
génie civil	Le masque d'entrée à infra répartiteur	France Télécom
génie civil	Les dispositifs support de câbles à infra répartiteur	France Télécom
Câblage	Le câble jusqu'au Répartiteur Optique	l'Opérateur
Câblage	La tête de câble ligne au Répartiteur Optique et connectique associée	l'Opérateur
Câblage	La connectique câble optique à l'équipement colocalisé	l'Opérateur
Câblage	Le câble de liaison entre l'équipement colocalisé et le répartiteur numérique 2Mbits/s	l'Opérateur
Câblage	Les réglettes numériques sur le répartiteur numérique 2 Mb/s	l'Opérateur
Câblage	Le câble jarretière optique entre le Répartiteur Optique et l'Equipement	France Télécom
Câblage	La tête de câble équipement au répartiteur optique et connectique associée	France Télécom
Câblage	Jarretières optiques entre tête de câble ligne et tête de câble Equipement	France Télécom
Câblage	Le câblage au delà de la réglette numérique du Répartiteur Numérique	France Télécom
Equipement	L'Equipement de transmission colocalisé	l'Opérateur

6.2.2 Maintenance et SAV

6.2.2.1 Service Après vente (SAV)

6.2.2.1.1 guichet unique SAV

L'Opérateur et France Télécom se transmettent réciproquement, à la signature du Contrat, les coordonnées du Guichet Unique SAV.

France Télécom ne pourra prendre en compte de signalisations de la part de l'Opérateur, sans que les coordonnées du Guichet Unique SAV désigné par l'Opérateur ne lui aient été préalablement communiquées.

Le Guichet Unique SAV est accessible 24h/24h, 7j/7. Toute personne susceptible d'être impliquée dans des échanges liés aux signalisations devra pouvoir s'exprimer en langue française.

L'Opérateur s'engage à ne pas divulguer les coordonnées du Guichet Unique SAV de France Télécom à des services pour lesquels ils ne sont pas nécessaires, et en tout état de cause au Client Final.

6.2.2.1.2 processus de traitement des signalisations

6.2.2.1.2.1 *généralités*

- l'Opérateur s'engage à pré-localiser le défaut sur les supports de sa responsabilité avant de demander l'intervention à France Télécom.
- France Télécom n'assure pas de supervision pour le compte de l'Opérateur.
- les demandes d'interventions de l'Opérateur auprès de France Télécom sont formulées et traitées suivant le processus décrit ci-dessous pour le traitement des signalisations.
- dans le cadre de ce paragraphe, les Périodes heures ouvrées (HO) et non ouvrées (HNO) sont définies comme suit :
 - période heures ouvrées (H.O) : 8h 00 à 17h 00 du lundi au vendredi sauf jours fériés
 - période heures non ouvrées (H.N.O) : hors période H.O
 - pour les DOM, les heures ouvrées s'entendent de 7h 00 à 17h 00 du lundi au vendredi sauf jours fériés

On entend par délai d'intervention le délai entre l'heure où tous les éléments ont été fournis par l'Opérateur à France télécom (adresse du Site, technicien intervenant...) et l'heure où le technicien France Télécom arrive sur le Site.

6.2.2.1.2.2 *dépôt de la Signalisation*

Sous réserve d'avoir souscrit à la convention Web Opérateur, l'Opérateur transmet les signalisations au Guichet Unique SAV par l'intermédiaire du Web Opérateur.

L'Opérateur n'ayant pas signé la convention Web Opérateur ou constatant un dysfonctionnement du Web Opérateur transmet les signalisations par courrier électronique au Guichet Unique SAV.

Pour les incidents majeurs (coupure complète du support de transmission de l'Opérateur) et pour tout incident en HNO les signalisations sont également transmises par téléphone.

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

Les modalités pour le dépôt des signalisations sont disponibles auprès du Guichet Unique SAV.

L'Opérateur reconnaît expressément que la responsabilité de France Télécom ne pourra pas être engagée au titre du présent Contrat dans l'hypothèse où les éléments visés ci-dessus n'auraient pas été transmis à France Télécom.

6.2.2.1.2.3 réception de la Signalisation.

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

Dans le cas contraire, France Télécom attend de recevoir toutes les informations nécessaires pour traiter la signalisation.

Dans le cas où la signalisation est déposée sur le Web SAV, un numéro de référence de la signalisation est fourni à l'Opérateur lors de cette dépose de signalisation.

Dans les autres cas, France Télécom fournit un numéro de référence à l'Opérateur par le biais du même canal que celui utilisé pour le dépôt de signalisation.

6.2.2.1.2.4 suivi du traitement des Signalisations

France Télécom et l'Opérateur se tiennent mutuellement informés de l'avancée des résultats obtenus concernant le traitement de la signalisation et font le nécessaire pour faciliter l'accès aux locaux qui permettent le traitement de la signalisation.

6.2.2.1.2.5 clôture de la Signalisation.

France Télécom établit un rapport d'intervention disponible dans le ticket SAV du Web Opérateur ou à défaut par mail. Ce rapport matérialise la cause, la date et l'heure du rétablissement, la fin du traitement de la signalisation par France Télécom et donc sa clôture.

6.2.2.2 principes généraux

6.2.2.2.1 fiche descriptive du Site

Par chaque Site sur lequel l'Opérateur dispose du Service, une fiche descriptive est réalisée, donnant le synoptique de la liaison physique depuis la chambre 0 jusqu'aux réglettes numériques, la liste du matériel installé, l'implantation du matériel dans le bâtiment, les contraintes spécifiques de sécurité du bâtiment.

Cette fiche est réalisée, conservée et mise à jour conjointement par l'Opérateur et par France Télécom.

6.2.2.2.2 supervision des Equipements

L'Opérateur assure la supervision du fonctionnement de ses Equipements.

6.2.2.2.3 énergie

Les Equipements sont raccordés aux installations d'énergie de France Télécom. La qualité de l'énergie est la même que celle fournie aux propres équipements de France Télécom. France Télécom supervise l'alimentation en énergie et intervient le cas échéant. En cas de dérangement concernant les installations d'énergie susceptible de perturber les Equipements, France Télécom avertira l'Opérateur.

6.2.2.3 **maintenance**

Il existe deux types d'interventions de maintenance sur un Equipement de transmission de l'Opérateur installé dans une salle de transmission de France Télécom. On distingue des interventions de maintenance curative et des interventions de maintenance préventive et opérations programmées.

6.2.2.3.1 **maintenance curative de niveaux 1 et 2**

Il existe deux types d'interventions pour maintenance curative pouvant être réalisées par France Télécom :

6.2.2.3.1.1 *intervention de maintenance curative de niveau 1 effectuée par des techniciens de France Télécom*

La maintenance de premier niveau consiste à assurer les changements de cartes sans reconfiguration logicielle et les « reset » des Equipements, sous pilotage téléphonique de l'Opérateur.

La maintenance de niveau 1 peut être assurée par France Télécom, à la demande de l'Opérateur (prestation optionnelle) après :

- la Date de Mise en Service Effective de la Colocalisation Dédiaée
- la formation et le monitorat des techniciens de France Télécom dans les conditions précisées au paragraphe 6.2.2.3.6
- la signature par l'Opérateur et France Télécom du Dossier Local de Maintenance.

Une fois ces conditions remplies, France Télécom adresse un courrier à l'Opérateur précisant la date de reprise de la maintenance niveau 1. Ce courrier est envoyé huit (8) jours avant la date de passage en maintenance.

6.2.2.3.1.1.1 régime forfaitaire des interventions pour maintenance curative (souscription à l'option de maintenance des Equipements dès la Création des Prestations de Colocalisation dédiée)

Les interventions pour maintenance curatives sont assurées dans le cadre d'un forfait annuel de trois (3) interventions par Equipement et par Site, tel que précisé dans l'annexe 6.3.5 a.

Les interventions pour maintenance curatives au-delà du forfait de trois (3) interventions par Equipement et par Site sont facturées aux tarifs horaires de l'annexe 6.3.5 a, majorés des frais de déplacement.

6.2.2.3.1.1.2 renonciation au régime forfaitaire des interventions pour maintenance curative (résiliation de l'option de maintenance des Equipements en cours de contrat)

Au cas où l'Opérateur souhaite renoncer au régime forfaitaire d'interventions pour maintenance curative applicable à l'ensemble de ses Equipements, elle en informera France Télécom par lettre recommandée.

Dans ce cas :

- la facturation de l'abonnement mensuel émise par France Télécom au titre de cette Prestation cessera le premier jour du mois suivant la date de présentation de cette lettre recommandée à France Télécom.

- France Télécom ne réalisera plus d'intervention de maintenance curative niveau 1 sur les Equipements de l'Opérateur.
- Les interventions d'accompagnement réalisés par France Télécom en cas d'intervention de l'Opérateur sur Site, pour effectuer une opération de maintenance curative de niveau 1 ou de niveau 2 sur ses équipements colocalisés, sont facturées aux tarifs horaires de l'annexe 4a, majorés des frais de déplacement.

6.2.2.3.1.1.3 souscription ultérieure (en cours de contrat) à l'option de maintenance des Equipements

En cas de renoncement à la prestation forfaitaire d'interventions pour maintenance curative, l'Opérateur a la possibilité de souscrire à nouveau à la dite prestation forfaitaire en informant France Télécom par lettre recommandée.

6.2.2.3.1.2 *intervention d'accompagnement sur site par France Télécom lorsque l'Opérateur réalise elle même la maintenance curative de niveau 1 ou de niveau 2 sur ses Equipements colocalisés*

Les opérations de niveau 2 (opérations « complexes » autres que celle décrites pour la maintenance niveau 1) nécessitant l'intervention de l'Opérateur sont réalisées par l'Opérateur dans le cadre des règles de sécurité décrites au contrat.

Les procédures de maintenance curative et préventive (travaux programmés) peuvent être réalisées par France Télécom dans les conditions décrites au contrat.

6.2.2.3.2 prise en charge des coûts d'intervention

France Télécom et l'Opérateur prennent en charge les coûts d'intervention et de remise en état de bon fonctionnement sur les infrastructures dont ils sont respectivement propriétaires. Le tableau de répartition des domaines de propriété est défini en annexe 6.2.1.

6.2.2.3.3 interventions ou accompagnement de France Télécom sur les infrastructures de l'Opérateur

Pour les interventions de maintenance curative niveau 1 ou pour les accompagnements pour la maintenance curative niveaux 1 et 2 sur Equipements de transmission, France Télécom facture un tarif forfaitaire mensuel (annexe 6.3.5 a : « Maintenance Équipement de transmission ») pour un maximum de trois (3) interventions par an (par Equipement et par Site). A partir de la 4ème intervention de maintenance curative de niveau 1 ou niveau 2 sur Equipement de transmission, effectuée dans l'année calendaire qui suit la Mise à disposition Effective du Service, et pour toutes les autres interventions effectuées (maintenance préventive, accompagnement hors bon de commande lors des travaux réalisés par l'opérateur, travaux réalisés par France Télécom) par France Télécom sur les infrastructures de l'Opérateur, les interventions sont facturées selon le tarif horaire mentionné en annexe 6.3.5 a du Contrat pour les prestations spécifiques (« interventions de France Télécom »), en fonction du temps passé par les agents France Télécom.

France Télécom facturera aussi à l'Opérateur, sur devis, les coûts de localisation, de mesures et de contrôles après travaux, sauf si le défaut a été localisé sur une infrastructure appartenant à France Télécom.

Le matériel nécessaire est fourni par l'Opérateur. En cas de difficulté technique, France Télécom peut fournir certains matériels. Leur utilisation est facturée dans ce cas à l'Opérateur, sur devis.

En cas de rendez-vous non honoré par l'Opérateur, le déplacement de l'agent de France Télécom sera facturé à l'Opérateur, sur la base tarifaire des prestations « interventions de France Télécom » décrites à l'annexe 6.3.5 a.

6.2.2.3.4 engagements de France Télécom relatifs aux interventions

France Télécom s'engage à suivre les modes opératoires préalablement définis par l'Opérateur et acceptés par France Télécom.

France Télécom s'engage sur les délais de disponibilité d'un agent de France Télécom sur Site.

Nature de l'intervention	Délais d'intervention de France Télécom
Interventions de premier niveau sur les Equipements de transmission, réalisée par France Télécom à la demande de l'Opérateur (option).	<u>Intervention urgente:</u> En heures ouvrées : 2 heures En heures non ouvrées : 6 heures <u>Intervention non urgente :</u> J+1 en heure ouvrée
Intervention de niveau 2 sur les Equipements de transmission, réalisée par l'Opérateur, avec accompagnement de France Télécom	<u>Intervention urgente:</u> En heures ouvrées : 2 heures En heures non ouvrées : 6 heures <u>Intervention non urgente :</u> J+1 en heure ouvré
Interventions sur le câblage et le génie civil : participation aux opérations de prélocalisation, sous pilotage de l'Opérateur	<u>Intervention urgente:</u> En heures ouvrées : 2 heures En heures non ouvrées : 6 heures <u>Intervention non urgente :</u> J+1 en heure ouvrée
Interventions sur le câblage et le génie civil : Autres opérations	<u>Intervention urgente :</u> En heures ouvrées : 4 heures En heures non ouvrées : 8 heures <u>Intervention non urgente :</u> J+1 en heure ouvrée à compter de la fin des opérations de prélocalisation

6.2.2.3.5 gestion des travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son réseau, France Télécom peut être amenée à réaliser sur ledit réseau des travaux affectant temporairement le fonctionnement du Service.

France Télécom s'engage à produire ses meilleurs efforts pour réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour l'Opérateur au titre du Service.

Les travaux programmés peuvent être exceptionnellement réalisés en heure non ouvrable, à la demande de l'Opérateur et après étude de faisabilité par France Télécom. L'Opérateur s'engage alors à payer à France Télécom les frais supplémentaires générés par ces interventions en heures non ouvrables. Une facture sera adressée en ce sens par France Télécom à l'Opérateur au tarif défini à l'annexe 6.3.5 a (Prestations interventions de France Télécom »).

Les interruptions de Service consécutives à des travaux programmés, ne sont pas considérées comme incidents.

Enfin, les interruptions de Service consécutives à des travaux programmés ne sauraient entraîner le versement par France Télécom de dommages et intérêts au bénéfice de l'Opérateur, à quelque titre que ce soit.

L'Opérateur fait son affaire des adaptations de son réseau aux nouvelles caractéristiques des Equipements, câbles issus le cas échéant de ces interventions programmées.

Les avis de travaux programmés sont transmis par écrit à l'autre Partie au plus tard quinze (15) jours avant l'intervention. Les demandes d'interventions font l'objet d'un envoi de la fiche « demande d'intervention » dont un formulaire est proposé en annexe 9 du contrat.

La fenêtre d'intervention est négociée au cas par cas par les 2 Parties. Ces avis doivent comporter les informations suivantes :

- la référence de l'avis de travaux programmés ;
- la nature et la description des opérations réalisées (implémentation d'une nouvelle version logicielle ; mise en place de nouvelles fonctions ou de nouveaux services ; etc.) ;
- les dates et heures de début et de fin d'intervention prévues ;
- les coordonnées téléphoniques de l'intervenant à contacter en cas de problème si celles-ci sont différentes des coordonnées habituelles.

La transmission de l'avis de travaux programmés ne dispense pas l'obligation de formuler une demande d'accompagnement de France télécom pour l'accès aux locaux si la nature de l'intervention l'exige.

Le planning définitif de l'intervention relative à un avis de travaux programmés doit être confirmé à l'autre Partie au plus tard trois (3) jours ouvrés avant l'intervention. Ce planning comporte impérativement les heures de début et de fin d'intervention. La Partie affectée accuse réception de ce planning par téléphone ou par fax.

Dans le cadre de travaux programmés, si la Partie menant les travaux est amenée à décaler ou à perdre la maîtrise de l'intervention, elle doit en informer l'autre Partie au plus tôt.

Par ailleurs, si France Télécom est amenée à effectuer une intervention de nature urgente destinée à préserver le Service (non programmable dans les délais relatifs aux travaux programmés), affectant le Service, elle devra alors en informer l'Opérateur au plus tôt.

6.2.2.3.6 formation du personnel France Télécom par l'Opérateur (option liée à la maintenance niveau 1)

6.2.2.3.6.1 formation initiale :

L'Opérateur doit assurer la formation des techniciens de France Télécom s'ils sont chargés d'assurer la maintenance niveau 1. Cette formation s'adresse à une population de techniciens déjà formée aux technologies utilisées (PDH ou SDH) mais qui ne connaissent pas le type de matériel installé.

Pour un Site, le nombre de techniciens concernés est en moyenne de dix (10) personnes. La durée d'une telle formation se situe à environ deux (2) jours ouvrés par type de matériel.

L'Opérateur assure également une formation sous forme d'un monitorat sur le Site, d'une demi-journée pour l'ensemble des techniciens concernés par la maintenance de l'Équipement.

Cette formation consiste à présenter la configuration de l'Équipement installé, les procédures de maintenance, et les consignes de sécurité des personnes.

6.2.2.3.6.2 formation complémentaire:

En cas de changement de matériel ou d'évolution technologique, l'Opérateur s'engage à prendre en charge la formation complémentaire nécessaire.

L'Opérateur devra prévoir des sessions de formation annuelles sur la base d'un technicien par Site et par an. France Télécom adresse deux fois par an ses demandes de formation complémentaires à l'Opérateur, qui devra y donner suite dans les six mois qui suivent la demande.

6.2.2.3.6.3 coûts de formation:

L'ensemble des coûts de formation est décrit en annexe 6.3.5 a du Contrat et est à la charge de l'Opérateur.

6.2.3 Liste des équipements autorisés

Les équipements autorisés en Colocalisation Dédinée sont :

- des équipements de multiplexage SDH avec les affluents suivants :
 - optiques STM1-STM4 (LPT, CT ou LLT),
 - cuivre 2Mbit/s (LPT, CT ou LLT),
 - optiques interface STM1-STM4 / ATM (CE2O),
 - interface Fast Ethernet ou Gigabit Ethernet (CE2O).
- Equipements WDM après signature du Contrat décrivant les conditions d'utilisation
- Switchs Ethernet
- des équipements connexes de supervision/gestion (concentrateur ou serveur de terminaux)

Les équipements suivants sont exclus : les commutateurs RTC, les routeurs IP, les brasseurs ATM ou les équipements présentant les mêmes fonctionnalités si elles n'ont pas été désactivées. Dans ce dernier cas, l'Opérateur doit s'engager par écrit à ne pas utiliser ces fonctionnalités.

L'Opérateur ne procédera à aucune commutation au niveau de l'Emplacement de Colocalisation Dédinée des flux de toute nature supportés par les accès, ces flux devant être commutés au niveau des POP de l'Opérateur.

6.2.4 Description détaillée du Service

Cf document séparé

6.3 Grilles tarifaires

6.3.1 LPT

6.3.1.1 **LPT Site Client Final**

6.3.1.2 **LPT Site Elément de Réseau**

6.3.2 LA

6.3.3 Déport optique

6.3.4 Compléments terrestres dans les DOM

6.3.5 Colocalisation dédiée aux services de capacités

6.3.6 CE2O

6.4 Zonage CE2O et liste des SRHD

6.5 Liste des CFTSA bas débit et haut débit avec zone de couverture

6.5.1 Liste des CFTSA pour l'offre de LPT /LA

6.5.2 Liste des sites du service de Colocalisation Dédinée