



offre d'hébergement de nœud de raccordement optique

offre destinée aux opérateurs de réseaux FTTH
ouverts au public

table des matières

1	préambule.....	4
2	définitions	4
3	description des prestations	5
3.1	description de la prestation.....	6
3.2	description des services associés.....	6
3.2.1	pénétration de câble en immeuble.....	6
3.2.2	lien optique monofibre RO bâtiment - RGH.....	7
3.2.3	dispositions communes.....	7
3.3	prestations complémentaires	7
3.3.1	visite de site.....	7
3.3.2	travaux de réaménagement.....	8
3.3.3	étude d'implantation de NRO de l'opérateur dans un NRA non siège de NRO France Télécom.....	8
4	accès aux sites	8
5	hygiène et sécurité.....	9
5.1	principes généraux.....	9
5.2	obligations spécifiques liées aux immeubles	9
6	commande et mise à disposition des prestations	10
6.1	prérequis	10
6.2	guichet unique de traitement des commandes	10
6.3	commande des prestations.....	10
6.3.1	dispositions générales.....	10
6.3.2	commande d'étude de faisabilité	10
6.3.3	retour d'étude de faisabilité par France Télécom	11
6.3.4	commande ferme.....	11
6.3.5	commande ferme directe	12
6.4	mise à disposition de la prestation.....	13
6.4.1	mise à disposition de la prestation.....	13
6.4.2	retard de mise à disposition	13
6.5	réception des prestations de France Télécom	13
6.6	liste des matériels autorisés	13
6.7	réception de l'installation des matériels de l'opérateur	14
6.8	vérifications électriques annuelles à l'initiative de l'opérateur :.....	14
7	service après vente.....	15
7.1	accueil des signalisations et des demandes d'accompagnement.....	15
7.2	dépôt des signalisations.....	15
7.2.1	prérequis.....	15
7.2.2	principes généraux	15
7.3	réception des signalisations	16
7.4	traitement des signalisations.....	16
7.5	suivi du traitement des signalisations.....	16
7.6	clôture de la signalisation.....	16

8	conditions d'utilisation des prestations	16
9	maintenance	17
9.1	principes généraux.....	18
9.2	information de l'opérateur sur les travaux programmés (maintenance préventive). 18	
10	qualité de service de la prestation	19
10.1	principes généraux.....	19
11	modification d'espace d'hébergement par France Télécom	19
	annexe 1 prix.....	21
1.	prix relatifs à l'emplacement de baie	21
2.	prix relatifs à l'énergie fournie en 48 Volts	22
3.	prix relatifs au câble 36 fibres en pénétration	22
4.	prix relatifs au lien optique monofibre RO bâtiment-RGH.....	23
5.	prix relatifs à l'infrastructure de renvoi optique.....	23
6.	prix mensuel relatif à la gestion des habilitations des accès	24
7.	prix relatifs à une prestation complémentaire	24
8.	prix horaires relatifs aux prestations spécifiques sur site	24

1 préambule

En application de la décision n°2011-0668 de l'ARCEP en date du 14 juin 2011, France Télécom publie une offre qui détaille les principes techniques, opérationnels, tarifaires et juridiques que France Télécom propose aux opérateurs souhaitant héberger leurs équipements FTTH dans les NRA de France Télécom.

L'hébergement des matériels de l'opérateur est proposé sur tous les NRA de France Télécom. Toutefois, les NRA, non sièges de NRO déployés par France Télécom pour ses propres besoins, feront l'objet d'une étude préalable au cas par cas.

Dans un premier temps, la transmission vers un site distant de l'opérateur est possible à partir du répartiteur de l'espace partagé dans lequel sont installés les matériels de l'opérateur.

Tout nouveau besoin fera l'objet d'une évolution de l'offre de référence.

Dans la présente offre, le terme opérateur désigne l'opérateur signataire du contrat afférent à cette offre.

Cette offre pourra être révisée en tant que de besoins, notamment en cas d'évolutions du cadre réglementaire, législatif ou jurisprudentiel, national ou communautaire, qui auraient pour conséquence de justifier une modification des engagements de France Télécom qui lui sont imposés par la réglementation, y compris par toute décision d'une autorité administrative ou judiciaire prise en application de cette dernière (sont concernées aussi bien les contraintes qui sont imposées à France Télécom en cours d'exécution du contrat afférent à cette offre et qui doivent donc y être intégrées que la disparition éventuelle de ces mêmes contraintes qui doivent donc en être retirées).

2 définitions

baie : désigne l'armoire métallique munie d'un système de fermeture qui est posée par le client dans l'espace d'hébergement et dans laquelle sont installées les matériels par le client. La baie doit être marquée au nom du client.

désinstallation : désigne le transport, la manutention des baies et du matériel et toute autre opération effectuée par le client, sous sa responsabilité afin de retirer les baies et le matériel des espaces d'hébergement de l'immeuble. Le verbe "désinstaller" et ses conjugaisons signifient procéder à la désinstallation.

emplacement : désigne l'emplacement individuel situé dans un site, en espace d'hébergement, et destiné à l'installation d'une baie du client.

espace d'hébergement : désigne l'espace partagé dans lequel sont installés les baies et matériels .

espace partagé : désigne la salle partagée entre plusieurs clients à qui ont été attribués des emplacements désignés par France Télécom pour l'installation des baies.

équipements d'environnement technique : désigne les équipements propriété de France Télécom nécessaires à la fourniture des services associés standards et/ou des services additionnels objets de la prestation de services d'hébergement.

immeuble : désigne l'ensemble immobilier propriété de France Télécom ou loué en tout ou partie par ce dernier et dans lequel est situé l'espace d'hébergement.

installation : désigne le transport, la manutention du matériel et toute autre opération effectuée par le client sous sa responsabilité afin de rendre le matériel opérationnel dans l'espace d'hébergement. Le verbe "installer" et ses conjugués signifient procéder à l'installation.

heures et jours ouvrables :

- en métropole : du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8 heures 30 à 17 heures 30,
- dans les DOM : du lundi au samedi (hors jours fériés) de 7 heures à 17 heures, heures locales.

heures et jours ouvrés :

- en métropole : du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8 heures 30 à 17 heures 30,
- dans les DOM : du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 7 heures à 17 heures, heures locales.

matériel : désigne un équipement télécom actif, installé par le client dans la baie, ou un câble en pénétration d'immeuble. Le matériel doit être marqué au nom du client.

motif(s) impérieux : désigne l'événement que France Télécom peut légitimement invoquer pour suspendre ou interrompre, le service résultant de tout impératif sécuritaire extérieur à France Télécom consécutif par exemple et de manière non limitative (i) à une modification des contraintes sécuritaires EDF, (ii) à un changement de réglementation ou (iii) à une décision administrative visant à déplacer des issues de secours ou autre élément de sécurité pouvant nécessiter le déplacement de matériel au sein de l'espace d'hébergement ou le déplacement de l'espace d'hébergement en lui-même,

plan de prévention : désigne le document regroupant les prescriptions particulières en matière d'hygiène et de sécurité et les mesures prises en vue d'assurer la sécurité dans les bâtiments de France Télécom.

site(s) : adresse(s) des immeubles de France Télécom .

site sensible : site lié à la sécurité du territoire.

3 description des prestations

Chaque prestation est mise à disposition pour une période minimale d'engagement d'un an, à l'exclusion du lien optique monofibre RO bâtiment-RGH pour lequel aucune durée minimale n'est applicable.

Au-delà de la durée minimale d'engagement contractuel, la prestation est prolongée pour une durée indéterminée, que l'opérateur pourra dénoncer sans pénalité, moyennant le respect d'un préavis de deux mois.

3.1 description de la prestation

La prestation consiste en la fourniture, au choix de l'opérateur et sous réserve de disponibilité, objet de l'étude de faisabilité :

- d'un ou plusieurs emplacement(s) pour l'installation par l'opérateur de ses baies et matériels,
- des équipements d'environnement technique y afférents, tels que définis aux spécifications techniques et composés notamment :
 - o de départs énergie 48V équipés à 2 KW, limités à 2 départs par emplacement, et des chemins de câbles nécessaires à l'énergie,
 - o des chemins de câbles nécessaires à la transmission entre la baie de l'opérateur et le répartiteur général de l'espace d'hébergement (RGH),
 - o de l'éclairage,
 - o du conditionnement d'air éventuel (ventilation ou climatisation),
 - o de l'exploitation et la maintenance du système de détection incendie (si le site en est équipé),
 - o du chauffage éventuel de l'espace partagé.
- d'une infrastructure de renvoi optique par câble de 144 fibres ou par module 12 fibres, entièrement dédiée à l'opérateur et raccordée à une extrémité au répartiteur optique FTTH (RO FTTH) sur des têtes de renvoi, et à l'autre extrémité, au RGH.
- de l'accès aux sites France Télécom où sont installés les matériels de l'opérateur.

L'opérateur formule sa demande dans le bon de commande et est informée de la faisabilité de réalisation au retour d'étude.

3.2 description des services associés

En sus de la prestation décrite au § 3.1, l'opérateur peut commander, dans les conditions définies au contrat afférent à la présente offre, les services associés suivants :

- pénétration de câble en immeuble,
- lien optique monofibre RO bâtiment - RGH

3.2.1 pénétration de câble en immeuble

La prestation consiste en une pénétration d'un câble optique de 36 fibres exclusivement appartenant à l'opérateur, conforme aux normes anti-feu, dans la chambre 0 de France Télécom afin de le raccorder au répartiteur optique du site concerné.

Cette prestation est fournie dans la mesure des ressources d'accès disponibles dans la chambre 0 et de pénétration dans le bâtiment France Télécom, et dans la limite d'un câble optique par site.

L'opérateur tire son câble dans son infrastructure de génie civil jusqu'au masque d'entrée de la chambre 0 et fait pénétrer son câble à l'intérieur de ladite chambre 0, tels que désignés par France Télécom. La pénétration dans le masque se fait dans l'alvéole, conjointement déterminée entre France Télécom et l'opérateur.

L'opérateur ne peut intervenir dans la chambre 0 qu'avec accompagnement de France Télécom et sur rendez-vous. France Télécom peut faire interrompre les travaux s'il le juge nécessaire pour des raisons de sécurité.

En cas de difficultés techniques exceptionnelles, France Télécom se réserve le droit de demander à l'opérateur de s'arrêter à une certaine distance de la chambre 0, et de réaliser elle-même la pénétration dans la chambre 0. Dans ce cas, France Télécom avisera l'opérateur au retour de l'étude de faisabilité en précisant le point précis où l'opérateur devra amener son câble. France Télécom établit un devis à l'opérateur, et réalise les travaux après acceptation, par l'opérateur, de ce devis.

L'opérateur laisse une longueur de câble suffisante dans la chambre 0 pour permettre à France Télécom ou éventuellement à l'opérateur de le raccorder sans point de coupure au répartiteur optique du NRA.

3.2.2 lien optique monofibre RO bâtiment - RGH

La prestation consiste à établir un prolongement d'un lien sur câble de pénétration de l'opérateur, tel que décrit à l'article 3.2.1 entre le répartiteur optique du NRA et le répartiteur général d'hébergement (RGH) de l'espace d'hébergement, sur une infrastructure mutualisée.

Dans certains sites, il peut être nécessaire :

- de traverser plusieurs répartiteurs, ou
- d'installer une ou plusieurs paire(s) de jarretières optiques sur un même répartiteur, pour atteindre le répartiteur général d'hébergement de l'espace d'hébergement.

Pour tout site où l'opérateur a souscrit une prestation d'emplacement, France Télécom propose la mise à disposition de lien optique monofibre pour prolonger le câble optique en pénétration d'immeuble amené :

- soit par l'opérateur ou un opérateur installé au titre du présent contrat,
- soit par l'opérateur ou un opérateur installé au titre de la convention de dégroupage,
- soit par l'opérateur ou un opérateur installé au titre de la convention d'interconnexion RTC,
- soit par l'opérateur ou un opérateur installé au titre d'un contrat d'hébergement commercial.

Si l'opérateur utilise les ressources d'un autre opérateur, l'opérateur devra fournir une autorisation d'utilisation émanant de l'opérateur propriétaire de la ressource, précisant les fibres à utiliser.

Le lien optique monofibre ne peut être commandé par l'opérateur que si le câble utilisé en pénétration a été préalablement mis à disposition par France Télécom.

Toutefois, il est possible de commander simultanément un câble optique 36 fibres en pénétration et un ou plusieurs liens optiques monofibre, sous réserve de préciser dans la commande les positions de raccordement du ou des liens optiques monofibre sur le câble de pénétration.

3.2.3 dispositions communes

L'opérateur formule sa demande dans le bon de commande et est informée de la faisabilité de réalisation au retour d'étude.

3.3 prestations complémentaires

3.3.1 visite de site

Une visite de site pourra être demandée par l'opérateur avant la mise à disposition de la prestation, selon les modalités ci-après définies.

Cette prestation complémentaire est réalisée exclusivement aux heures et jours ouvrés.

l'opérateur formule sa demande dans le bon de commande en précisant les dates souhaitées de visite, la date convenue étant précisée par France Télécom dans le retour d'étude de faisabilité.

Cette prestation complémentaire est facturée selon les prix horaires indiqués à l'annexe 1.

3.3.2 travaux de réaménagement

Des travaux de réaménagement (tels que le regroupement de câbles en chambre zéro de France Télécom, le déplacement d'équipements, etc...) peuvent être nécessaires afin de réaliser les prestations souhaitées.

France Télécom transmettra un devis à l'opérateur, et réalisera lesdits travaux après commande ferme.

Cette prestation complémentaire est facturée conformément à l'annexe 1.

3.3.3 étude d'implantation de NRO de l'opérateur dans un NRA non siège de NRO France Télécom

Dans les sites NRA non sièges de NRO de France Télécom, une étude d'implantation des matériels de l'opérateur et les équipements passifs nécessaires pourra être menée par France Télécom.

L'opérateur formule sa demande dans le bon de commande en précisant ses besoins de prestations, selon les modalités du contrat afférent à la présente offre.

France Télécom réalise l'étude et informe l'opérateur de la faisabilité de la demande dans les meilleurs délais.

France Télécom réserve les ressources nécessaires durant une période d'un mois à compter de la date d'émission du retour de faisabilité.

Au-delà de cette période, et en cas de réponse de faisabilité positive de France Télécom, non suivie de commande ferme de l'opérateur, cette prestation complémentaire est facturée conformément à l'annexe 1.

4 accès aux sites

France Télécom assure la gestion des habilitations d'accès dans son système d'information.

Ces conditions d'accès aux sites sont mentionnées dans la convention locale selon la typologie du site, en application des modalités visées au contrat.

Dans le cas spécifique où l'opérateur dispose déjà, dans le même bâtiment, de badges d'accès au titre de la convention d'accès à la Boucle locale de France Télécom, l'opérateur pourra les utiliser, dans les conditions prévues au contrat.

Dans le cas d'une création d'habilitation, l'opérateur peut transmettre son bon de commande d'habilitations d'accès au site dès réception de l'avis de mise à disposition des prestations.

L'accès à un site n'est autorisé qu'à la condition que l'opérateur ait signé le procès verbal d'état des lieux visé au contrat.

Les éventuels accès aux sites nécessitant un accompagnement de France Télécom sont facturés selon les modalités définies au contrat.

Dans le cas d'un accompagnement, si la personne habilitée n'est pas présente sur les lieux du rendez-vous une demi-heure après l'heure convenue, le rendez-vous est annulé et l'opérateur sera redevable d'une pénalité telle que fixée au contrat.

Pour tout déclenchement d'alarme résultant d'un accès non préalablement signalé, ou d'une porte maintenue ouverte par l'opérateur, il sera facturé à celle-ci les frais :

- de déplacement,
- d'analyse de la cause de déclenchement de l'alarme,
- de traitement de l'incident,

tels que fixés à l'annexe 1.

5 hygiène et sécurité

5.1 principes généraux

Dans le cadre de toute intervention sur ses équipements, exécutée au titre du contrat, l'opérateur assume la responsabilité pleine et entière :

- de la sécurité de ses agents et de ceux de ses sous-traitants éventuels et prend notamment toutes les dispositions nécessaires pour faire respecter les règles en vigueur, en matière de sécurité, d'hygiène et de conditions de travail en conformité avec les conditions édictées par le code du travail.
- de la prévention des risques liés à l'hygiène et la sécurité des personnes et des biens visés dans le contrat afférent à la présente offre et les conventions locales établies lors du procès verbal d'état des lieux.

De manière générale, l'opérateur assure la prévention des risques visés ci-dessus, sans que la responsabilité de France Télécom ne puisse être engagée suite à l'absence de préconisations spécifiques, sauf cas où la faute de France Télécom est dûment prouvée par l'opérateur.

Tous les travaux et opérations de maintenance effectués par l'opérateur dans le cadre du contrat donneront lieu à l'établissement d'un plan de prévention conformément aux dispositions contenues dans le contrat afférent à la présente offre et/ou fournies lors de la mise à disposition des prestations.

5.2 obligations spécifiques liées aux immeubles

Lors de la mise à disposition des prestations, France Télécom s'engage à fournir à l'opérateur :

- le règlement intérieur de l'immeuble concerné,
- les instructions d'hygiène et de sécurité de l'immeuble (notamment respect des horaires et conditions d'accès et de sortie, respect des espaces de circulation dans l'immeuble),
- les informations relatives à l'élaboration du plan de prévention de l'opérateur.

L'opérateur s'engage à s'y conformer, et à faire s'y conformer à tout moment ses représentants, son personnel et toute personne susceptible d'avoir accès à l'espace d'hébergement ou d'intervenir en son nom et pour son compte dans l'immeuble concerné.

Il est entendu que France Télécom pourra notamment contrôler l'accès à l'immeuble et refuser le droit d'accès à toute personne ne pouvant justifier d'une autorisation conforme aux règles visées ci-dessus, ce dont l'opérateur devra répondre.

Les conditions d'accès à l'espace d'hébergement sont détaillées dans le contrat.

6 commande et mise à disposition des prestations

6.1 prérequis

Pour pouvoir bénéficier des prestations, l'opérateur émet un bon de commande par espace d'hébergement au guichet unique de Traitement des commandes, tel que visé au § 6.2.

Tout bon de commande incomplet ou non conforme au modèle figurant au contrat afférent à la présente offre sera automatiquement rejeté sans frais pour l'opérateur qui en sera informée par courrier électronique dans le délai mentionné au dit contrat.

6.2 guichet unique de traitement des commandes

France Télécom a mis en place un guichet unique de traitement des commandes accessible aux heures ouvrés. Les coordonnées de ce guichet unique sont indiquées dans le contrat afférent à la présente offre.

Réciproquement, l'opérateur met en place un guichet unique point de contact du guichet unique de traitement des commandes et dont les coordonnées sont indiquées dans le contrat afférent à la présente offre.

L'opérateur s'engage à ne pas divulguer les coordonnées du guichet unique de traitement à des services pour lesquels ils ne sont pas nécessaires, et en tout état de cause à ses clients finals.

Les parties conviennent expressément de s'informer par courrier électronique de tout changement des coordonnées susvisées, sans autre formalisation.

6.3 commande des prestations

6.3.1 dispositions générales

France Télécom accuse réception du bon de commande par courrier électronique dans les délais mentionnés au contrat afférent à la présente offre.

Sauf autrement stipulé dans le contrat, cet accusé de réception n'est pas une acceptation de la commande, mais seulement une attestation de la réception de celle-ci.

6.3.2 commande d'étude de faisabilité

La commande d'étude de faisabilité porte sur la création ou la modification de prestations d'hébergement.

L'opérateur précise notamment ses souhaits s'agissant:

- la codification du site :
 - pour un NRA siège d'un NRO de France Télécom, le code d'identification du NRO fourni par France Télécom ;
 - pour un NRA non siège d'un NRO de France Télécom, le code d'identification du ou des NRA fournis dans la liste publiée sur son site internet (orange.com) et classés dans l'ordre préférentiel de l'opérateur,
- d'utiliser des infrastructures (emplacement et départ énergie) détenues par l'opérateur au titre de l'offre d'accès à la boucle locale de France Télécom,
- du nombre d'emplacements,
- du nombre de départs énergie 48v en puissance équipée 2KW, avec pour chacun d'eux la puissance énergie souhaitée en 48V, pour un minimum de 0,1KW et par pas indivisible de 0,1 KW,
- de l'infrastructure de renvoi optique par câble de 144 fibres ou par module de 12 fibres,
- des services associés souhaités,
- la date de mise à disposition souhaitée. Cette date doit être à moins de 6 mois de la date de réception de la demande par France Télécom.

France Télécom accuse réception de la demande d'étude de faisabilité dans un délai de deux jours ouvrés.

A compter de l'accusé de réception de France Télécom, le périmètre de la commande n'est plus modifiable. Toute modification du périmètre entraîne l'annulation de la commande et la facturation de l'étude.

6.3.3 retour d'étude de faisabilité par France Télécom

France Télécom réalise l'étude et informe l'opérateur de la faisabilité de la demande :

- dans un délai de vingt jours ouvrés en cas d'existence d'une salle d'hébergement de NRO sur le site considéré,
- dans les meilleurs délais, en l'absence de salle d'hébergement de NRO.

France Télécom réserve les ressources nécessaires durant une période d'un mois à compter de la date d'émission du retour de faisabilité.

Au-delà de cette période, et en cas d'absence de commande ferme par l'opérateur, la demande d'étude de faisabilité est automatiquement réputée annulée et facturée.

A compter du retour positif d'étude de faisabilité par France Télécom, toute modification du périmètre entraîne l'annulation de la commande et la facturation de l'étude.

6.3.4 commande ferme

Dans l'hypothèse où l'étude démontre la faisabilité de la prestation, et que l'opérateur souhaite toujours en être bénéficiaire, ce dernier émet sa commande ferme, antérieurement à la date limite de réservation des prestations.

France Télécom accuse réception de la commande ferme dans un délai de deux jours ouvrés.

La date convenue de mise à disposition de la prestation est la date obtenue en ajoutant le délai de mise à disposition, mentionné dans le retour de faisabilité, à la date de réception de la commande ferme de l'opérateur.

En tout état de cause, France Télécom fera ses meilleurs efforts pour que la date convenue soit la plus proche possible de la date souhaitée.

France Télécom précise la date convenue dans l'accusé de réception de la commande ferme de l'opérateur.

Dans l'éventualité où la date convenue ne conviendrait pas à l'opérateur, une nouvelle date postérieure pourra être fixée par les parties et confirmée par France Télécom au moyen d'un courrier électronique.

6.3.5 commande ferme directe

En alternative, France Télécom propose une procédure de commande ferme directe dans les conditions suivantes.

Cette procédure consiste à produire les prestations éligibles, sans transmission à l'opérateur du retour de faisabilité, dès lors que les ressources sont disponibles.

Cette procédure est réservée exclusivement aux prestations standards suivantes commandées sur les NRA sièges de NRO France Télécom :

- les emplacements,
- l'énergie 48V,
- les renvois optiques par câbles 144 ou par module de 12 fibres,
- les liens optiques monofibres.

L'opérateur utilise le bon de commande figurant au contrat en cochant la case prévue à cet effet.

Le délai standard pour la mise à disposition est de :

- neuf semaines calendaires pour les prestations standards citées ci-dessus ne nécessitant pas de travaux d'aménagement ou de désaturation.

France Télécom accuse réception de la commande ferme directe dans un délai de deux jours ouvrés suivant la réception de cette commande.

L'accusé de réception émis par France Télécom n'engage pas cette dernière sur la mise à disposition de la prestation. En effet, France Télécom dispose de vingt jours ouvrés (sauf si ce délai n'est pas suffisant). France Télécom informera l'opérateur de la date à laquelle l'étude de faisabilité pourra lui être communiquée à compter de la date de l'accusé de réception pour informer l'opérateur :

- si les délais ne peuvent être garantis : les parties négocient le nouveau délai.
- si la mise à disposition des prestations nécessite des travaux complémentaires.

Dans ce cas, France Télécom transmettra un devis à l'opérateur, et réalisera lesdits travaux après acceptation de celui-ci. Le devis indiquera notamment le nouveau délai de mise à disposition qui courra à compter de son acceptation.

France Télécom réserve les ressources nécessaires durant une période d'un mois à compter de la date d'émission du devis.

Au-delà de cette période, et en cas de non acceptation du devis par l'opérateur, la commande ferme directe est automatiquement réputée annulée et les études de faisabilité des prestations impactées seront facturées à l'opérateur.

Les délais ne peuvent pas être garantis, en cas de travaux supplémentaires ou de difficultés techniques avérées ou imprévisibles. En ce cas, France Télécom en informera l'opérateur au plus tôt.

A compter de l'accusé de réception par France Télécom, le périmètre de la commande n'est plus modifiable. Toute modification du périmètre entraîne l'annulation de la commande ferme directe et la facturation des études de chacune des prestations.

Au delà de la période de vingt jours ouvrés courant à compter de l'accusé de réception par France Télécom, les conditions de résiliation pour convenance définies au contrat s'appliquent, notamment en cas de résiliation de prestations avant leur mise à disposition.

6.4 mise à disposition de la prestation

6.4.1 mise à disposition de la prestation

Un avis de mise à disposition est envoyé par France Télécom à l'opérateur, par courrier électronique, dans le respect de la date convenue figurant dans l'accusé de réception de la commande ferme de l'opérateur.

La période minimale d'engagement court à compter de la date figurant sur l'avis de mise à disposition.

6.4.2 retard de mise à disposition

France Télécom informe l'opérateur au plus tard trois jours ouvrés avant la date convenue.

Les parties conviennent alors d'une nouvelle date de mise à disposition confirmée par France Télécom par courrier électronique.

6.5 réception des prestations de France Télécom

Dès réception de l'avis de mise à disposition des prestations, l'opérateur prend rendez-vous avec le contact opérationnel, dont les coordonnées figurent sur le bon de commande, pour procéder à un état des lieux de l'espace d'hébergement.

Ce rendez-vous permet à l'opérateur de prendre connaissance du plan de l'espace d'hébergement qui figure en annexe A de la convention locale considérée, ainsi que de l'emplacement alloué et des points de raccordement relatifs à la fourniture d'énergie et/ou aux services associés qui lui sont réservés.

La signature, sans réserve, du procès verbal d'état des lieux autorise l'opérateur à installer ses matériel dans le site considéré, sous réserve que cette dernière ait établi le plan de prévention des risques y afférent. A défaut, l'opérateur ne pourra pas procéder à l'installation de ses matériels.

La réception des prestations est matérialisée par la signature par les parties d'un procès verbal dont un modèle figure au contrat.

6.6 liste des matériels autorisés

Seuls sont autorisés sur les emplacements les matériels suivants :

- les équipements pertinents, strictement nécessaires au raccordement des clients finals, c'est à dire les DSLAM FTTH (appelés également OLT),
- les équipements de transmission en capacité strictement nécessaire au couplage de trafic et au raccordement des équipements d'accès précités (DSLAM FTTH) ;

Aucun autre type d'équipement ne peut être autorisé (sont exclus notamment les dispositifs de brassage de fibres, les brasseurs/commutateurs ATM, les routeurs IP stand-alone (ou indépendants), les commutateurs téléphoniques...).

Dans les espaces d'hébergement, dont la surface est limitée et ne permettrait pas de satisfaire l'ensemble des besoins, seront acceptés en priorité les équipements de raccordement de type DSLAM FTTH, les autres équipements cités ci-dessus ne pouvant être autorisés, qu'en plus des DSLAM et qu'après étude de faisabilité, en fonction de la place disponible à court et moyen terme.

6.7 réception de l'installation des matériels de l'opérateur

La réception des matériels est conditionnée par :

- la conformité technique de l'installation des matériels de l'opérateur,
- la fourniture par l'opérateur d'un certificat de conformité électrique d'installation de ses matériels, établi par un organisme certifié, dans le respect des normes rappelées au contrat.
- La fourniture par l'opérateur d'un certificat de conformité sonore établi par un organisme certificateur, pour chacune des baies installées, dans le respect des normes rappelées au contrat.

Dans tous les cas où l'installation d'un matériel ne serait pas faite conformément à l'ensemble des principes énoncés ci-dessus, France Télécom en avertira l'opérateur et pourra, selon les cas, exiger, aux frais l'opérateur :

- la mise en conformité, ou
- la désinstallation du matériel, en cas de violation des règles de sécurité.

L'opérateur s'engage à réaliser les travaux d'installation des matériels exclusivement aux heures ouvrées tel que précisé au contrat.

Une fois que les conditions énoncées ci-dessus sont remplies, l'opérateur prend rendez-vous avec son contact afin de procéder à la réception de ses matériels.

La signature, sans réserve, du procès verbal de recette d'installation des matériels déclenche la mise sous tension, par France Télécom, des matériels de l'opérateur.

Une fois les matériels mis sous tension, les parties signent le corps de la convention locale en deux exemplaires originaux.

6.8 vérifications électriques annuelles à l'initiative de l'opérateur :

L'opérateur s'engage à opérer chaque année une vérification de conformité électrique de ses matériels à compter de leur mise sous tension.

Cette vérification devra être réalisée par un organisme agréé dans le respect des normes visées aux spécifications techniques.

L'opérateur tient à la disposition de France Télécom les certificats correspondants qu'elle s'engage à lui transmettre sous trente jours à première demande.

A défaut, France Télécom mettra l'opérateur en demeure de délivrer le certificat sous quinzaine par lettre recommandée avec accusé de réception et procédera à la coupure de l'énergie fournie, dans le cas où cette mise en demeure resterait infructueuse.

France Télécom informera l'opérateur de la coupure d'énergie par lettre recommandée avec accusé de réception dans les huit jours suivant ladite coupure.

7 service après vente

7.1 accueil des signalisations et des demandes d'accompagnement

France Télécom met à la disposition de l'opérateur un guichet unique SAV qui lui permet :

- de signaler toute interruption totale ou partielle du fonctionnement de la prestation, et
- de faire ses demandes d'accompagnement sur les sites.

Réciproquement, l'opérateur met en place un guichet unique point de contact du guichet unique SAV.

Les coordonnées :

- du contact désigné par l'opérateur
- du guichet unique SAV ainsi que ses horaires d'ouverture

sont précisées dans le contrat afférent à la présente offre.

7.2 dépôt des signalisations

7.2.1 prérequis

Pour accéder à l'outil de dépôt et de gestion des signalisations en ligne de France Télécom, l'opérateur doit avoir préalablement souscrit au contrat e-sav qui lui aura été communiqué, à sa demande, par France Télécom.

Il est de la responsabilité de l'opérateur de valider préalablement que le défaut constaté ne relève pas de ses baies et de ses matériels.

Tout déplacement à tort d'un représentant de France Télécom faisant suite à une signalisation envoyée par l'opérateur et qui ne trouve pas son origine dans la prestation ou ne relève pas de la responsabilité de France Télécom fera l'objet d'une pénalité calculée sur la base du temps passé par le représentant de France Télécom pour traiter la signalisation et telle que définie au contrat, étant entendu que toute heure entamée est due en totalité.

Si l'opérateur conteste que la signalisation a été transmise à tort, il lui appartient de démontrer que le dysfonctionnement est bien imputable à France Télécom.

7.2.2 principes généraux

L'opérateur effectue les signalisations selon les modalités décrites au contrat.

L'opérateur précise, lors du dépôt de la signalisation :

- le nom du site et le numéro de la prestation, concernée par le défaut, mentionné dans l'avis de mise à disposition, et
- le résultat de ses investigations sur le défaut et plus généralement toute information ou renseignement pouvant s'avérer utile à faciliter le diagnostic.

7.3 réception des signalisations

Toute signalisation fait l'objet d'un enregistrement par France Télécom. Un numéro de ticket de signalisation est transmis automatiquement à l'opérateur au moyen de l'outil de dépôt et de gestion des signalisations en ligne.

Le guichet unique SAV vérifie la conformité de la signalisation (complétude et cohérence des informations fournies par l'opérateur) et prend en compte la signalisation.

En cas de non conformité, France Télécom rejette la signalisation.

7.4 traitement des signalisations

France Télécom informe, au moyen de l'outil de dépôt et de gestion des signalisations en ligne, de l'état d'avancement de l'investigation, et, dans la mesure du possible, de la durée prévisible du traitement du défaut constaté.

France Télécom s'engage à rétablir la prestation dans les meilleurs délais à compter de la réception de la signalisation.

7.5 suivi du traitement des signalisations

L'outil de dépôt et de gestion des signalisations en ligne permet la consultation des informations afférentes aux signalisations en cours.

Chaque partie tient informée l'autre partie de l'avancée des résultats obtenus concernant le traitement de la signalisation.

Lors des échanges concernant une signalisation donnée, chacune des parties se réfère au n° de signalisation attribué par France Télécom.

7.6 clôture de la signalisation

France Télécom établit un avis de clôture d'incident et le transmet à l'opérateur au moyen de l'outil de dépôt et de gestion des signalisations en ligne, matérialisant la fin du traitement de la signalisation.

Il rappelle la date et l'heure de la signalisation (date d'enregistrement par France Télécom), la description de la signalisation fournie par l'opérateur et mentionne la cause de la signalisation, la date et l'heure du rétablissement.

Lorsque le défaut n'est pas imputable à France Télécom, l'avis de clôture d'incident mentionne l'absence de faute de France Télécom et la signalisation est dite « transmise à tort » .

A ce titre, toute intervention de France Télécom consécutive à une signalisation transmise à tort, sera facturée à l'opérateur au tarif horaire indiqué dans le contrat.

8 conditions d'utilisation des prestations

L'opérateur s'engage à installer le matériel dans l'espace d'hébergement, dans le respect des conditions de chaque convention locale concernée.

L'opérateur assume à cet égard tous les risques liés au transport et/ou à l'installation, notamment quant à la compatibilité avec les équipements, matériels et raccordements de toute nature de France Télécom et/ou d'autres clients, dans les limites du contrat.

L'opérateur s'engage à :

- obtenir, maintenir et détenir en permanence l'ensemble des licences et autorisations administratives nécessaires à l'implantation et à l'exploitation de ses matériels,
- respecter toute disposition légale ou réglementaire en vigueur relative à son implantation et exploitation, sans que la responsabilité de France Télécom ne soit recherchée à cet égard,
- communiquer à première demande de France Télécom une déclaration du matériel installé dans les espaces d'hébergement et plus généralement l'ensemble des licences et autorisations visées ci-dessus.

L'opérateur s'engage à ce que le matériel soit dans un état de nature à éviter tout risque d'accident ou d'incident et à respecter les consignes, procédures et autres instructions nécessaires à l'installation et l'exploitation de ses matériels, sur la base des documents transmis par France Télécom.

L'opérateur s'engage à prendre les mesures nécessaires afin de ne pas causer, à l'occasion de l'exécution du contrat, de dommage aux tiers également hébergés dans les immeubles concernés, ni à leurs biens, ni, en ce qui concerne le matériel, créer d'interférence avec quelque bien que ce soit, y compris l'immeuble, tout ce qu'il contient, et tout équipement ou matériel appartenant à France Télécom et/ou à un tiers qui pourrait s'y trouver.

L'opérateur ne pourra, en aucun cas, faire ou laisser faire quoi que ce soit qui puisse détériorer l'espace d'hébergement. L'opérateur s'engage à prévenir France Télécom de toute atteinte portée à l'espace d'hébergement et de toutes dégradations ou détériorations qui viendraient à se produire et qui rendraient nécessaires des travaux incombant à France Télécom.

L'opérateur s'engage à ne pas consommer une puissance énergie supérieure à la puissance commandée dans le bon de commande. France Télécom se réserve le droit de contrôler à tout instant la puissance consommée et, en cas de dépassement, d'en informer l'opérateur par lettre recommandée avec accusé de réception et de régulariser la facturation de la puissance commandée, sur présentation de justificatifs.

L'opérateur s'engage :

- à ne pas stocker de matériel hors de l'espace d'hébergement mis à sa disposition,
- à assurer l'enlèvement immédiat des déchets divers après toute intervention quelle qu'en soit la nature.

A défaut, France Télécom pourra :

- mettre l'opérateur en demeure de procéder à l'enlèvement des déchets et/ou matériels stockés en violation de l'engagement ci-dessus, ou
- procéder à l'enlèvement des déchets aux frais de l'opérateur au cas où la mise en demeure resterait infructueuse passé le délai de un mois.

9 maintenance

Les opérations de maintenance spécifiques à chaque type de prestation sont définies au contrat.

9.1 principes généraux

France Télécom est responsable de l'entretien régulier des espaces d'hébergement de l'environnement technique et des services associés, éventuellement mis à disposition de l'opérateur, en conformité avec les normes de référence décrites dans les spécifications techniques.

L'entretien des prestations se décompose en deux types d'opérations de maintenance:

- préventives : ces dernières font l'objet d'un préavis donné par France Télécom dans les conditions du § 0
- et curative : ces dernières font suite à un dysfonctionnement imprévisible pouvant affecter les prestations et, dont l'opérateur est informé dans les plus brefs délais afin de lui permettre d'intervenir le cas échéant sur ses matériels étant entendu que l'opérateur prend en charge le coût de la maintenance de ses matériels.

La maintenance préventive et curative sont ci-après dénommées collectivement « la maintenance ».

9.2 information de l'opérateur sur les travaux programmés (maintenance préventive)

Pour assurer l'exploitation maintenance des équipements d'environnement technique et des services associés, France Télécom peut être amenée à réaliser des travaux susceptibles d'affecter temporairement la prestation.

France Télécom s'efforce, dans toute la mesure du possible, de réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour l'opérateur. Avant chaque intervention, France Télécom transmet à l'opérateur un préavis indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption de la prestation.

Dans le cas où les prestations dont bénéficie l'opérateur sont seules susceptibles d'être affectées par les travaux, France Télécom convient avec elle, dans toute la mesure du possible, de la plage horaire d'intervention dans les limites horaires relatives au service après-vente telles que précisées dans le contrat.

Dans le cas exceptionnel où, à la demande de l'opérateur et après étude, les travaux programmés ont lieu en dehors des heures et jours ouvrés, les frais supplémentaires engagés par France Télécom sont à la charge de l'opérateur.

Les interruptions de prestation dues à des travaux qui ont été programmés par France Télécom, soit moyennant un préavis supérieur à quinze jours calendaires (sauf cas d'urgence), soit en accord avec l'opérateur et réalisés sur la plage horaire négociée, ne sont pas considérées comme incidents.

En cas de suspension de la fourniture d'énergie, France Télécom s'engage à requérir systématiquement l'accord préalable de l'opérateur par télécopie ou courrier électronique, au minimum quinze jours calendaires avant la date éventuelle à laquelle la coupure d'énergie est envisagée.

L'opérateur ne pourra pas refuser une 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 jours par télécopie ou courrier électronique, les plages et les durées maximales autorisées en heures

ouvrées ou en dehors des heures ouvrées selon l'impact engendré sur son réseau. France Télécom fera ses meilleurs efforts pour respecter ces horaires.

10 qualité de service de la prestation

10.1 principes généraux

France Télécom s'engage à fournir des prestations conformes aux spécifications techniques, et le cas échéant, mentionnées dans la convention locale. En outre, les prestations seront conformes à l'ensemble des normes techniques françaises et communautaires en vigueur pour ce type de prestations,

En particulier, France Télécom s'engage à mettre les moyens nécessaires pour que les matériels soient alimentés sans interruption d'énergie, imputable à France Télécom et/ou ses sous-traitants.

Lorsque le site en est équipé, France Télécom s'engage à maintenir en état opérationnel de fonctionnement une source d'énergie de remplacement (groupe électrogène ou turbine) afin d'assurer la continuité de la prestation en cas de défaillance du réseau public.

La convention locale précisera la présence ou non de cette source d'énergie de remplacement.

France Télécom veillera notamment à prendre les mesures nécessaires afin d'éviter la dégradation des matériels notamment du fait de l'humidité ou des inondations.

France Télécom assurera la sécurité d'accès aux immeubles, le contrôle et la traçabilité des accès de l'opérateur, aux espaces d'hébergement, dans les conditions définies dans les conventions locales.

11 modification d'espace d'hébergement par France Télécom

Dans le cadre de l'optimisation globale des surfaces techniques, le groupe France Télécom est amené à élaborer des schémas directeurs des volumes techniques cibles (SDVTC). Afin d'établir un plan d'occupation rationalisé de ses surfaces et immeubles, susceptible d'impacter la prestation d'hébergement.

Dans le cas où les décisions prises dans le cadre des SDVTC conduirait à la suppression d'un espace d'hébergement de l'opérateur, France Télécom fera le maximum pour proposer à l'opérateur un autre espace d'hébergement équivalent sur le même site ou sur un autre site de la même agglomération.

Chacune des parties assumera les charges financières des déménagements des installations utilisées par elle.

Toutefois, il ne sera pas appliqué de pénalités pour la résiliation anticipée de l'espace d'hébergement devant être libéré, ni de facturation de mises en service pour la mise à disposition de l'espace d'hébergement de remplacement.

Chaque modification effectuée en application du présent article sera clairement identifiée par les parties.

En cas de déménagement, dans le même immeuble, d'un espace d'hébergement en application du schéma directeur de l'immeuble, France Télécom informera l'opérateur présente sur ledit site, en respectant un préavis de six mois.

La prestation prendra automatiquement fin, et de plein droit dans les conditions suivantes :

- en cas de fermeture d'un espace d'hébergement en application du schéma directeur de l'immeuble, France Télécom informera l'opérateur présente sur ledit site, en respectant un préavis de douze mois.
- en cas de fermeture d'un espace d'hébergement en raison d'une résiliation du titre d'occupation de l'immeuble ou de non renouvellement de ce dernier par le propriétaire dudit immeuble, France Télécom informera l'opérateur présente sur ledit site, dans les plus brefs délais.

annexe 1 prix

Tous les prix mentionnés dans la présente annexe sont exprimés en euros hors taxe.

1. prix relatifs à l'emplacement de baie

libellé de la prestation	unité	prix unitaire € HT
étude de faisabilité d'un emplacement si volume existant (*)	étude	762,25 €
étude de faisabilité d'un emplacement si volume inexistant (*)	étude	3 048,98 €

(*) Cette prestation est facturée en cas de réponse positive de France Télécom non suivie d'une commande ferme de l'opérateur

libellé de la prestation	unité	prix unitaire € HT
frais d'accès au service :		
1. frais d'aménagement d'un emplacement	emplacement	3 957,00 €
2. frais de mise à disposition d'un emplacement	emplacement	1 782,40 €

Description des zones :

zone 1 : Paris, Neuilly, Boulogne, La Défense, Levallois

Zone 2 : départements 92, 93, 94 (hors Neuilly, Boulogne, La Défense, Levallois)

Zone 3 : unités urbaines de + de 200 000 habitants, hors dépt 75, 92, 93 et 94

Zone 4 : unités urbaines de - de 200 000 habitants et DOM

libellé de la prestation	unité	prix unitaire € HT
abonnement mensuel de l'emplacement en zone 1	emplacement	133,02 €
abonnement mensuel de l'emplacement en zone 2	emplacement	98,96 €
abonnement mensuel de l'emplacement en zone 3	emplacement	86,03 €
abonnement mensuel de l'emplacement en zone 4	emplacement	76,23 €

libellé de la prestation	unité	prix unitaire € HT
résiliation d'un emplacement	emplacement	762,25 €
ajout d'un matériel sur un emplacement déjà mis à disposition	matériel	664,00 €
suppression d'un matériel	matériel	250,00 €

2. prix relatifs à l'énergie fournie en 48 Volts

Abonnement mensuel de l'énergie fournie sur un départ équipé à 2 KW:

P étant la puissance commandée et exprimée en KW

libellé de la prestation	unité	prix unitaire € HT
abonnement mensuel de la puissance énergie en 48 V sans conditionnement d'air	P	126,43€ + 96,72€ x P
abonnement mensuel de la puissance énergie en 48 V avec ventilation mécanique	P	199,03€ + 99,51€ x P
abonnement mensuel de la puissance énergie en 48 V avec climatisation	P	227,09€ + 121,10€ x P

Modification de la puissance commandée sur un départ énergie 48 Volts :

libellé de la prestation	unité	prix unitaire € HT
énergie 48 volts – modification de la puissance commandée	NRO	100,00 €

3. prix relatifs au câble 36 fibres en pénétration

libellé de la prestation	unité	prix unitaire € HT
étude de faisabilité d'un câble 36 FO en pénétration (*)	étude	1 524,49 €

(*) Cette prestation est facturée en cas de réponse positive de France Télécom non suivie d'une commande ferme de l'opérateur

libellé de la prestation	unité	prix unitaire € HT
frais d'accès au service du câble 36 FO en pénétration : tirage raccordement par FT	câble	3 880,79€ + 3,99€ x nb de mètres câble
frais d'accès au service du câble 36 FO en pénétration : tirage raccordement par le client	câble	2 428,79 €
gestion de la pénétration dans une chambre 0 (*)	pénétration	1 684,00 €

(*) la prestation n'est pas due lors de la commande par le client d'un nouveau câble, installé dans une pénétration du client en chambre « 0 » où se situe un premier câble du client.

libellé de la prestation	unité	prix unitaire € HT
abonnement mensuel du câble 36 FO en pénétration (grandes villes)	câble	20,05€ + 0,77€ x nb de mètres GC

abonnement mensuel du câble 36 FO en pénétration (hors grandes villes)	câble	20,05€ + 0,41€ x nb de mètres GC
--	-------	----------------------------------

La liste des grandes villes est disponible sur le Web opérateurs.

4. prix relatifs au lien optique monofibre RO bâtiment-RGH

libellé de la prestation	unité	prix unitaire € HT
étude de faisabilité du lien optique monofibre RO bâtiment-RGH (*)	étude	686 €

(*) Cette prestation est facturée en cas de réponse positive de France Télécom non suivie d'une commande ferme de l'opérateur

libellé de la prestation	unité	prix unitaire € HT
frais d'accès au service du lien optique monofibre RO bâtiment-RGH	lien	830 €

libellé de la prestation	unité	prix unitaire € HT
abonnement mensuel du lien optique monofibre RO bâtiment-RGH	lien	0,62 €

5. prix relatifs à l'infrastructure de renvoi optique

libellé de la prestation	unité	prix unitaire € HT
étude de faisabilité de l'infrastructure de renvoi optique (*)	étude	686 €

(*) Cette prestation est facturée en cas de réponse positive de France Télécom non suivie d'une commande ferme de l'opérateur

libellé de la prestation	unité	prix unitaire € HT
frais d'accès au service de l'infrastructure de renvoi optique 144 fibres	câble	8 181 €
frais d'accès au service de l'infrastructure de renvoi optique par module de 12 fibres optiques	module 12 fibres	1 136 €

libellé de la prestation	unité	prix unitaire € HT
abonnement mensuel de l'infrastructure de renvoi optique 144 fibres	câble	15,71 €
abonnement mensuel de l'infrastructure de renvoi optique par module de 12 fibres optiques	module 12 fibres	2,18 €

--	--	--

6. prix mensuel relatif à la gestion des habilitations des accès

libellé de la prestation	unité	prix unitaire € HT
abonnement mensuel de la gestion des habilitations des accès	lot de badges	87,50 €

libellé de la prestation	unité	prix unitaire € HT
déplacement France Télécom pour analyse d'une alarme déclenchée par le client en heures ouvrées	heure	100,00 €
déplacement France Télécom pour analyse d'une alarme déclenchée par le client en heures non ouvrées	heure	200,00 €

7. prix relatifs à une prestation complémentaire

libellé de la prestation	unité	prix unitaire € HT
visite de site avant avis de mise à disposition	heure	79,40 €

Un minimum d'une heure sera facturé pour le déplacement de France Télécom.
En sus, toute heure commencée est due dans sa totalité.

libellé de la prestation	unité	prix unitaire € HT
travaux de réaménagement	travaux	sur devis
étude d'implantation de NRO sur un NRA non siège de NRO France Télécom (*)	étude	4 023 €

(*) Cette prestation est facturée en cas de réponse positive de France Télécom non suivie d'une commande ferme de l'opérateur

8. prix horaires relatifs aux prestations spécifiques sur site

libellé de la prestation	unité	prix unitaire € HT
prestation spécifique		
• en heures ouvrées pour intervention non urgente :	heure	79,40 €
• en heures non ouvrées pour intervention non urgente :	heure	158,80 €
• en heures ouvrées pour intervention urgente :	heure	119,10 €
• en heures non ouvrées pour intervention urgente:	heure	238,20 €