

Annexe 40.1.5

Contrat d'accès d'Isère Fibre aux Lignes FTTH déployées en dehors des Zones Très Denses

Annexe 5 – Description des conditions applicables à la maintenance

DSP ISERE THD

CONTRAT D'ACCES D'ISERE FIBRE AUX LIGNES FTTH EN DEHORS DES ZONES TRES DENSES
ANNEXE 5 – DESCRIPTION DES CONDITIONS APPLICABLES A LA MAINTENANCE

Table des matières

1. OBJET	4
1.1. Cadre	4
1.2. Nature des Prestations	4
2. GENERALITES	4
3. PASSAGE EN MAINTENANCE ET DECLENCHEMENT	4
3.1. Périmètre	4
3.2. Cas particulier du passage en maintenance d'un immeuble ou d'un Lotissement FTTH	5
3.3. Déclenchement de la maintenance	5
4. DELAIS ET DEROULEMENT DE L'INTERVENTION	5
4.1. Délais d'intervention et délais de rétablissement de services	5
4.2. Déroulement de l'intervention	5
5. PRESTATIONS de MAINTENANCE	5
Analyse et diagnostic	5
6. PRESTATION TRAVAUX	6
6.1. Travaux	6
6.2. Qualification	6
7. VERIFICATION DE RETABLISSEMENT DE SERVICE : RECETTE	6
Rétablissement de service	6

1. OBJET

1.1. Cadre

Dans le cadre de l'exploitation du Réseau départemental FTTH, ISERE FIBRE précise dans cette annexe les conditions de réalisation des travaux de maintenance (réparation ou remplacement) de fibres optiques et des équipements passifs au sein des bâtiments raccordés par ISERE FIBRE.

1.2. Nature des Prestations

Les prestations sont les suivantes :

- La prise en maintenance.
- La maintenance corrective constituée des lots principaux :
 - analyse et diagnostic d'incident
 - travaux de réparation de l'infrastructure optique de l'immeuble et qualification.
 - vérification du rétablissement de service, mise à jour du dossier site.

Les opérations de maintenance corrective ont pour objectifs de :

- ✓ rétablir le Service lorsque celui-ci est interrompu ou dégradé (le rétablissement de Service peut être effectué soit par une solution palliative soit par une solution curative) ;
- ✓ remettre les équipements dans leur état de fonctionnement nominal (le retour en situation nominale est effectué par une solution curative).

Les prestations de levée de doute font partie de la Maintenance corrective des infrastructures terrestres.

2. GENERALITES

Le Réseau départemental FTTH est déployée jusqu'aux PBO situés sur le domaine public pour desservir un ensemble de Logements Couverts (habitat individuel, lotissement privé) ou jusqu'aux PBO situés sur des paliers (habitat collectif). Le Réseau est arrêté aux points de pénétrations des bâtiments.

Ce Réseau est constitué du local NRO, de câbles entre le NRO et le PM empruntant tout cheminement, support, conduite ou appui approprié, des boîtiers de protection d'épissures, de PM, de câbles entre le PM et le PBO empruntant tout cheminement, support, conduite ou appui approprié, des boîtiers de protection d'épissures, du PBO, du Raccordement final empruntant tout support, conduite, appui, goulotte, chemin de câble, gaine approprié et de la PTO.

3. PASSAGE EN MAINTENANCE ET DECLENCHEMENT

3.1. Périmètre

Le périmètre de la maintenance du Réseau départemental s'entend :

- du PM au PBO,
- du NRO au PM dans le cas où l'offre de raccordement au NRO est souscrite, en ce compris toutes les infrastructures qui accueillent ou supportent la Ligne,
- et, le cas échéant, du PBO à la PTO dans le cas d'un Raccordement final assuré par Isère Fibre, Opérateur d'Immeuble. Dans le cas d'un Raccordement final assuré par l'Opérateur Commercial, le périmètre de la maintenance effectué par Isère Fibre exclut le Câblage Client Final dont la maintenance de niveau 1 est réalisée par l'Opérateur Commercial. Toutefois, ce dernier, après avoir réalisé l'opération de maintenance de niveau 1 peut solliciter ISERE FIBRE pour la maintenance de niveau 2 sur cette section.

3.2. Cas particulier du passage en maintenance d'un immeuble ou d'un Lotissement FTTH

Un immeuble ou un Lotissement FTTH est passé en maintenance dès le raccordement du premier abonné dans l'Immeuble FTTH ou le lotissement FTTH.

3.3. Déclenchement de la maintenance

Un incident sur l'infrastructure peut être diagnostiqué :

- lors d'une intervention de SAV unitaire. Dans ce cas le SAV escalade ISERE FIBRE
- par un Opérateur Commercial lors de la réalisation d'un raccordement palier
- par le Gestionnaire l'immeuble.

Cet incident pourra alors déclencher une intervention de maintenance.

Les interventions de maintenance ont lieu du Lundi au Samedi de 8h à 20h.

Les tranches horaires des interventions sont susceptibles d'évoluer, dans tous les cas, elles seront précisées et identifiées dans les Ordres d'Intervention.

4. DELAIS ET DEROULEMENT DE L'INTERVENTION

4.1. Délais d'intervention et délais de rétablissement de services

La Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) et la Garantie de Temps d'Intervention (GTI) seront modulés en fonction des critères listés ci-dessous :

- ⇒ la nature de l'incident
- ⇒ l'impact
- ⇒ le délai raisonnable de réalisation des travaux.

La GTR offerte est de 2 jours ouvrés.

4.2. Déroulement de l'intervention

Chaque intervention fait l'objet d'une demande d'intervention et fait l'objet d'un compte rendu d'intervention (Format Ticket Clarify) à l'opérateur usager précisant :

- La référence de la PTO et de la route optique
- La date et l'heure de survenance de l'incident
- La prélocalisation si elle est possible.

Dans le cas où l'intervention n'a pas permis d'aboutir à une réparation définitive (solution temporaire), un compte rendu d'intervention intermédiaire sera réalisé.

5. PRESTATIONS DE MAINTENANCE

Analyse et diagnostic

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

- Mesure de présence de signal au PBO
- Mesure de la puissance de ce signal.
- Contrôle de la continuité du Câblage Client Final et de la section PM-PBO
- Mesure de l'atténuation de signal sur la section PM-PBO et sur le Câblage Client Final.

L'état de l'infrastructure est inspectée visuellement et peut conclure à identifier l'origine de l'incident.

Sur la base du constat de défaut, les travaux de correction seront définis pour remettre l'infrastructure en conformité avec son état initial ou en situation opérationnelle palliative. La prestation de travaux suit immédiatement cette phase d'analyse.

6. PRESTATION TRAVAUX

6.1. Travaux

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

Les travaux à réaliser dépendent du résultat du diagnostic de l'incident. Il résulte de cette analyse une description de travaux permettant le rétablissement rapide et définitif du service.

Une solution optimale et rapide à mettre en œuvre sera envisagée.

Ces travaux seront réalisés dans le respect des règles de l'art notamment en appliquant les règles d'ISERE FIBRE en matière de déploiement d'infrastructure optique dans un immeuble.

6.2. Qualification

Cette qualification est nécessaire quand les travaux nécessitent une intervention sur l'infrastructure optique par exemple pour une reconstruction partielle ou totale de la colonne montante ou rampante. Elle consiste à faire des mesures et des tests sur la(les) partie(s) reconstruite(s) ou réparée(s). Les résultats des mesures et test sont annexés au compte rendu d'intervention.

7. VERIFICATION DE RETABLISSEMENT DE SERVICE : RECETTE

Rétablissement de service

ISERE FIBRE vérifie le rétablissement de service et décide de clore l'intervention de maintenance avec l'envoi d'une information à l'Opérateur Commercial.