OFFRE PASSIVE LIGNES FTTH ZMD
ANNEXE 4
Maintenance

Table des matières

1. OBJET 3

1.1. Cadre 3
1.2. Nature des Prestations 3

2. GENERALITES 3

3. PASSAGE EN MAINTENANCE ET DECLENCHEMENT 3

3.1. Périmètre 3
3.2. Déclenchement de la maintenance 3

4. DELAIS ET DEROULEMENT DE L'INTERVENTION 4

4.1. Délais d'intervention et délais de rétablissement de services 4
4.2. Déroulement de l'intervention 4

5. PRESTATIONS de MAINTENANCE 4

Analyse et diagnostic 4

6. PRESTATION TRAVAUX 4

6.1. Travaux 4
6.2. Qualification 5

7. VERIFICATION DE RETABLISSEMENT DE SERVICE : RECETTE 5

Rétablissement de service 5

1. OBJET :

1.1. Cadre :

Dans le cadre de l'exploitation de son réseau FTTH, NET AND YOU 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 câblés par NET AND YOU.

1.2. Nature des Prestations :

1.3. Les prestations sont les suivantes :

- La prise en maintenance.
- La maintenance curative 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 curative 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 curative des infrastructures terrestres.

2. GENERALITES :

L'Infrastructure FTTH est déployée jusqu'aux PTO situés sur dans chaque Local FTTH (habitat collectif). En règle générale l'infrastructure est arrêtée aux points de pénétrations des bâtiments.

Cette Infrastructure Ftth est constituée de PM, de câbles entre le PM et le PBO empruntant tout cheminement, support, conduite ou appui approprié, des boitiers de protection d'épissures, du PBO, du Câblage Client Final (ou CCF) empruntant tout support, conduite, appui, goulotte, chemin de câble, gaine appropriée et du PTO

3. PASSAGE EN MAINTENANCE ET DECLENCHEMENT :

3.1. Périmètre :

Le périmètre de la maintenance des Infrastructures FTTH réalisé par NET AND YOU s'entend du PM à la PTO ou au DTIO en ce compris toutes les infrastructures qui accueillent ou supportent la Ligne.

Passage en maintenance d'un immeuble :

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

3.2. Déclenchement de la maintenance :

Un incident sur une Ligne FTTH de l'immeuble peut être diagnostiqué lors d'une intervention de SAV unitaire, dans ce cas le SAV escalade vers NET AND YOU, ou par un Opérateur commercial lors de la réalisation d'un raccordement palier, ou peut être signalé par le gestionnaire de l'immeuble.

Cet incident pourra alors déclencher une intervention de maintenance. La signalisation doit être effectuée par courriel auprès de NET AND YOU, conformément aux informations figurant en Annexe 5 (« Procédure de signalisation »)

Les interventions de maintenance ont lieu les Jours et Heures Ouvrés du Lundi au Vendredi de 8h à 18h à l'exclusion des jours fériés ou chômés au sens du calendrier français.
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 modulées enfonction des critères listés ci-dessous :

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

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) au CLIENT précisant :

- La référence de la PTO et de la route optique
- La date et l'heure de survenance de l'incident
- La pré localisation du défaut

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-PB
- Mesure de l'atténuation de signal sur la section PM-PB et sur le Câblage Client Final.

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

Sur la base du constat de défaut, les travaux de correction seront définis par NET AND YOU 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 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 décrive et qui constituent le dossier site tout en respectant les règles de déploiement en vigueur chez NET AND YOU 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 de NET AND YOU 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.

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

8. NET AND YOU vérifie le rétablissement de service et décide de clore l'intervention de maintenance