



# Conditions Spécifiques

**Service e-Mutation Fibre FTTH de VIENNE NUMÉRIQUE**

## Table des matières

Préambule.....	4
article 1 - Objet .....	4
article 2 - Définitions .....	4
article 3 - Documentation.....	5
article 4 - Description du Service e-Mutation Fibre FTTH .....	65
4.1 Principe .....	65
4.2 Recherche des Points de Branchement voisins .....	6
4.3 Consultation des fibres disponibles au PB.....	6
4.4 Réaffectation de fibre .....	76
article 5 - Accès au Service e-Mutation Fibre FTTH.....	7
5.1 Mise à disposition du Service e-Mutation Fibre FTTH en phase « environnement de production » .....	7
5.2 Mise à disposition d'une plateforme d'intégration .....	8
article 6 - Volumétrie .....	8
6.1 Métrologie et régulation du trafic .....	8
article 7 - Qualité du service .....	<u>Erreur ! Signet non défini.8</u>
7.1 Disponibilité du Service e-Mutation Fibre FTTH.....	<u>Erreur ! Signet non défini.8</u>
7.2 Pénalités pouvant être dues par le Fournisseur de Services....	<u>Erreur ! Signet non défini.9</u>
article 8 - Souscription au Service e-Mutation Fibre FTTH.....	9
article 9 - Durée et résiliation du Service e-Mutation Fibre FTTH.....	910
9.1 Durée du Service e-Mutation Fibre FTTH.....	910
9.2 Résiliation du Service e-Mutation Fibre FTTH.....	910
article 10 - Modalités financières .....	910
article 11 - Travaux programmés .....	10
article 12 - Signalisation des incidents.....	10
article 13 - Qualité des Informations fournies dans le cadre du Service e-Mutation Fibre FTTH .....	1011
article 14 - Protection et utilisation des Informations .....	1011
article 15 - Evolution du Service e-Mutation Fibre FTTH et modification des Conditions Spécifiques .....	11
15.1 Evolution du Service e-Mutation Fibre FTTH.....	11
15.2 Modification des présentes Conditions Spécifiques .....	1112
Annexe 1 – Périmètre du Service e-Mutation Fibre FTTH .....	1213
Annexe 2 – Documentation disponible.....	1314
Annexe 3 – Prix .....	<u>Erreur ! Signet non défini.15</u>
Annexe 4 – Pénalités.....	<u>Erreur ! Signet non défini.16</u>

Annexe 5 – Bon de Commande .....	<del>1417</del>
Modèle de Bon de Commande du Service e-Mutation Fibre FTTH .....	<del>1417</del>

## Préambule

L'Opérateur a signé avec le Fournisseur de Services, un ou plusieurs contrat(s) d'accès aux Lignes FTTH telles que listées en annexe 1 « Périmètre du Service e-Mutation Fibre FTTH » des présentes Conditions Spécifiques (ci-après dénommés individuellement « Contrat FTTH » ou collectivement « Contrats FTTH »).

Dans le cadre desdits Contrats, le Fournisseur de Services a prévu, lors du traitement d'une commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH avec construction du Câblage Client Final par l'Opérateur, ou lors d'une opération de maintenance sur une Ligne FTTH en service, un processus de « réaffectation de fibre », utilisé en cas de difficulté rencontrée lors de la construction ou de la maintenance dudit Câblage. Ainsi, l'Opérateur prend contact avec la hotline du Fournisseur de Services pour obtenir une nouvelle affectation de fibre pour la Ligne FTTH concernée.

Afin d'améliorer le processus d'intervention des techniciens de l'Opérateur, le Fournisseur de Services propose à l'Opérateur un service de mutation de fibre (ci-après dénommé: le «Service e-Mutation Fibre FTTH») permettant à l'Opérateur de se réaffecter une nouvelle fibre pour la Ligne FTTH commandée par l'Opérateur, sans appel à la hotline du Fournisseur de Services.

L'Opérateur souhaitant bénéficier du Service e-Mutation Fibre FTTH, les Parties ont convenu de ce qui suit :

## article 1 - Objet

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions de fourniture du Service e-Mutation Fibre FTTH mis à la disposition de l'Opérateur pour effectuer une mutation de fibre pour une Ligne FTTH affectée à l'Opérateur.

De convention expresse entre les Parties, les présentes Conditions Spécifiques n'ont pas pour objet de modifier les stipulations des Contrats FTTH qui conservent leur entière application.

Les présentes Conditions Spécifiques relèvent des Conditions Générales e-services du Fournisseur de Services.

## article 2 - Définitions

Les définitions ci-dessous viennent compléter les définitions figurant à l'article « Définitions » des Conditions Générales e-services.

**Câblage Client Final** : désigne un ensemble composé, selon l'architecture technique mise en œuvre, d'un câble d'une ou plusieurs fibre(s) optique installé(s) entre le Point de Branchement (PB) et le Point de Terminaison Optique (PTO) et incluant ledit PTO.

Un Câblage Client Final dessert un Logement FTTH.

**Câblage de sites** : désigne un ensemble composé:

- d'un ou plusieurs câble(s) de fibre optique raccordant un Point de Mutualisation (PM) aux Points de Branchement (PB) associés et,
- des Points de Branchement (PB).

**Client Final** : désigne une personne physique ou morale, cliente de l'Opérateur.

**Dispositif de Terminaison Intérieur Optique (ou DTIO)** : désigne, dans le cas des Câblages d'immeubles tiers, l'élément passif situé à l'intérieur du Logement FTTH, qui constitue le point de terminaison du Câblage Client Final.

**Fibre Dédiée** : désigne une fibre d'une Ligne FTTH utilisée de manière exclusive par un opérateur en vue de fournir effectivement des services de communications électroniques à un Client Final.

**Fibre Partageable** : désigne une fibre d'une Ligne FTTH utilisée de manière non exclusive par un opérateur en vue de fournir effectivement des services de communications électroniques à un Client Final

**FTTH (Fiber To The Home)** : désigne le déploiement de la fibre optique jusqu'au Logement FTTH du Client Final.

**Ligne FTTH** : désigne la ligne de communication électronique à très haut débit en fibre optique allant du Point de Mutualisation (PM) au Point de Terminaison Optique (PTO) ou DTIO du Logement FTTH.

**Logement FTTH** : désigne le logement ou local à usage professionnel ou à usage mixte du Client Final pour lequel au moins un Câblage Client Final est déployé.

**Opérateur Commercial (ou OC)** : désigne un opérateur qui commercialise des services de communication électronique à très haut débit en fibre optique pour un Site FTTH via les Câblages FTTH

**Point de Branchement (ou PB ou PBO)** : désigne l'équipement situé à l'extrémité du Câblage de sites.

**Point de Mutualisation (ou PM)** : désigne le point d'extrémité, auquel le Fournisseur de Services donne accès aux opérateurs en vue de fournir des services de communications électroniques à très haut débit aux Clients Finaux.

## article 3 - Documentation

La documentation technique et fonctionnelle utile à l'utilisation du Service e-Mutation Fibre FTTH est listée en annexe 2 des présentes Conditions Spécifiques. Elle est consultable sur l'Espace Opérateurs du Fournisseur de Services ou peut être obtenue sur simple demande auprès de Fournisseur de Services. En souscrivant au Service e-Mutation Fibre FTTH, l'Opérateur s'engage à respecter les stipulations desdits documents.

## article 4 - Description du Service e-Mutation Fibre FTTH

### 4.1 Principe

Le Service e-Mutation Fibre FTTH permet à l'Opérateur de mettre en œuvre un processus de réaffectation de fibre lors de la mise à disposition ou de la maintenance d'une Ligne FTTH tel que décrit dans les Contrats FTTH.

Le Service e-Mutation Fibre FTTH, proposé en mode intégré par Web Services, a pour objet la mutation de fibre d'une Ligne FTTH affectée par le Fournisseur de Services à l'Opérateur ou la consultation des fibres sur un Point de Branchement.

- lors d'une commande de Ligne FTTH lorsque la fibre initialement fournie par le Fournisseur de Services est hors service ou occupée,
- lors de la maintenance d'une Ligne FTTH lorsque la fibre utilisée par l'Opérateur est hors service.

En accédant au Service e-Mutation Fibre FTTH, l'Opérateur consulte les informations relatives à la disponibilité des fibres sur le Point de Branchement associé à la Ligne FTTH concernée ou les Points de Branchement voisins. Il peut alors réaffecter directement une autre fibre à la Ligne FTTH, en cas de difficulté rencontrée lors du raccordement du Logement FTTH du Client Final ou s'il constate que la fibre est hors service lors d'une opération de maintenance.

### 4.2 Recherche des Points de Branchement voisins

L'Opérateur adresse au travers du Service e-Mutation Fibre FTTH une requête incluant soit la référence de la prestation de prise de la Ligne FTTH, soit la référence de la commande de l'Opérateur Commercial, fournie par le Fournisseur de Services dans le compte rendu de la commande tel que précisé dans de son Contrat FTTH.

Les Informations fournies en réponse sont les suivantes :

- la liste de PB comprenant le PB affecté à la commande (PB courant) et les éventuels PB voisins (pour une mutation en maintenance sur un accès existant, les PB extérieurs voisins ne seront pas listés car non utilisables en mutation)
- et pour chaque PB :
  - o Référence du PM Réglementaire
  - o Référence PBO
  - o Localisation PBO (adresse et si disponibles coordonnées x,y du PBO)
  - o Nombre de Fibres disponibles
  - o Nature du PBO

Si les données fournies par l'Opérateur dans la requête sont erronées, la réponse indique que la requête ne peut aboutir, ainsi que le motif d'erreur.

### 4.3 Consultation des fibres au PB

L'Opérateur adresse au travers du Service e-Mutation Fibre FTTH une requête incluant soit la référence de la prestation de prise de la Ligne FTTH, fournie par le Fournisseur de Services dans le compte rendu de la commande tel que précisé dans son Contrat FTTH, soit la référence de la commande de l'Opérateur Commercial, ainsi que l'identifiant du PB (couple d'informations Référence PM Réglementaire et Référence de

PBO fourni dans la réponse à la requête de la méthode Recherche PBO) dans le cas d'une consultation sur un PB voisin. Dans ce cas, l'identifiant du PB est obtenu via la requête décrite à l'article 4.2 ci-dessus.

Les Informations fournies en réponse sont les suivantes :

- le PB concerné avec
  - o Référence du PM Réglementaire
  - o Référence du PBO
  - o Localisation du PBO (adresse et si disponibles coordonnées x,y du PBO)
  - o Nature du PBO
  - o Nombre de Fibres disponibles au PB
- la liste des fibres avec leurs caractéristiques
  - o Identifiant de la fibre
  - o Identifiant du câble au PBO
  - o Couleur du tube au PBO
  - o Couleur de la fibre au PBO
  - o Etat de la fibre
  - o Référence de PTO lorsque celle-ci existe

Si les données fournies par l'Opérateur dans la requête sont erronées, la réponse indique que la requête ne peut aboutir, ainsi que le motif d'erreur.

## 4.4 Mise à jour de la route optique

L'Opérateur choisit une nouvelle fibre parmi celles proposées.

Dans le cas où les informations de structure d'adresse bâtiment, escalier, étage fournies lors de la commande ou affectées à la Ligne FTTH en service sont erronées, l'Opérateur peut modifier lesdites informations.

Les nouvelles valeurs de structure d'adresse (bâtiment, escalier, étage) sont choisies parmi celles publiées dans l'outil d'aide à la prise de commande de Lignes FTTH (Service TAO),

La réponse précise si la mise à jour de la route optique est effective dans le Système d'Information (SI) d'Orange mis à disposition du Fournisseur de Services, ou si elle est en échec, et le motif de cet échec.

Si la mise à jour de la route optique est effective dans le Système d'Information (SI) d'Orange mis à disposition du Fournisseur de Services, la réponse fournit un numéro de décharge de façon similaire à celui fourni dans le cadre du processus de reprovisionnement à chaud via appel hot line tel que décrit dans le Contrat FTTH applicable.

## article 5 - Accès au Service e-Mutation Fibre FTTH

### 5.1 Mise à disposition du Service e-Mutation Fibre FTTH en phase « environnement de production »

Le Service de e-Mutation Fibre FTTH est disponible par l'intermédiaire d'un serveur créé et hébergé par le Fournisseur de Services et accessible par un accès sécurisé aux adresses URL décrites dans les spécifications techniques de l'interface d'accès au Service e-Mutation Fibre FTTH.

La sécurisation des échanges informatiques est assurée par l'utilisation du protocole HTTPS.

Préalablement à la mise à disposition du Service e-Mutation Fibre FTTH, l'Opérateur devra obtenir auprès du Fournisseur de Services un Certificat d'authentification et le mettre en place sur son système d'information.

Ledit Certificat permet l'authentification et donc la sécurisation des échanges entre le Système d'Information de l'Opérateur et celui du Fournisseur de Services.

Pour d'obtenir son Certificat, l'Opérateur adresse sa demande par courrier électronique à son interlocuteur commercial.

Le certificat d'authentification est fourni par le Fournisseur de Services dans un délai de quinze (15) Jours Ouvrés à compter de la réception par le Fournisseur de Services de la demande de l'Opérateur.

Il est expressément convenu entre les Parties que le Certificat d'authentification fourni par le Fournisseur de Services est réservé à l'usage exclusif de l'Opérateur et ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles prévues dans les présentes Conditions Spécifiques.

La configuration de son Système d'Information par l'Opérateur doit être réalisée conformément aux spécifications techniques de l'interface d'accès au Service e-Mutation Fibre FTTH.

La mise à jour du Certificat d'authentification sera effectuée lorsque celui-ci arrivera à expiration, en fonction de sa période de validité déclarée, et le Fournisseur de Services fera parvenir à l'Opérateur le nouveau Certificat quinze (15) jours ouvrés avant la date d'expiration du Certificat en cours.

A défaut de mise à jour par l'Opérateur de son Système d'Information, le Fournisseur de Services ne garantit pas la fourniture du Service e-Mutation Fibre FTTH à compter de la date d'expiration du Certificat en cours.

## 5.2 Mise à disposition d'une plateforme d'intégration

Le Fournisseur de Services met à la disposition de l'Opérateur un accès à une plateforme d'intégration afin de développer son Système d'Information. Avec cette plateforme, l'Opérateur peut tester et valider l'interface entre son Système d'Information et le Service e-Mutation Fibre FTTH, en réalisant à sa charge des tests.

En conséquence, les tests et la validation de l'interface s'effectuent sur des données de tests qui ne peuvent être utilisées à des fins commerciales.

Les spécifications de ladite plate-forme, décrivant l'architecture de tests ainsi que la procédure de tests, sont disponibles sur l'Espace Opérateurs du Fournisseur de Services ou remises sur demande.

La plate-forme d'intégration est disponible du lundi au vendredi de 10h00 à 18h00, heures de France Métropole.

Les identifiants d'accès à la plate-forme de tests sont disponibles auprès du contact du Fournisseur de Services.

Afin de répondre aux demandes d'information d'ordre technique de l'Opérateur, le Fournisseur de Services met à sa disposition un soutien de premier niveau accessible du lundi au vendredi de 9h30 à 18h00, heures de Métropole dont le moyen d'accès est décrit dans la spécification de la plate-forme d'intégration précitée.

## article 6 - Volumétrie

### 6.1 Métrologie et régulation du trafic

L'Opérateur s'engage à ne pas faire de tests de métrologie sur la plateforme et s'engage à respecter les conditions de tests de volumétrie définies dans la documentation technique listée en annexe 2 des présentes Conditions Spécifiques et dans l'article suivant.



Afin de réguler le trafic des utilisateurs du Service e-Mutation Fibre FTTH, un contrôle de flux a été mis en place par le Fournisseur de Services. Ce dernier permet la répartition du trafic d'une manière égale entre tous les opérateurs du Service e-Mutation Fibre FTTH. Afin de respecter cette égalité, l'Opérateur s'engage à ne pas émettre plus de deux (2) requêtes par seconde au maximum dans le cadre du Service.

En cas de non-respect de cette limitation par l'Opérateur, le Service e-Mutation Fibre FTTH peut rejeter les requêtes au-delà du seuil. Dans ce cas, un motif spécifique apparaîtra dans la réponse, tel que précisé dans la documentation relative au Service.

En outre, l'Opérateur s'engage à ne pas dépasser la limite de deux mille (2 000) requêtes par mois calendaire dans le cadre de l'utilisation du Service de e-Mutation Fibre FTTH.

## article 7 - Souscription au Service e-Mutation Fibre FTTH

L'Opérateur souscrit au Service e-Mutation Fibre FTTH en complétant le Bon de Commande dans le document intitulé « Bons de Commande e-services ». Un modèle de Bon de Commande figure en annexe 5.

## article 8 - Durée et résiliation du Service e-Mutation Fibre FTTH

### 8.1 Durée du Service e-Mutation Fibre FTTH

Le Service e-Mutation Fibre FTTH est souscrit par l'Opérateur pour une durée indéterminée à compter de la Date d'Activation de celui-ci.

### 8.2 Résiliation du Service e-Mutation Fibre FTTH

Les conditions de résiliation sont décrites à l'article « Résiliation » des Conditions Générales e-services étant entendu que les Parties peuvent résilier le Service e-Mutation Fibre FTTH à tout moment par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois.

## article 9 - Modalités financières

Le Service e-Mutation Fibre FTTH est fourni par Orange à l'Opérateur, sans contrepartie financière.

Les sommes dues au titre de l'abonnement au Service e-Mutation Fibre FTTH font l'objet de factures mensuelles adressées par le Fournisseur de Services à l'Opérateur, payables terme à échoir.

## article 10 - Travaux programmés

Avant chaque intervention, le Fournisseur de Services informe l'Opérateur par message sur son Espace Opérateurs ou par courrier électronique, moyennant le respect d'un préavis de deux (2) Jours Ouvrés, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption du Service e-Mutation Fibre FTTH.

## article 11 - Signalisation des incidents

En cas de difficulté ou d'impossibilité d'accéder au Service e-Mutation Fibre FTTH, l'Opérateur peut signaler le dysfonctionnement au Fournisseur de Services, via le service e-soutien décrit en annexe des Conditions Générales e-services.

Les signalisations du Service e-Mutation Fibre FTTH déposées via e-soutien sont traitées par le Fournisseur de Services du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, heures de Métropole, hors jours fériés.

## article 12 - Qualité des Informations fournies dans le cadre du Service e-Mutation Fibre FTTH

Conformément à l'article intitulé « Qualité des Informations » des Conditions Générales e-services, les Informations fournies dans le cadre du Service e-Mutation Fibre FTTH sont représentatives de l'état des données contenues dans le Système d'Information d'Orange mis à disposition du Fournisseur de Services à leur date d'extraction.

## article 13 - Protection et utilisation des Informations

Il est expressément convenu entre les Parties que les Informations obtenues par l'Opérateur ne doivent pas être utilisées à d'autres fins que celles strictement prévues à l'article « Objet » des présentes Conditions Spécifiques.

Toute autre utilisation pourra entraîner, et ce par dérogation à l'article intitulé « Suspension et résiliation pour non-respect des obligations contractuelles » des Conditions Générales e-services, la résiliation immédiate du Service e-Mutation Fibre FTTH et ce, sans préjudice de tout autre droit dont le Fournisseur de Services dispose.

## article 14 - Evolution du Service e-Mutation Fibre FTTH et modification des Conditions Spécifiques

### 14.1 Evolution du Service e-Mutation Fibre FTTH

Dans le cas des évolutions suivantes, le Fournisseur de Services informera l'Opérateur, par courrier électronique, moyennant le respect d'un préavis de un (1) mois avant ledit changement :

- changement de la structure des Eléments d'identification,
- changement du mode d'authentification et de cryptage des échanges via les Web Services,
- changement du type de Certificat d'authentification ou de son mode d'attribution.

Toute autre modification du Service e-Mutation Fibre FTTH sera notifiée à l'Opérateur avec un préavis de deux (2) mois avant la date prévue d'application des modifications. Le cas échéant, la documentation technique et fonctionnelle listée en annexe 2 sera mise à jour par le Fournisseur de Services et communiquée en même temps à l'Opérateur.

En cas d'évolution des Web Services, et afin de garantir la continuité du Service e-Mutation Fibre FTTH, le Fournisseur de Services s'engage à maintenir en parallèle deux versions de Web Services durant une période de six (6) mois à partir de la date de mise en production de la nouvelle version.

### 14.2 Modification des présentes Conditions Spécifiques

Toute modification des présentes Conditions Spécifiques et leurs annexes est notifiée par courrier électronique par le Fournisseur de Services, moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois minimum, et fait l'objet de l'envoi par courrier électronique de la nouvelle version du document, à l'exception des modifications suivantes qui peuvent être notifiées à l'Opérateur moyennant le respect d'un préavis indiqué ci-après :

- la modification de l'annexe 1 relative à au périmètre du Service e-Mutation Fibre FTTH est notifiée sous 15 jours calendaires,
- la modification de l'annexe 2 relative à la liste des documents disponibles, est notifiée sous 15 jours calendaires
- la modification de l'annexe 3 « Prix », est notifiée conformément aux stipulations prévues dans les Conditions Générales e-services,

Par exception, toute évolution de l'annexe 5 relative au Bon de Commande du Service e-Mutation Fibre FTTH notifiée à l'Opérateur est d'application immédiate.

## Annexe 1 – Périmètre du Service e-Mutation Fibre FTTH

Liste des contrats relatifs aux Offres FTTH du Fournisseur de Services permettant l'utilisation du Service e-Mutation Fibre FTTH

- contrat de l'Offre d'accès aux lignes FTTH du Fournisseur de Services version V1R1 et toute version ultérieure

## Annexe 2 – Documentation disponible

La documentation listée ci-après est disponible dans l'espace documentaire de l'Espace Opérateurs du Fournisseur de Services et peut également être fournie par le Fournisseur de Services sur simple demande de l'Opérateur.

- Spécification technique et fonctionnelle de l'interface d'accès au Service e-Mutation Fibre FTTH
- Spécifications de la plate-forme d'intégration du Service e-Mutation Fibre FTTH

## Annexe 3 – Bon de Commande

### Modèle de Bon de Commande du Service e-Mutation Fibre FTTH

Le Bon de Commande ci-après est fourni à titre d'exemple.

Pour souscrire au Service e-Mutation Fibre FTTH, l'Opérateur doit utiliser le Bon de Commande disponible dans le fichier intitulé « Bons de Commande e-services ».

Bon de Commande Service e-mutation Fibre FTTH	
* Référence Contrat :	[REF DES CG e-services] -EMUTF
* AFFAIRE PEGASE	[NUMERO AFFAIRE PEGASE] #REFI
* Raison sociale de l'Opérateur :	[RAISON SOCIALE]
* SIRET :	[SIRET]
* Représenté par (nom/prénom)	[NOM PRENOM]
* Téléphone :	[NUM TEL] e-mail : [📧 mail contact]
* Adresse :	[ADRESSE 1] [ADRESSE 2] [ADRESSE 3]
* Compte de facturation :	[à saisir]

Les champs dont le libellé est précédé d'un astérisque (\*) doivent être obligatoirement renseignés.

Page 1

Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour le service e-Mutation Fibre FTTH	
Nom / Prénom :	
Fonction	
Téléphone	e-mail :

Commentaires / précisions
---------------------------

Les conditions de fourniture du service sont régies par les Conditions Générales e-services, signées entre les Parties, et leurs annexes ainsi que par les Conditions Spécifiques de service e-Mutation Fibre FTTH et leurs annexes

Pour l'Opérateur  
Fait à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_

Signature (précédée du nom, prénom et qualité du signataire)