Conditions spécifiques

Accès aux lignes FTTH de Gers Numérique

Entre

Le syndicat Mixte Gers Numérique, identifié sous le numéro SIRET 200 039 279 00019, dont le siège social est situé au 81 Route de Pessan BP 50546 32021 AUCH Cedex 9,

Représenté par Monsieur SALERS, son Président dûment habilité aux fins de la présente.

ci-après dénommée « Gers Numérique

D'une part,

Et

La société é é é é , (type de société, capital, N° SIRET, siège socialé)

Représentée par é é é é . , en sa qualité de é é é é , dûment habilité

Ci-après, dénommée « l'Usager » ou l'« Opérateur Usager »

D'autre part,

Ci-après dénommées ensemble les « Parties » ou individuellement la « Partie ».

Il est convenu ce qui suit :

Table des matières

article 1 - Objet 4
article 2 - Information d'intention de déploiement 4
article 3 - Consultation sur la partition d'un Lot en Zones arrière de PM ... 4
3.1 Généralités 4
3.2 Réponse à la consultation 5
3.3 Mise à jour de la consultation 5
article 4 - Informations Périodiques 5
article 5 - Cofinancement 7
5.1 Engagement de cofinancement 7
5.2 Augmentation du niveau d'engagement de cofinancement 7
5.3 Livraison de l'accès au PM 8
5.4 Livraison de Câblage de sites 8
5.5 Mise à disposition d'une Ligne FTTH 8
article 6 - Accès à la Ligne FTTH 8
article 7 - Accès au PM 8
7.1 Commande d'accès au PM 8
7.2 Commande d'extension d'accès au PM 9
7.3 Traitement des commandes 9
7.4 Livraison de l'accès au PM et de l'extension d'accès au PM 9
7.5 Travaux de raccordement au PM 10
7.6 gestion des habilitations d'accès au PM 10
7.6.1 Remise des clés 10
7.6.2 Gestion des habilitations et contrôle 11
7.7 Livraison de Câblage de sites 11
article 8 - Lien NRO-PM 12
8.1 Commande de Lien NRO-PM 12
8.2 Traitement des commandes 13
8.3 Livraison du Lien NRO-PM 13
article 9 - Mise à disposition d'une Ligne FTTH 13
9.1 Généralités 13
9.2 Mandat 14
9.3 Service de translation d'adresse Opérateur 14
9.4 Commande 15
9.5 Informations relatives à la Ligne FTTH 15
9.6 Notification d'écrasement 16
9.7 RaccordementClient Final par l'Opérateur Usager 16
9.8 Raccordement client Final par lGers Numérique en tant qu'Opérateur d'immeuble 17
9.8.1 Prévisions 17
9.8.2 Prise de rendez-vous 17
9.8.3 Construction du Câblage Client Final par Gers Numérique 18
9.9 Livraison de la Ligne FTTH 21
9.10 Respect du niveau d'engagement de l'Opérateur Usager 22
9.11 Souscription depuis l'offre d'accès à la Ligne FTTH 22
9.12 Résiliation de la Ligne FTTH 23
9.13 Récapitulatif Câblages Clients Finals 23
9.14 Pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH 23
9.14.1 Conditions au versement des pénalités 23

9.14.2 Formalisme de la demande 24
article 10 - Maintenance 24
10.1 Coordonnées 24
10.2 Périmètre de la maintenance 25
10.3 Dépôt de la signalisation 25
10.3.1 Dépôt de signalisation en cas de défaut prélocalisé au niveau du Réseau de Distribution ou du Câblage de Site 25
10.3.2 dépôt de signalisation en cas de défaut prélocalisé au niveau du Câblage Client Final 25
10.3.3 Dde signalisation en cas de défaut prélocalisé au niveau du lien NRO-PM 26
10.4 Réception de la signalisation 26
10.5 Suivi du traitement des signalisations 26
10.6 Délais de rétablissement du service 26
10.7 Clôture de la signalisation 27
10.8 Signalisations transmises à tort 27
10.9 Délais de préavis pour travaux programmés 27
10.10 Information pour dérangement collectif 27
10.11 Signalisation hors SAV 28
10.12 Maintenance du CCF par l'Opérateur Usager 28
article 11 - Traitement des Anomalies 28
11.1 Dépôt de la signalisation 28
11.2 Réception de la signalisation 28
11.3 Traitement de la signalisation 29
article 12 - Modalités de facturation et de reversement 29
12.1 Facturation de l'offre de cofinancement 29
12.2 Facturation de l'offre d'accès à la Ligne FTTH 30
12.3 Facturation des contributions aux Droits de suite 30
12.4 Facturation de la Maintenance 30
12.5 Versement des Droits de suite 30
12.6 Versement des restitutions sur le prix de mise en service d'un Câblage Client Final ... 30
article 13 - Souscriptions préalables 31

article 1 - Objet

Le présent document décrit les conditions techniques et opérationnelles de l'Offre d'accès aux lignes FTTH de Gers Numérique par laquelle Gers Numérique permet à l'Opérateur Usager d'accéder aux Infrastructures de réseau FTTH en application des Conditions Générales de l'Offre d'accès aux lignes FTTH de Gers Numérique signées par les Parties.

article 2 - Information d'intention de déploiement

Pour chaque Zone de cofinancement dont les communes situées dans le périmètre du Contrat et pour lesquelles Gers Numérique envisage de déployer des Infrastructures de réseau FTTH, Gers Numérique envoie une information d'intention de déploiement à l'Opérateur Usager.

L'Opérateur Usager est informé du déploiement d'Infrastructures de réseau FTTH sur une Zone de cofinancement par courrier électronique avec demande d'avis de réception, aux coordonnées précisées en annexe 7.

Le courrier électronique précise :

- la liste des communes concernées par le déploiement avec leur code INSEE,
- le parc prévisionnel des Logements Couverts de la Zone de cofinancement.

Gers Numérique communique l'information d'intention de déploiement au moins 2 mois avant la première Date de lancement de Lot de la Zone de cofinancement.

Gers Numérique pourra procéder à une mise à jour des informations relatives au parc prévisionnel de Logements Couverts au maximum une fois par an par courrier électronique avec demande d'avis de réception en précisant, aux coordonnées précisées en annexe 7.

article 3 - Consultation sur la partition d'un Lot en Zones arrière de PM

3.1 Généralités

Après avoir envoyé l'information d'intention de déploiement sur une Zone de cofinancement, Gers Numérique consulte l'Opérateur sur chaque Lot qu'elle s'apprête à déployer.

Le dossier de consultation comprend :

- le découpage géographique du Lot proposé par Gers Numérique avec la partition prévisionnelle du Lot en Zones arrière de PM et la position prévisionnelle des PM, sous la forme de fichiers Shape ;
- les informations relatives au Lot, conformément à la rubrique « Consult_Lot » de l'annexe 8c.

La consultation mentionne également la date limite de réponse, qui correspond à la Date de Lancement de Lot. Cette date limite est postérieure d'au moins trente (30) jours calendaires à la date d'envoi de la consultation.

L'Opérateur est informé de la consultation en Zone Arrière de PM par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le dossier de consultation est mis à disposition de l'Opérateur Usager sur le Web Opérateurs de Gers Numérique. Le nom, le type du fichier et les modalités d'accès sont précisés dans le courrier.

3.2 Réponse à la consultation

L'Opérateur a la faculté de formuler des remarques sur le contour géographique du Lot retenu par Gers Numérique et sur la partition de ce Lot en Zones arrière de PM.

Toute réponse à la consultation doit parvenir à Gers Numérique au plus tard le jour de la date limite de réponse à la consultation.

L'Opérateur répond à Gers Numérique par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail avec accusé de réception. Les adresses postales et électroniques afférentes figurent dans le courrier de consultation.

La date retenue par Gers Numérique comme date de réception de la réponse à la consultation est celle figurant sur l'accusé de réception postal ou la date de réception du mail.

L'Opérateur supporte le risque inhérent aux aléas qui accompagnent tout envoi postal ou électronique.

Gers Numérique apporte une réponse à l'Opérateur sur la prise en compte ou non de sa demande.

3.3 Mise à jour de la consultation

En complément des dispositions de l'article 4.3 des Conditions Générales, suite à la consultation et en cas de nécessité avérée, Gers Numérique pourra procéder à une mise à jour du dossier de consultation. Suivant le(s) motif(s) de mise à jour dudit dossier, dont la liste figure à la rubrique « motifs Consult Lot » de l'annexe 8c, Gers Numérique peut être amenée à consulter de nouveau les opérateurs en cas d'évolution significative des informations initialement fournies. Dans ce cas, Gers Numérique informe l'Opérateur de la mise à jour du dossier de consultation par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant le motif de mise à jour dudit dossier. Le dossier de consultation est mis à jour sur le Web Opérateurs de Gers Numérique. Les modalités de délai et de forme de cette nouvelle consultation sont identiques à celles décrites aux articles 3.1 et 3.2.

article 4 - Informations Périodiques

Les Informations Périodiques sont mises à disposition de l'Opérateur Usager sur le Web Gers Numérique. Elles concernent :

- les Immeubles FTTH pour lesquels Gers Numérique a signé une Convention ;
- les PM que Gers Numérique a déployés ou a prévu de déployer ;
- les immeubles non signés et les maisons individuelles que Gers Numérique a déployées ou prévu de déployer, situés dans la Zone Arrière des Points de Mutualisation que Gers Numérique a déployé ou prévu de déployer ;
- tous les Liens NRO-PM.

La mise à jour de ces informations est réalisée deux fois par mois calendaire ; une fois entre le 1 et le 6 et une autre fois entre le 15 et le 20. La version en vigueur du fichier est la dernière version publiée par Gers Numérique.

Les informations afférentes aux Immeubles FTTH et aux Immeubles non signés regroupent :

- l'identifiant de l'immeuble ;
- l'adresse de l'immeuble ;
- l'identité et l'adresse du propriétaire ou du Gestionnaire d'immeuble pour les Immeubles FTTH ;
- le nombre potentiel de Logements Raccordables ;
- la date de signature de la Convention ;
- l'état de déploiement du Câblage de sites ;
- la référence du PM.
- la Date de Mise en Service Commerciale du Câblage de sites, à partir de la version de protocole PM 2.2.

Les informations afférentes aux Maisons Individuelles regroupent :

- l'identifiant de la Maison Individuelle ;
- l'adresse de la Maison Individuelle ;
- le nombre potentiels de Logements Raccordables ;
- l'état de déploiement du Câblage de sites ;
- la référence du PM.
- la Date de Mise en Service Commerciale du Câblage de sites, à partir de la version de protocole PM 2.2.

Les informations afférentes aux PM sont fournies pour les PM en cours de déploiement ou déployés et regroupent :

- la référence du PM ;
- l'état de déploiement du PM :
- la date d'installation du PM ;
- l'adresse du PM ;
- le nombre de Logements Couverts par le PM ;
- le type de PM (référence aux matériels des STAS) ;
- la Date de Mise en Service Commerciale du PM.

Les informations afférentes aux Liens NRO-PM regroupent :

- la référence du PM ;
- la référence du NRO ;
- l'état de déploiement du Lien NRO-PM :
- la date d'installation du Lien NRO-PM ;
- la longueur du lien NRO-PM.

Les informations afférentes aux Immeubles, aux Maisons Individuelles et aux PM sont décrites dans la rubrique « IPE » de l'annexe 8a.

Les informations relatives aux immeubles sont fournies pour la première fois dans le mois qui suit la dernière publication de la partition d'un Lot en Zones arrière de PM.

Les informations afférentes aux Liens NRO-PM sont décrites dans la rubrique « CPN » (annexes 8b). Ces informations sont fournies pour la première fois dans le mois qui suit la dernière publication de la partition d'un Lot en Zones arrière de PM.

Ces informations sont représentatives de l'état de la description du réseau dans le système d'information de Gers Numérique à la date à laquelle elles sont envoyées à l'Opérateur Usager. Ces informations sont susceptibles d'évoluer en fonction de la mise à jour du système d'information de Gers Numérique. Gers Numérique ne fournit par conséquent aucune garantie concernant la pérennité des informations fournies.

L'Opérateur Usager est uniquement destinataire des informations concernant le périmètre géographique qu'il a précisé lors de sa déclaration prévue à l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques.

Informations relatives aux Câblages d'immeubles tiers :
Pour les câblages établis par des tiers dont Gers Numérique n'a pas la propriété, Gers Numérique fournit des informations complémentaires relatives auxdits câblages et à leur mise à disposition.

Ces informations sont fournies, selon la version de protocole PM utilisée par l'Opérateur :

- soit dans le fichier IPE, à partir de la version de protocole PM 2.2,
- soit dans un fichier complémentaire mis à disposition sur le Web Opérateurs comprenant uniquement la liste des immeubles pour lesquels le Câblage FTTH est établi en partie ou en totalité par des tiers, pour la version de protocole PM 2.1.

Le cas échéant, le fichier complémentaire mentionne :

- les Immeubles FTTH pour lesquels Gers Numérique a signé une Convention ;
- tous les Immeubles FTTH, les immeubles pour lesquels Gers Numérique n'a pas signé de Convention mais a prévu d'exploiter, situés dans la Zone Arrière des Points de Mutualisation Extérieurs que Gers Numérique a déployés ou prévu de déployer.

Les informations fournies sont décrites dans la rubrique «Info Préal Câblage IMB Tiers» de l'annexe 8i des Conditions Générales

La mise à jour de ces informations est réalisée deux fois par mois calendaire ; une fois entre le 1 et le 6 et une autre fois entre le 15 et le 20.

Les informations fournies sont représentatives de l'état de la description du réseau dans le système d'information de Gers Numérique à la date à laquelle elles sont envoyées à l'Opérateur Usager. Ces informations sont susceptibles d'évoluer en fonction de la mise à jour du système d'information de Gers Numérique. Gers Numérique ne fournit par conséquent aucune garantie concernant la pérennité des informations fournies.

article 5 - Cofinancement

5.1 Engagement de cofinancement

L'Opérateur Usager envoie son engagement par lettre recommandée avec accusé de réception à Gers Numérique à l'adresse figurant dans l'information d'intention de déploiement ou par remise des documents en main propre contre signature. La date d'engagement de l'Opérateur Usager correspond à la date de réception figurant sur l'avis de réception postal ou sur les documents remis en main propre.

L'Opérateur Usager utilise le modèle d'engagement qui figure à la rubrique « engagement » de l'annexe 3.

L'Opérateur Usager envoie également une copie électronique de son Engagement de cofinancement par courrier électronique avec accusé de réception aux coordonnées figurant en annexe 7 (Rubrique 17 : Interlocuteur commercial désigné par Gers Numérique pour la réception des Engagements de cofinancement).

L'engagement de l'Opérateur Usager précise obligatoirement :

- la Zone de cofinancement, telle que précisée dans l'information d'intention de déploiement ;
- le taux de cofinancement souscrit par l'Opérateur Usager sur la Zone de cofinancement ; ce taux est un multiple de 5 % ;
- le type d'accès au PM choisi pour toute la Zone de cofinancement : hébergement d'Équipements actifs ou d'Équipements passif.

L'Opérateur Usager est informé par voie électronique, conformément à la rubrique « CR engagement » de l'annexe 3, de la prise en compte de son engagement sous 13 (treize) Jours Ouvrés à compter de la réception de l'engagement par Gers Numérique. Gers Numérique précise à l'Opérateur Usager les éventuelles restrictions qui s'appliquent à son engagement (type d'accès au PM disponible, nombre limité d'Emplacements, taille des Emplacements,é).

5.2 Augmentation du niveau d'engagement de cofinancement

L'Opérateur Usager peut augmenter son niveau d'engagement de cofinancement par lettre recommandée avec accusé de réception à Gers Numérique à l'adresse figurant dans l'information d'intention de déploiement ou par remise des documents en main propre contre signature.

L'Opérateur Usager utilise le modèle qui figure à la rubrique « augmentation de taux » de l'annexe 3 des présentes.

L'Opérateur Usager précise obligatoirement :

- la Zone de cofinancement, telle que précisée dans l'information d'intention de déploiement ;
- l'ancien taux de cofinancement souscrit par l'Opérateur Usager sur la Zone de cofinancement ;
- le nouveau taux de cofinancement souscrit par l'Opérateur Usager sur la Zone de cofinancement.

L'Opérateur Usager est informé par voie électronique de la date de prise en compte de l'augmentation de son engagement de cofinancement, conformément à la rubrique « CR Augm tx » de l'annexe 3. Ladite date de prise en compte de l'augmentation de son engagement de cofinancement ne peut excéder de plus de 13 (treize) Jours Ouvrés la date de réception de la commande par Gers Numérique.

Le nouveau prix mensuel pour les Lignes FTTH affectées à l'Opérateur Usager prend effet le mois de la date de prise en compte de l'augmentation du nouveau taux.

5.3 Livraison de lâaccès au PM

Suite à son engagement de cofinancement, lôOpérateur Usager reçoit des avis de mise à disposition de PM tel que prévu à lâarticle 7.4.

5.4 Livraison de Câblage de sites

Suite à son engagement de cofinancement, lôOpérateur Usager reçoit des avis de mise à disposition de Câblage de sites tel que prévu à lâarticle 7.7.

5.5 Mise à disposition dôune Ligne FTTH

La commande de mise à disposition dôune Ligne FTTH est traitée dans les conditions de lâarticle 9 - des Conditions Spécifiques.

article 6 - Accès à la Ligne FTTH

Afin de bénéficier de lôoffre dâaccès à la Ligne FTTH, lôOpérateur Usager doit disposer dôun accès au PM sur lequel est rattachée la Ligne FTTH quôil souhaite utiliser.

La commande dâaccès au PM est traitée dans les conditions de lâarticle 7 des Conditions Spécifiques.

La commande de mise à disposition dôune Ligne FTTH est traitée dans les conditions de lâarticle 9 des Conditions Spécifiques.

article 7 - Accès au PM

7.1 Commande dâaccès au PM

Cette commande nêest utilisée que pour lôoffre dâaccès à la Ligne FTTH.

LôOpérateur Usager peut commander un accès à un PM pour lequel le champ « Etat PM » est à lôétat « en cours de déploiement » ou « déployé » dans les Informations Périodiques telles que prévues à lâarticle 4 -.

Afin de passer une commande dâaccès au PM, lôOpérateur Usager doit faire parvenir à Gers Numérique une commande selon le format défini dans la rubrique « Cmd_Info_Pm » de lâannexe 8a par voie électronique.

LôOpérateur Usager doit utiliser la référence du PM transmise par Gers Numérique au titre de lâarticle 4 -.

Gers Numérique envoie par voie électronique aux coordonnées de lôOpérateur Usager figurant en annexe 7 un accusé de réception de la commande de PM dans les 2 Jours Ouvrés qui suivent la réception de la commande selon le format défini dans la rubrique « AR_Cmd_Info_Pm » de lâannexe 8.a. Toute commande incomplète ou non conforme au format défini dans la rubrique « Cmd_Info_Pm » de lâannexe 8a est rejetée par Gers Numérique selon le format prévu dans la rubrique « AR_Cmd_Info_Pm » de lâannexe 8a et facturée à lôOpérateur Usager tel que décrit à lâannexe 2.

Lorsquôune commande ne peut être satisfaite, Gers Numérique émet un compte rendu négatif selon le format prévu dans la rubrique « CR_MAD_Pm » de lâannexe 8a, sans frais pour lôOpérateur Usager.

7.2 Commande d'extension d'accès au PM

Cette commande est utilisée pour l'offre d'accès à la Ligne FTTH et pour l'offre de cofinancement.

L'Opérateur Usager peut commander un Emplacement supplémentaire dans un PM aux conditions cumulatives suivantes :

- le PM est mis à disposition de l'Opérateur Usager,
- l'Opérateur Usager utilise tous ses Emplacements selon les préconisations mentionnées aux STAS,
- l'Opérateur Usager dispose de moins d'un demi-Emplacement de libre,
- les équipements à héberger dans l'Emplacement supplémentaire sont de même nature que ceux autorisés initialement au titre l'accès au PM.

Afin de passer une commande d'extension d'accès au PM, l'Opérateur Usager doit faire parvenir à Gers Numérique une commande selon le format défini dans la rubrique « Cmd_Acces_Pm» de l'annexe 8c par voie électronique.

L'Opérateur Usager doit utiliser la référence du PM communiqué préalablement par Gers Numérique au titre de la Mise à disposition de l'accès au PM.

Gers Numérique envoie par voie électronique aux coordonnées de l'Opérateur Usager figurant en annexe 7 un accusé de réception de la commande de PM dans les 2 Jours Ouvrés qui suivent la réception de la commande selon le format défini dans la rubrique « AR_Acces_Pm» de l'annexe 8c.

Toute commande incomplète ou non conforme au format défini dans la rubrique « Cmd_Acces_Pm » de l'annexe 8c est rejetée par Gers Numérique selon le format prévu dans la rubrique « AR_Acces_Pm » de l'annexe 8c et facturée à l'Opérateur Usager tel que décrit à l'annexe 2 des Conditions Générales.

Lorsqu'une commande d'extension d'accès au PM ne peut être satisfaite, Gers Numérique émet un compte rendu négatif selon le format prévu dans la rubrique « CR_MAD_Pm » de l'annexe 8a, sans frais pour l'Opérateur Usager.

7.3 Traitement des commandes

Toutes les commandes concernant les PM doivent être envoyées aux coordonnées figurant en annexe 7 (Rubrique 5 : Interlocuteur commercial désigné par Gers Numérique pour la mise à disposition de PM) et se conformer au format défini en annexe 8a et 8c.

7.4 Livraison de l'accès au PM et de l'extension d'accès au PM

L'Opérateur Usager est informé de la mise à disposition de l'accès au PM et de l'extension d'accès au PM par l'envoi d'un avis de mise à disposition du PM conformément à la rubrique « CR_MAD_Pm » de l'annexe 8a :

- au plus tard 10 Jours Ouvrés après la date effective d'installation du PM si la date d'installation du PM est postérieure à la date de commande ;
- au plus tard 7 (sept) Jours Ouvrés après l'AR_Cmd_Info_Pm de commande d'accès au PM ou 7 (sept) Jours Ouvrés après la date d'envoi du « CR engagement » de cofinancement si la date d'installation du PM est antérieure à la date de commande.

Cet avis est envoyé par courrier électronique à l'Opérateur Usager à l'adresse figurant en annexe 7 (Rubrique 7 : Interlocuteur désigné par l'Opérateur Usager pour la mise à disposition de PM).

Les caractéristiques des Emplacements alloués à l'Opérateur Usager et leur environnement technique sont précisées aux STAS.

L'Opérateur Usager s'engage à :

- ne pas stocker de matériel en dehors des Emplacements mis à disposition,
- à enlever ses déchets divers immédiatement après toute opération d'installation, d'extension, de désinstallation ou d'exploitation,
- à ne pas modifier quelque équipement que ce soit qui ne lui appartiendrait pas.

Les Équipements actifs installés par l'Opérateur Usager devront se conformer aux normes de référence applicables notamment en matière d'environnement, de bruit, d'alimentation électrique, telles que décrites dans les STAS.

Après installation de tout équipement actif et conformément à l'arrêté du 10 octobre 2000, des vérifications électriques et à la charge de l'Opérateur Usager, devront être effectuées par un bureau agréé selon les préconisations de la partie 6-61 de la norme NF C15-100.

Par ailleurs, l'Opérateur Usager installant des Équipements actifs devra, lors de la mise en service de ses équipements, réaliser une mesure d'émergence de bruit dont les résultats devront être conformes à l'article R1334-33 du code de la Santé, par un organisme agréé.

Le résultat de ces vérifications et mesures est transmis par l'Opérateur Usager selon les modalités de l'art.7.5.

Toute modification des équipements installés par l'Opérateur Usager doit faire l'objet de nouvelles vérifications et mesures transmise dans un nouveau compte rendu d'installation au PM.

En cas de non-conformité l'Opérateur Usager procède aux opérations de mise en conformité dans le mois qui suit et s'interdit de mettre en service ces équipements tant qu'il n'a pas fourni à Gers Numérique la preuve de leur mise aux normes.

7.5 Travaux de raccordement au PM

L'Opérateur Usager doit renvoyer à Gers Numérique, par voie électronique aux coordonnées figurant en annexe 7 la date prévisionnelle de début des travaux de Raccordement au PM (« date Adduction ») au minimum 2 Jours Ouvrés avant le début des travaux selon le format prévu dans la rubrique « Notif_Interv_Prev » de l'annexe 8a.

Dans le cas où pour accéder au PM, l'Opérateur Usager rencontre des difficultés d'accès liées à l'ingénierie ou des difficultés d'accès nécessitant un contact avec le Gestionnaire d'immeuble, l'Opérateur Usager transmet les signalisations de dysfonctionnement par e-SAV afin que Gers Numérique débloque la situation. En cas d'indisponibilité de e-SAV, l'Opérateur Usager pourra transmettre les signalisations de dysfonctionnement aux coordonnées figurant à l'annexe 7 (Rubrique 16).

Le dépôt des signalisations de dysfonctionnements pour les difficultés d'accès se fait en conformité avec l'annexe 8g des Conditions Générales. L'Opérateur Usager n'est autorisé à démonter aucun des matériels déjà installés dans le Point de Mutualisation par Gers Numérique ou par d'autres Opérateur Usagers Commerciaux.

L'Opérateur Usager s'engage à afficher son identité dans son Emplacement ou sur ses Équipements.

L'Opérateur Usager doit renvoyer à Gers Numérique par voie électronique aux coordonnées figurant à l'annexe 7 (Rubrique 5), dans les 15 Jours Ouvrés après la date de début de travaux, les informations suivantes conformément au format défini dans la rubrique « Notif_Adduction » de l'annexe 8a :

- la date effective d'intervention ;
- une photographie du matériel installé ;
- une fiche technique décrivant les Équipements actifs que l'Opérateur Usager a installés sur son Emplacement et le résultat des vérifications et mesures indiquant le respect des normes en vigueur.

Dans le cas de matériel ajouté au Point de Mutualisation, la photographie doit permettre de montrer le matériel installé à l'intérieur du Point de Mutualisation (PM en configuration portes ouvertes).

La taille des fichiers d'échange contenant des plans ou des photographies ne doit pas excéder la taille de 10 Méga-octets.

7.6 gestion des habilitations d'accès au PM

Le personnel de l'Opérateur Usager ne pourra accéder à un PM que sous réserve d'une remise de clé par Gers Numérique et des habilitations sous-jacentes.

7.6.1 Remise des clés

Dans l'ensemble des PM, l'accès pour les personnes habilitées est réalisé au moyen de clés mécaniques.

Gers Numérique fournit à l'Opérateur Usager une seule clé mécanique par Zone de cofinancement où l'Opérateur Usager doit avoir accès aux PM au titre du Contrat.

Afin dôobtenir une clé mécanique, lôOpérateur Usager doit faire parvenir à Gers Numérique une demande de clé par courrier électronique aux coordonnées mentionnées en annexe 7 des Conditions Générales (Rubrique 5 : Interlocuteur commercial désigné par Gers Numérique pour la mise à disposition de PM).

Cette clé nôest remise quôà un représentant de lôOpérateur Usager, sur présentation :

- dôune carte professionnelle
- dôun mandat de présentation de lôOpérateur Usager commercial lui délégant la réception de la clé
- dôun compte rendu de mise à disposition dôun PM sur la Zone de cofinancement

La remise de clé est gérée par le Gestionnaire des clés des Unités dôintervention Gers Numérique.

Les clés sont remises à lôOpérateur Usager.

- soit par courrier sur réception préalable des pièces justificatives par le gestionnaire des clés
- soit réceptionnées sur place, dans le cadre des heures dôouvertures définies sur chaque pôle de gestion logistique, après envoi dôun mail pour prise de rendez-vous.

Les clés peuvent être dupliquées par lôOpérateur Usager pour ses besoins propres et pour ceux de ses sous-traitants. Lôopérateur Usager est responsable de lôutilisation et de la gestion des clés vers ses sous-traitants.

Le renouvellement des clés perdues ou la remise de nouvelles clés pour un nouveau sous-traitant sont à la charge de lôOpérateur Usager.

7.6.2 Gestion des habilitations et contrôle

Le personnel de lôOpérateur Usager (ou de ses Prestataires) doit être préalablement habilité par Gers Numérique à accéder au PM. Lôhabilitation est nominative et permet un accès au PM de façon permanente et sans accompagnement.

Lôopérateur Usager transmet avant le 10ième jour de chaque mois, par courrier électronique, la liste des noms des acteurs à habiliter pour le mois suivant, par Zone de cofinancement aux coordonnées mentionnées en annexe 7 des Conditions Générales (Rubrique 5 : Interlocuteur commercial désigné par Gers Numérique pour la mise à disposition de PM).Tout personnel de lôOpérateur Usager habilité à accéder à un ou plusieurs PM devra pour chaque PM considéré :

- être en possession de sa carte dôidentité professionnelle, afin dêtre en mesure de justifier de sa qualité à tout moment au cours de son intervention.
- accéder exclusivement aux PM qui leur sont mis à disposition pour les prestations objet du présent Contrat.

Des contrôles ponctuels seront mis en î uvre par Gers Numérique afin de contrôler

- la présence visible de la carte dôidentité professionnelle (comportant la photographie, le nom et le prénom de lôintervenant ainsi que le nom de la société pour lequel ce dernier intervient) et
- la concordance entre les informations contenues sur la carte professionnelle et celles de lôhabilitation délivrée par Gers Numérique.

7.7 Livraison de Câblage de sites

La livraison du Câblage de sites peut être réalisée simultanément à la livraison du PM ou ultérieurement.

Lôopérateur Usager est informé de la mise à disposition dôun Câblage de sites sur ce PM par lênvoi dôun avis de mise à disposition du Câblage de sites conformément à la rubrique « CR_MAD_PM » de lôannexe 8a :

- au plus tard 10 Jours Ouvrés après la date effective dôinstallation du Câblage de sites pour les Câblages de sites dont la date dôinstallation est postérieure à la date de commande dôaccès au PM ou à la date dêngagement de cofinancement, le cas échéant ;
- au plus tard 20 Jours Ouvrés après la date de commande dôaccès au PM ou 7 Jours Ouvrés après la date dênvoi du « CR engagement » de cofinancement, le cas échéant, si la date dôinstallation du Câblage de sites est antérieure à la date de commande dôaccès au PM ou à la date dêngagement de cofinancement.

Lâavis précise les adresses des Immeubles FTTH et des Maisons Individuelles FTTH desservis par le Câblage de sites et le nombre de Logements Raccordables, et le cas échéant le Type de Câblage Client Final.

Cet avis est envoyé par voie électronique à lôOpérateur Usager à lâadresse figurant en annexe 7 (Rubrique 7 : Interlocuteur désigné par lôOpérateur Usager pour la mise à disposition de PM).

On entend par « Date de Mise en Service Commerciale du Câblage de sites » la date à partir de laquelle la fourniture de services de communications électroniques très haut débit à un Client Final sur le Câblage de sites est possible.

La Date de Mise en Service Commerciale du Câblages de sites est fixée par Gers Numérique à 1 mois après la date dôinstallation du Câblage de sites, sauf dans le cas mentionné ci-dessous :

- si la date dôinstallation du Câblages de sites est antérieure de plus dô1 mois à la Date de Mise en Service Commerciale du PM, alors la Date de Mise en Service Commerciale du PM est prise comme Date de Mise en Service Commerciale du Câblage de sites.

article 8 - Lien NRO-PM

Le nombre total de fibres attribuées à lôOpérateur Usager par PM ne peut excéder 6 fibres pour un PM en armoire. Les seuls équipements que lôOpérateur Usager est autorisé à installer pour un Lien NRO-PM sont des jarretières dans le PM.

8.1 Commande de Lien NRO-PM

LôOpérateur Usager peut commander un Lien NRO-PM pour lequel le champ « Etat PM » est à lôétat « en cours de déploiement » ou « déployé » dans les Informations Périodiques telles que prévues à lâarticle 4 -.

La commande de lôOpérateur Usager est envoyée par voie électronique selon le format défini dans la rubrique « Cmd_NroPm » de lâannexe 8b.

LôOpérateur Usager doit utiliser la référence du PM communiquée préalablement par Gers Numérique au titre de lâarticle 4 -. LôOpérateur Usager précise pour chaque PM le nombre de fibres souhaitées pour le Lien NRO-PM.

LôOpérateur Usager précise dans sa commande les points de raccordement au site NRO de Gers Numérique des fibres du lien NRO-PM, à savoir :

- soit les positions des connecteurs de lôinfrastructure de renvoi optique au répartiteur de lôespace dôhébergement qui lui ont été mis à disposition au titre du Contrat dôHébergement,
- soit les positions des connecteurs au répartiteur optique FTTH de son câble de renvoi de raccordement de PM de Gers Numérique, qui lui ont été mis à disposition au titre du Contrat dôHébergement.

Gers Numérique envoie par voie électronique aux coordonnées de lôOpérateur Usager figurant en annexe 7 un accusé de réception de la commande de Lien NRO-PM dans les 2 (deux) Jours Ouvrés qui suivent la réception de la commande selon le format défini dans la rubrique « AR_ Cmd_NroPm » de lâannexe 8b.

Toute commande incomplète ou non conforme au format défini dans la rubrique « Cmd_NroPm » de lâannexe 8b est rejetée par Gers Numérique selon le format prévu dans la rubrique « AR_Cmd_NroPm » de lâannexe 8b et facturée à lôOpérateur Usager tel que décrit à lâannexe 2.

Lorsquôune commande de Lien NRO-PM ne peut être satisfaite, Gers Numérique émet un compte rendu négatif, selon le format prévu dans la rubrique « CR_MAD_NroPm » de lâannexe 8b, sans frais pour lôOpérateur Usager.

8.2 Traitement des commandes

Toutes les commandes concernant les Liens NRO-PM doivent être envoyées aux coordonnées figurant en annexe 7 (Rubrique 5 : Interlocuteur commercial désigné par Gers Numérique pour la mise à disposition de PM) et se conformer au format défini en annexe 8b.

8.3 Livraison du Lien NRO-PM

Lô Opérateur Usager est informé de la mise à disposition du Lien NRO-PM par lôenvoi dôun avis de mise à disposition du Lien NRO-PM conformément à la rubrique « CR_MAD_NroPm » de lôannexe 8b, au plus tard 20 Jours Ouvrés après la date effective dôinstallation du Lien NRO-PM si la date dôinstallation du Lien NRO-PM est postérieure à la date de commande.

Pour les Liens NRO PM qui ont le statut « déployé » dans les Informations Périodiques à la date de la commande du Lien NRO PM concerné, lô Opérateur Usager est informé de la mise à disposition du Lien NRO-PM par lôenvoi dôun avis de mise à disposition du Lien NRO-PM conformément à la rubrique « CR_MAD_NroPm » de lôannexe 8b,

- lorsque 1 à 50 fibres optiques sont commandées* par NRO par lô Opérateur Usager : au plus tard 20 Jours Ouvrés après la date dôenvoi de lôAR_Cmd_Liens_NroPm,
- lorsque 51 à 100 fibres optiques sont commandées* par NRO par lô Opérateur Usager : au plus tard 30 Jours Ouvrés après la date dôenvoi de lôAR_Cmd_Liens_NroPm ,
- lorsque plus de 100 fibres optiques sont commandées* par NRO par lô Opérateur Usager : au plus tard 40 Jours Ouvrés après la date dôenvoi de lôAR_Cmd_Liens_NroPm,
- lorsque plus de 1000 fibres optiques sont commandées* par lô Opérateur Usager à lôéchelle dôune unité dôintervention de Gers Numérique : au plus tard 60 Jours Ouvrés après la date dôenvoi de lôAR_Cmd_Liens_NroPm.

Lôavis de mise à disposition est envoyé par courrier électronique à lô Opérateur Usager aux coordonnées figurant en annexe 7 (Rubrique 7: Interlocuteur désigné par lô Opérateur Usager pour la mise à disposition de PM).

** toutes commandes confondues en cours de traitement sur des Liens NRO-PM « déployés »*

article 9 - Mise à disposition dôune Ligne FTTH

9.1 Généralités

La Mise à disposition dôune Ligne FTTH consiste à établir la continuité optique du PM au PTO ou DTIO dans le cas des Câblages dôimmeubles tiers.

L'Opérateur Usager Commercial engagé dans le cadre dôune offre de cofinancement, ou ayant souscrit à lô Offre dôaccès à la Ligne, s'engage à procéder à une commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH préalablement à toute utilisation effective d'une Ligne FTTH en vue de desservir, directement ou indirectement, un Client Final.

En complément des dispositions prévues aux Conditions Générales qui précisent que lô Opérateur Usager sôengage à ne pas mettre en service des Clients Finals avant la Date de mise en service commerciale du Point de Mutualisation, lô Opérateur Usager sôengage également à ne pas mettre en service des Clients Finals avant la Date de Mise en Service Commerciale du Câblage de sites.

La commande de Mise à disposition dôune Ligne FTTH, en complément des exigences de lôarticle 9 des Conditions Générales, est subordonnée à :

- la réception de la notification d'intervention réalisée au PM auquel est rattaché le Logement Raccordable du Client Final
- la mise à disposition du Câblage de sites auquel est rattaché le Logement Raccordable du Client Final tel que précisé à l'article 7.7

Toutes les opérations en dehors de la continuité optique du PM au PTO ou DTIO sont à la charge de l'Opérateur Usager notamment les prestations d'installation chez le Client Final au-delà du PTO ou du DTIO et les prestations de mise en continuité optique de la Ligne FTTH avec les équipements de l'Opérateur Usager au PM ou avec les fibres optiques en provenance du réseau de l'Opérateur Usager en amont du PM.

Par exception, lorsque Gers Numérique réalise la construction du Câblage Client Final dans le cas d'une commande de Mise à disposition de Ligne FTTH avec demande de construction par l'Opérateur Usager d'immeuble, Gers Numérique réalise une prestation complémentaire de connexion de la Ligne FTTH avec le fibre optique en provenance du réseau de l'Opérateur Usager sous réserve que l'Opérateur Usager ait indiqué à Gers Numérique les références de la fibre en provenance de son réseau lors de sa commande.

Il est rappelé que la notification pour travaux de raccordement au PM, la photographie du matériel installé et, le cas échéant, la fiche technique des Équipements actifs installés doivent être retournés par l'Opérateur Usager à Gers Numérique.

En tout état de cause, en l'absence d'envoi par l'Opérateur Usager de la notification d'intervention, et, le cas échéant, de la fiche technique des Équipements actifs installés, et après information préalable de Gers Numérique, les commandes de mise à disposition d'une Ligne FTTH de l'Opérateur Usager sur les Points de Mutualisation en cause, pourront être rejetées sans frais par Gers Numérique.

9.2 Mandat

Conformément aux Conditions Générales, l'Opérateur Usager s'engage à obtenir du Client Final un mandat selon le formalisme de son choix l'autorisant à agir en son nom et pour son compte pour effectuer auprès de Gers Numérique les démarches nécessaires concernant sa Ligne FTTH.

Il appartient à l'Opérateur Usager de s'assurer de la qualité du mandant.

Le mandat devra notamment comporter les informations caractérisant la Ligne FTTH, soit :
- le nom et le(s) prénom(s) ou la raison sociale du Client Final ;
- l'adresse du Logement Raccordable désigné par le Client Final ;
- l'Opérateur Usager qui fournira le service.

Ce mandat est recueilli par l'Opérateur Usager qui lui affecte un identifiant qu'il détermine.

La souscription du mandat par le Client Final entraîne, le cas échéant, la résiliation de tout ou partie des contrats d'abonnement aux services fournis par Gers Numérique et/ou un autre Opérateur Usager sur la Ligne FTTH considérée.

Dans la mesure où le formalisme du mandat relève du libre choix de l'Opérateur Usager, Gers Numérique ne procédera à aucun contrôle tant sur le principe que sur le contenu du mandat, ce dernier relevant de l'entière responsabilité de l'Opérateur Usager.

9.3 Service de translation d'adresse Opérateur

Gers Numérique propose à l'Opérateur Usager un service de « Translation d'Adresse Opérateur » permettant à l'Opérateur Usager d'obtenir les données de structure d'adresse d'un Logement FTTH (compléments d'adresse) dans un Immeuble FTTH ainsi que les références des PTO.
La description de ce service est fournie en annexe 9.

9.4 Commande

Avant de passer commande de Mise à disposition dûne Ligne FTTH, il appartient à lôOpérateur Usager, en complément des exigences mentionnées à lâarticle 9 des Conditions Générales :

- dôinformer le Client Final des conséquences éventuelles de la Mise à disposition dûne Ligne FTTH en termes de résiliation de services fournis par un autre Opérateur Usager et
- de sâassurer de lâexistence éventuelle dûun Câblage Client Final.

Dans le cas où le Câblage Client Final est à construire, il appartient à lôOpérateur Usager en complément des exigences mentionnées à lâarticle 9 des Conditions Générales :

- de fixer le rendez-vous avec son Client Final,
- de sâassurer de son consentement pour réaliser les opérations de raccordement.

Afin de passer une commande de Mise à disposition dûne Ligne FTTH, lôOpérateur Usager doit faire parvenir à Gers Numérique par voie électronique aux coordonnées mentionnées en annexe 7 des Conditions Générales (Rubrique 6 : Interlocuteur commercial désigné par Gers Numérique pour le Raccordement dûun Client Final) sa commande établie sur le modèle qui figure à lâannexe 8d des Conditions Générales (rubrique « Commande accès ») dûment complété.

Pour les immeubles pour lesquels Gers Numérique est propriétaire du câblage, dans le cas où le Câblage Client Final est à construire, la commande de lôOpérateur Usager doit préciser notamment:

- La référence de la commande « referenceCommandePriseInterneOC »
- Lâadresse du Client Final et les données de structure dâadresse du logement du Client Final telles quôindiquées par le service de Translation dôAdresse Opérateur
- Le type de raccordement
- La référence du Point de Mutualisation

Pour les immeubles pour lesquels Gers Numérique est propriétaire du câblage dans le cas où le Câblage Client Final est existant ou pour les immeubles câblés par un tiers (CCF pré-équipé) la commande précise :

- La référence de la commande « referenceCommandePriseInterneOC »
- Lâadresse du Client Final et les données de structure dâadresse du logement du Client Final telles quôindiquées par le service de Translation dôAdresse Opérateur
- Le type de raccordement
- la présence dûun PTO ou DTIO (champ « PriseExistante» = «"O"») et le numéro du PTO ou du DTIO.
- La référence du Point de Mutualisation

Le format de commande de Mise à disposition dûne Ligne FTTH est décrit en annexe 8d (onglet « Commande Accès») des Conditions Générales.

Gers Numérique envoie par voie électronique un accusé de réception de la commande qui suit la réception de la commande conformément à lâannexe 8d (rubrique « AR Commande accès »). Toute commande incomplète ou non conforme est rejetée par Gers Numérique et facturée conformément à lâannexe 2 des Conditions Générales.

Lorsque cet avis est négatif, il précise le motif de refus.

9.5 Informations relatives à la Ligne FTTH

A compter de la date de commande de la Mise à disposition de la Ligne FTTH, Gers Numérique envoie aux coordonnées de lôOpérateur Usager prévues en annexe 7 des Conditions Générales (Rubrique 8 : Interlocuteur désigné par lôOpérateur Usager pour le Raccordement dûun Client Final) par voie électronique un avis dâaffectation de fibre conformément à lâannexe 8d des Conditions Générales (rubrique « CR commande accès »). Lorsque cet avis est positif, il précise :

- le numéro de PTO
- lôidentifiant commercial de la prestation relative à la Mise à disposition dûne Ligne FTTH
- les caractéristiques techniques nécessaires à la Mise à disposition dûne Ligne FTTH.

La fourniture de ces informations fait lôobjet dûne facturation décrite en annexe 1 des Conditions Générales

Lâavis dâaffectation de fibre (ou compte-rendu de commande) positif ou négatif est communiqué pour au moins 95% des commandes de Ligne FTTH à construire dans un délai inférieur à un Jour Ouvré à compter de la date de réception de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH,

- pour au moins 95% des commandes de Ligne FTTH existante dans un délai inférieur à un Jour Ouvré à compter de la date de réception de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH,

En tout état de cause, Gers Numérique fait ses meilleurs efforts pour communiquer lâavis dâaffectation de fibre dans un délai inférieur à 5 Jours Ouvrés à compter de la date de réception de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH.

En cas de non-respect des engagements sur 95% des commandes tels que définis ci-dessus, Gers Numérique sâengage, sous réserve des cas dâexclusions expressément mentionnés à lâarticle 9.14, et selon les modalités qui y sont stipulées, à verser à la demande de lâOpérateur Usager, une pénalité forfaitaire, dans le cas où le non-respect en cause est exclusivement imputable à Gers Numérique.
Dans le cas dâun raccordement Client Final par lâOpérateur Usager la commande définie en annexe 8d des Conditions Générales est envoyée simultanément avec cet avis, sous réserve du respect des délais dâobtention par Gers Numérique de lâautorisation dâintervenir dans les installations de génie civil devant être mobilisées le cas échéant.

En cas dâannulation de commande de Mise à disposition dâune Ligne FTTH postérieure à lâenvoi de lâavis dâaffectation de fibre, lâOpérateur Usager est facturé par Gers Numérique des pénalités pour annulation de commande telles que prévues à lâannexe 2 des Conditions Générales.

Toute commande reçue plus de 15 jours calendaires avant la Date de Mise en Service Commerciale du PM ou la Date de Mise en Service Commerciale du Câblage de sites est rejetée par Gers Numérique sans frais pour lâOpérateur Usager.

Toute commande non conforme au format défini en annexe 8d des Conditions Générales est rejetée par Gers Numérique selon le format prévu à lâannexe 8d des Conditions Générales (Rubrique « CR commande accès ») et facturée à lâOpérateur Usager tel que décrit à lâannexe 2 des Conditions Générales.

Lorsque cet avis est négatif, il précise le motif de refus.

9.6 Notification dâécrasement

Si la Ligne FTTH affectée à lâOpérateur Usager est réaffectée à un autre Opérateur Usager, Gers Numérique enverra une notification par voie électronique à lâadresse mail de lâOpérateur Usager prévue à lâannexe 7 des Conditions Générales (Rubrique 8 : Interlocuteur désigné par lâOpérateur Usager pour le Raccordement dâun Client Final) afin de le prévenir de la perte de lâusager de la Ligne FTTH selon le format prévu à lâannexe 8d des Conditions Générales (à la rubrique « Notif_Ecrasement).

Si la fibre affectée à lâOpérateur Usager était mise à disposition dans le cadre de lâoffre dâaccès à la Ligne FTTH, ou du cofinancement la notification à lâOpérateur Usager de lâécrasement vaut résiliation de la Ligne FTTH.

9.7 Raccordement Client Final par lâOpérateur Usager

Lorsque le Câblage Client Final nâest pas encore installé et lorsque lâOpérateur Usager souhaite exercer la maîtrise dâ uvre de la réalisation du Câblage Client Final, il est construit conformément aux dispositions de l'article 9 des Conditions Générales.

Lâaccès au génie civil de Gers Numérique ou de tiers pour tirer un Câblage Client Final dans le génie civil est géré selon les modalités prévues dans le contrat de prestation de « construction de Câblages Client Final ».

9.8 Raccordement client Final par Gers Numérique en tant qu'Opérateur d'immeuble

9.8.1 Prévisions

Les dispositions du présent article s'appliquent au cas où l'Opérateur Usager ne souhaite pas exercer la maîtrise d'œuvre de la réalisation des Câblages Client Final.
Préalablement à l'envoi de toute commande de Mise à disposition d'une Ligne FTTH, avec demande de construction de Câblage Client Final par Gers Numérique, sur une commune, l'Opérateur Usager définit la liste des communes sur lesquelles il souhaite accéder à la prestation ainsi que ses prévisions de commande.

Afin que Gers Numérique puisse anticiper les ressources nécessaires pour répondre aux commandes de l'Opérateur Usager, ce dernier s'engage à lui transmettre un programme prévisionnel de commandes et des prévisions court terme de commandes.

Le programme prévisionnel et les prévisions court terme devront être adressées par l'Opérateur Usager, sous format Microsoft® Excel conformément aux dispositions de l'annexe 15 des Conditions Générales intitulée « prévisions ».

L'Opérateur Usager transmet à Gers Numérique son programme prévisionnel annuel de commandes de Mise à disposition d'une Ligne FTTH par trimestre, au plus tard le premier jour du mois précédant le début de chaque trimestre, en indiquant uniquement les demandes de construction de Câblage Client Final par Gers Numérique en tant qu'Opérateur d'immeuble.

Afin de permettre à Gers Numérique de programmer ses ressources à court terme, l'Opérateur Usager Commercial transmet à Gers Numérique des prévisions hebdomadaires de commandes de Mise à disposition d'une Ligne FTTH par semaine et par commune pour des périodes glissantes de quatre (4) semaines, au plus tard cinq (5) jours calendaires avant le début de la semaine précédant la période considérée, en indiquant uniquement les demandes de construction de Câblage Client Final par Gers Numérique en tant qu'Opérateur d'immeuble.

L'Opérateur Usager fait ses meilleurs efforts pour prendre des créneaux de rendez-vous Client Final, et s'engage à transmettre ses commandes à Gers Numérique conformément aux prévisions qu'elle a transmises.

Gers Numérique fera ses meilleurs efforts pour que l'Opérateur Usager puisse réserver des créneaux de rendez-vous lui permettant de traiter ses commandes de Mise à disposition d'une Ligne FTTH conformément à ces prévisions.
Avant d'envoyer des Commandes de Mise à disposition d'une Ligne FTTH, avec demande de construction du Câblage Client Final par Gers Numérique, pour des Sites FTTH dans lesquels les fibres de l'Opérateur Usager sont connectorisées au niveau du Point de Mutualisation, il appartient à l'Opérateur Usager de transmettre à Gers Numérique les spécifications techniques relatives au repérage des fibres en provenance de son réseau au niveau de ses compartiments Opérateur Usagers au sein de ces Points de Mutualisation.

9.8.2 Prise de rendez-vous

Avant d'envoyer une Commande de Mise à disposition d'une Ligne FTTH avec demande de construction du Câblage Client Final par Gers Numérique, il appartient à l'Opérateur Usager Commercial de prendre un rendez-vous avec son Client Final.

Le raccordement d'un Câblage Client Final par Gers Numérique, nécessite l'intervention d'un technicien de Gers Numérique et un rendez-vous avec le Client Final de l'Opérateur Usager.

L'Opérateur Usager Commercial établit le rendez-vous entre le technicien de Gers Numérique et son Client Final en utilisant le service désigné « e-RDV ». En cas d'indisponibilité d'« e-RDV » l'Opérateur Usager a la possibilité de transmettre à Gers Numérique une proposition de rendez-vous sans utiliser « e-RDV.

L'Opérateur Usager a la possibilité d'établir le rendez-vous entre le technicien de Gers Numérique et son Client Final dans le cadre des commandes de Mise à disposition d'une Ligne FTTH est décrite ci-dessous.

- Le rendez-vous est proposé avec un délai minimum de 14 jours calendaires tel que précisé ci-après. le rendez-vous est fixé dans une plage horaire de 4 heures, en Jours Ouvrés, soit le matin, soit l'après-midi
- L'Opérateur Usager réserve, en cohérence avec ses prévisions de commande, un créneau de rendez-vous dans le planning des techniciens de Gers Numérique en envoyant une réservation de rendez-vous conformément à l'annexe 8d (onglet « DemandeRDV ») et en indiquant la date et le créneau du rendez-vous souhaité par le Client Final, avec un délai minimum de quatorze (14) jours calendaires. Ce délai est comptabilisé entre la date du rendez-vous figurant dans la réservation et la date de réception du fichier de demande de RDV par Gers Numérique.
- L'Opérateur Usager peut au maximum reporter 2 fois le rendez-vous qu'il a initialement programmé avec son Client Final, avant de passer une commande de Mise à disposition d'une Ligne FTTH. A cet effet il envoie une nouvelle réservation de rendez-vous conformément à l'annexe 8d (onglet « Demande Modif RDV ») en conservant le même identifiant de rendez-vous (champ « IdRDV ») et en indiquant la date et le créneau du rendez-vous souhaité par le Client Final, avec un délai minimum de quatorze (14) jours calendaires. Ce délai est comptabilisé entre la date du rendez-vous figurant dans la réservation et la date de réception du fichier par Gers Numérique.

  La demande de report est effectuée par l'Opérateur Usager au minimum 3 (trois) Jours Ouvrés avant la date du rendez-vous initialement fixée.

Lorsque Gers Numérique confirme l'acceptation du rendez-vous, elle informe l'Opérateur Usager en lui envoyant un compte-rendu de confirmation conformément à l'annexe 8d (onglet « ReponseRDV », champ « ValidDate » = « OK ») dans un délai de deux (2) jours Ouvrés à compter de la réservation de l'Opérateur Usager. Aucune confirmation n'est faite au Client Final par Gers Numérique.

- Si le rendez-vous fixé par l'Opérateur Usager n'est pas compatible avec le plan de charge de Gers Numérique, Gers Numérique renvoie à l'Opérateur Usager un compte-rendu de refus de rendez-vous (onglet « ReponseRDV », champ « ValidDate » = « KO »). Il appartient alors à l'Opérateur Usager de proposer un nouveau rendez-vous en utilisant la même procédure que précédemment.
- Lorsque Gers Numérique a confirmé la réservation de rendez-vous, l'Opérateur Usager confirme ensuite ledit rendez-vous en transmettant la commande de Mise à disposition d'une Ligne FTTH correspondante dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés à compter de la date de confirmation de réservation du dit rendez-vous par Gers Numérique, en indiquant dans sa commande l'identifiant de rendez-vous utilisé lors de la réservation.
- A défaut de commande de Câblage Client Final pour une réservation de rendez-vous donnée, l'Opérateur Usager est redevable d'une pénalité pour non confirmation du rendez-vous par une commande selon les modalités décrites à l'annexe 2 des Conditions Générales.

9.8.3 Construction du Câblage Client Final par Gers Numérique

La commande de Mise à disposition d'une Ligne FTTH doit préciser si la Prise Terminale Optique est déjà installée, conformément à l'annexe 8d, (Onglet « Cmd_Accès », champ « PrisePosée »). Si l'Opérateur Usager a indiqué qu'il n'y a pas de Prise Terminale Optique, Gers Numérique construit le Câblage Client Final.

La commande de l'Opérateur Usager doit préciser, en complément des informations indiquées à l'article 9.4 :

- la date du rendez-vous réservé par l'Opérateur Usager Commercial (« dateInstall ») et confirmé par Gers Numérique
- le créneau du rendez-vous (« slotInstall ») réservé par l'Opérateur Usager et confirmé par Gers Numérique
- le nom du Client Final et au minimum un numéro de contact du Client Final

Aucune confirmation n'est faite au Client Final par Gers Numérique.

Toute commande, avec demande de construction du Câblage Client Final par Gers Numérique, pour laquelle les champs « dateInstall » et « slotInstall » ne correspondent pas à des données acceptées par Gers Numérique suite à une réservation de rendez-vous par l'Opérateur Usager ou ne sont pas valides, est rejetée sans frais pour l'Opérateur Usager.

Avant dôenvoyer des Commandes de Mise à disposition dôune Ligne FTTH avec prestation de mise en continuité optique au PM à la charge de Gers Numérique, lôOpérateur Usager Commercial doit obligatoirement transmettre à Gers Numérique les spécifications techniques relatives au repérage des fibres en provenance de son réseau au niveau de ses compartiments Opérateur Usagers au sein de ces Points de Mutualisation.

- A cet effet, lôOpérateur Usager Commercial désigne dans sa Commande dôAccès (Annexe 8d) la fibre que Gers Numérique doit brasser, en renseignant les champs « Info Cmd Accès » de la Commande dôAccès.
- LôOpérateur Usager Commercial respectera les formats suivants :
    - Baie/Ferme : 2 caractères numériques
    - Connecteur : 2 caractères XY ou X est alphanumérique [A-P] et Y numérique [1-8] soit 128 positions possibles
    - Tête : 1 caractère numérique
    - Exemple, pour le cas dôune fibre sur un répartiteur mural situé dans la Ferme 03, Tête 07, Connecteur B6 :

Champ interop	Valeur	Correspondance
Info Cmd Accès 1	03	Baie/Ferme
Info Cmd Accès 2	07	Tête
Info Cmd Accès 3	B6	Connecteur

En cas de rejet de commande de raccordement Client final avec demande de construction du Câblage Client Final par Gers Numérique, et quelle quôen soit la cause, lôOpérateur Usager pourra toutefois déposer une commande de raccordement Client Final, avec construction du Câblage Client Final par lôOpérateur Usager Commercial, conformément à lôannexe 8d, afin de réaliser lui-même la construction du Câblage Client Final suivant les modalités prévues à lôarticle 9 des Conditions Générales.

Gers Numérique assure la construction selon ses procédures opérationnelles habituelles et installe la Prise Terminale Optique à proximité d'une prise électrique selon les indications du Client Final de lôOpérateur Usager. Gers Numérique installe au maximum une Prise Terminale Optique par logement ou local professionnel.

En toute hypothèse, Gers Numérique réalise la prestation en domaine privé pour des travaux situés en dessous de 2,50 mètres de hauteur, sous réserve notamment que lôemplacement de la PTO soit raisonnable, et qu'il n'y ait pas de Difficultés de Construction de Câblage Client Final.

Sont notamment et non exclusivement considérées comme des Difficultés de Construction de Câblage Client Final les cas suivants :

- Percement de murs d'une épaisseur supérieure à 25 centimètres,
- Percement de dalles plancher
- Passage de câble nécessitant la pose de goulottes,
- Passage de câble dans des faux plafonds ou faux planchers ;
- Déplacement de mobilier particulièrement lourd et encombrant ;
- Accès réglementé ou interdiction de passage ;
- Site protégé (parcs naturels par exemple) ;
- Configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers ou usines par exemple) ;

Dans le cas où, pour satisfaire la commande de Mise à Disposition de Ligne FTTH avec demande de construction de CCF par Gers Numérique, Gers Numérique identifie des Difficultés de Construction de Câblage Client Final, Gers Numérique peut rejeter la commande de Mise à Disposition de Ligne FTTH concernée par les DCC et informe lôOpérateur Usager Commercial de lôéchec de lôintervention en précisant la cause dans son compte-rendu dôintervention conformément à lôannexe 8d (onglet « CR MAD Ligne FTTH »).

Dans le cas où des travaux sont à la charge du Client Final, il appartient à lôOpérateur Usager Commercial de passer une commande de Mise à Disposition dôune Ligne FTTH lorsque les travaux ont été réalisés par le Client Final.

Dans le cas où des travaux à la charge du Client Final, nôont pas été réalisés par le Client Final pour satisfaire la commande de Mise à Disposition de Ligne FTTH avec demande de construction de CCF par Gers Numérique, Gers Numérique peut rejeter la commande de Mise à Disposition de Ligne FTTH concernée par les DCC et informe l'Opérateur Usager Commercial de l'échec de l'intervention en précisant la cause dans son compte-rendu d'intervention conformément à l'annexe 8d (onglet " CR MAD Ligne FTTH ").

En cas de rejet de la commande de Mise à Disposition de Ligne FTTH de la responsabilité du Client Final conformément à lôannexe 8d (onglet « CR MAD Ligne FTTH »), lôOpérateur Usager est facturé par Gers Numérique des pénalités pour « échec de construction dû au Client Final » telles que prévues à lôannexe 2 des Conditions Générales, au titre dôun déplacement à tort.

Lorsquôune commande a été rejetée dans le cas de DCC ou dans le cas de modification, réinstallation ou déplacement dôune PTO existante à la demande de lôOpérateur Usager Commercial, il appartient à lôOpérateur Usager Commercial de demander à Gers Numérique, préalablement à sa nouvelle commande, un devis de construction de Câblage Client Final. LôOpérateur Usager en informe Gers Numérique par mail à la plateforme de commande, en précisant le numéro de commande concerné. Gers Numérique réalise lôétude et communique le devis correspondant à lôOpérateur Usager. En cas de refus du devis par lôOpérateur Usager ou en lôabsence de réponse dans un délai de 5 Jours ouvrés après lôenvoi du devis, Gers Numérique facture le montant de lôétude tel que précisé à lôannexe « prix ». Lôacceptation de ce devis par lôOpérateur Usager dans un délai de 5 Jours ouvrés vaut accord pour réaliser les travaux nécessaires.

LôOpérateur Usager transmet une nouvelle commande de Mise à Disposition de Ligne FTTH, en précisant dans les commentaires « OK Devis », ainsi que le devis signé, par mail, précisant le numéro chrono Opérateur Usager de la commande réémise. Le montant du devis sera facturé à lôOpérateur Usager en complément du prix de Mise en Service précisé dans lôannexe 1 des Conditions Générales.

A la suite à la construction du Câblage Client Final, Gers Numérique effectue des tests afin de garantir la fourniture de la Ligne FTTH dans un bon état de fonctionnement.

Gers Numérique réalise les tests de continuité optique entre le connecteur de la Ligne FTTH du compartiment opérateur de lôOpérateur Usager et la Prise Terminale Optique et une prestation complémentaire de connexion de la Ligne FTTH avec la fibre optique en provenance du réseau de lôOpérateur Usager sous réserve que lôOpérateur Usager ait indiqué à Gers Numérique les références de la fibre en provenance de son réseau lors de sa commande.

Si le Client Final de lôOpérateur Usager est absent à la date et au créneau du rendez-vous, Gers Numérique laisse un avis de passage au Client Final, notifie lôOpérateur Usager de lôéchec du rendez-vous et facture lôOpérateur Usager dôune pénalité conformément à lôannexe 2 des Conditions Générales. Il appartient à lôOpérateur Usager, le cas échéant, de reprendre un rendez-vous avec son Client Final.

Si le Client Final de lôOpérateur Usager refuse lôintervention à la date et au créneau du rendez-vous, Gers Numérique notifie lôOpérateur Usager de lôéchec du rendez-vous et facture lôOpérateur Usager dôune pénalité conformément à lôannexe 2 des Conditions Générales. Il appartient à lôOpérateur Usager, le cas échéant, de reprendre un rendez-vous avec son Client Final.

Si le technicien de Gers Numérique est absent à la date et au créneau du rendez-vous, Gers Numérique notifie lôOpérateur Usager de lôéchec du rendez-vous et est redevable dôune pénalité conformément à lôannexe 2 des Conditions Générales. Il appartient à lôOpérateur Usager, le cas échéant, de reprendre un rendez-vous avec son Client Final.

Gers Numérique fait ses meilleurs efforts pour achever la construction du Câblage Client Final lors du rendez-vous dôintervention pris par lôOpérateur Usager.

Dans le cas d'une construction non achevée du Câblage Client Final :

- soit Gers Numérique peut convenir d'un rendez-vous avec le Client final et notifie à l'Opérateur Usager cette nouvelle date de rendez-vous
- soit Gers Numérique notifie à l'Opérateur Usager que ce dernier doit reprendre un rendez-vous avec son Client Final selon les modalités de l'article 9.8.2. des Conditions Spécifiques.

9.9 Livraison de la Ligne FTTH

Gers Numérique envoie à l'Opérateur Usager par voie électronique un compte-rendu de mise à disposition de la prestation conformément à l'annexe 8b des Conditions Générales (rubrique « CR MAD Ligne FTTH »).

Ce compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH est communiqué :

- dans le cas d'une commande de Ligne FTTH à construire, dans un délai de 2 Jours Ouvrés à compter :
    - de la date de réception du compte-rendu OK de la commande sous-traitance en cas de construction du Câblage Client Final par l'Opérateur Usager,
    - de la date de la réalisation du Câblage Client Final en cas de construction du Câblage Client Final par Gers Numérique Opérateur d'Immeuble,
- dans le cas d'une commande de Ligne FTTH existante (*)
    - pour au moins 95% des commandes dans un délai inférieur à un Jour Ouvré à compter de la date d'émission du compte-rendu de commande OK,

  (*) cet engagement de délai ne porte que sur :
    - les commandes envoyées par l'Opérateur Usager indiquant que la Ligne FTTH est existante, et avec communication de la référence de la PTO lors du passage de la commande,
    - et le premier compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH.

En tout état de cause, Gers Numérique fait ses meilleurs efforts pour communiquer le premier compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH dans un délai inférieur à 2 Jours Ouvrés à compter de la date d'émission du compte-rendu de commande OK.

En cas de non-respect des engagements sur 95% des commandes tels que définis ci-dessus, Gers Numérique, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés à l'article 9.14, et selon les modalités qui y sont stipulées, à verser à la demande de l'Opérateur Usager, une pénalité forfaitaire, dans le cas où le non-respect en cause est exclusivement imputable à Gers Numérique.

Ce compte-rendu de mise à disposition lorsqu'il est positif précise :
- le numéro de PTO
- l'identifiant commercial de la prestation relative à la Mise à Disposition d'une Ligne FTTH.

La date de livraison de la prestation de Mise à Disposition d'une Ligne FTTH correspond à la date d'envoi du compte-rendu de mise à disposition de la Ligne FTTH.

L'Opérateur Usager Commercial a la charge d'effectuer le raccordement de la Ligne FTTH à son câble réseau au niveau du PM conformément aux indications de Gers Numérique, lorsque cette prestation n'est pas effectuée par Gers Numérique en tant qu'Opérateur d'Immeuble.

En cas de difficulté rencontrée lors du raccordement du logement ou local du Client Final, lorsque l'Opérateur Usager souhaite exercer la maîtrise d'œuvre de la réalisation du Câblage Client Final, l'Opérateur Usager Commercial prend contact avec Gers Numérique aux coordonnées indiquées en Annexe 7 des Conditions Générales (Rubrique 10 : Interlocuteur technique désigné par Gers Numérique pour le Raccordement d'un Client Final) afin que Gers Numérique fasse ses meilleurs efforts pour débloquer la situation.

A lôissue du raccordement de la Ligne FTTH à son câble réseau, lôOpérateur Usager envoie à Gers Numérique un compte-rendu de mise en service conformément à lâannexe 8d des Conditions Générales (rubrique « CR MES Ligne FTTH »).

A compter de lôémission de lâavis positif dâaffectation de fibre conformément à lâannexe 8d des Conditions Générales (rubrique « CR commande accès »), lôOpérateur Usager dispose dôun délai de 60 jours calendaires pour envoyer le compte-rendu de mise en service de Câblage Client Final conformément à lâannexe 8d des Conditions Générales (rubrique « CR MES Ligne FTTH »).

A défaut de réception de ce compte-rendu de mise en service de Câblage Client Final dans le délai de 60 jours calendaires susvisé :

- lôOpérateur Usager est redevable dôune pénalité pour absence de compte rendu de mise en service selon les modalités décrites à l'annexe 2 des Conditions Générales.
- Gers Numérique pourra procéder à la réaffectation des fibres.

9.10 Respect du niveau dôengagement de lôOpérateur Usager

Le nombre maximal de Lignes FTTH pouvant être affectées simultanément à lôOpérateur Usager au titre du cofinancement est décrit à lâarticle 5.1.3 des Conditions Générales.

A partir du moment où le nombre de Lignes FTTH affectées à lôOpérateur Usager atteint le nombre maximal de Lignes FTTH pouvant être affectées simultanément à lôOpérateur Usager,

- les Lignes FTTH livrées au titre du cofinancement au-delà de ce nombre maximal de Lignes FTTH sont transférées sans frais par Gers Numérique vers lôoffre dâaccès à la ligne FTTH ;
- les Lignes FTTH commandées au titre du cofinancement au-delà de ce nombre maximal de Lignes FTTH sont livrées par Gers Numérique au titre de lôoffre dâaccès à la ligne FTTH.

9.11 Souscription depuis lôoffre dâaccès à la Ligne FTTH

Cette commande est utilisée pour transférer des Lignes FTTH initialement affectées au titre de lôoffre dâaccès à la Ligne FTTH vers lôoffre de cofinancement.

Il appartient à lôOpérateur Usager de sâassurer que le nombre de Ligne FTTH à transférer est compatible avec la limite imposée par son taux de cofinancement avant de passer commande.

LôOpérateur Usager doit faire parvenir à Gers Numérique par voie électronique aux coordonnées figurant en annexe 7 (Rubrique 6 : Interlocuteur commercial désigné par Gers Numérique pour le Raccordement dôun Client Final) sa commande établie sur le modèle qui figure à lâannexe 8f (rubrique « Cde_Transfert_Acces ») dûment complétée. La commande précise le numéro de PTO objet du transfert.

Gers Numérique envoie par voie électronique un avis de mise à disposition de la commande dans les 2 Jours Ouvrés qui suivent la réception de la commande conformément à lâannexe 8f (rubrique « CR_Transfert_Acces »). Toute commande incomplète ou non conforme est rejetée par Gers Numérique et facturée conformément à lâannexe 2.

Lorsque cet avis est positif, il précise le numéro de PTO des Lignes FTTH transférées ainsi que lôidentifiant commercial de la prestation.

Lorsque cet avis est négatif, il précise le motif de refus, notamment lorsque le nombre de Ligne FTTH à transférer est incompatible avec la limite imposée par son taux de cofinancement tel que décrite à lâarticle 5.1.3 des Conditions Générales.

Le mois de la date de lâavis fait foi pour lôensemble des Lignes FTTH transférées
- de lâarrêt de la facturation de lâabonnement mensuel de lôoffre dâaccès à la Ligne FTTH ;
- du début de la facturation du prix mensuel de lôoffre de cofinancement ;
- de lâapplication des conditions de lôoffre de cofinancement.

Gers Numérique applique des frais de gestion de Ligne FTTH sur chaque commande de transfert de Ligne FTTH.

Le transfert dûne Ligne FTTH vaut résiliation de la Ligne FTTH au titre de lôoffre dôaccès à la Ligne FTTH.

9.12 Résiliation de la Ligne FTTH

L'Opérateur Usager Commercial engagé dans le cadre dûne offre de cofinancement, ou ayant souscrit à lôOffre dôaccès à la Ligne, s'engage à procéder à une résiliation de Ligne FTTH lorsqu'il met un terme à l'utilisation effective d'une Ligne FTTH en vue de desservir, directement ou indirectement, un Client Final.

Afin de procéder à une résiliation de Ligne FTTH, lôOpérateur Usager doit faire parvenir à Gers Numérique par voie électronique aux coordonnées figurant en annexe 7 (Rubrique 6 : Interlocuteur commercial désigné par Gers Numérique pour le raccordement dûun Client Final) sa commande établie sur le modèle qui figure à lôannexe 8d (rubrique « Annulation-Acces ») dûment complété. La commande de résiliation précise lôidentifiant de la prestation commerciale de lôaffectation de Ligne FTTH à laquelle elle se réfère

Gers Numérique envoie aux coordonnées de lôOpérateur Usager figurant en annexe 7 (Rubrique 8 : Interlocuteur désigné par lôOpérateur Usager pour le Raccordement dûun Client Final) par voie électronique sous 2 Jours Ouvrés un avis de résiliation de Ligne FTTH conformément à lôannexe 8d (rubrique « CR_Annulation_Acces »). Lorsque cet avis est positif, il précise :

- le numéro de PTO
- lôidentifiant commercial de la prestation relative à la Mise à Disposition dûune Ligne FTTH.

Lorsque cet avis est négatif, il précise le motif de refus.

Toute commande incomplète ou non conforme est rejetée par Gers Numérique et facturée conformément à lôannexe 2.

La résiliation par l'Opérateur Usager de l'accès à la Ligne FTTH met fin à la prestation de maintenance associée à la fourniture de l'accès à la Ligne FTTH visée à l'article 10 des Conditions Spécifiques et vaut renonciation au droit de jouissance.

9.13 Récapitulatif Câblages Clients Finals

Chaque mois, Gers Numérique envoie à lôOpérateur Usager à lôadresse prévue en annexe 7 des Conditions Générales (Rubrique 15 : adresse dôenvoi du récapitulatif Câblages Clients Finals) un récapitulatif Câblages Clients Finals réalisés le mois précédent, quel que soit lôOpérateur Usager Commercial à lôorigine de la demande.

Ce récapitulatif précise pour chaque Câblage Client Final :

- la référence du PTO
- la référence du PM.
- la date de création du PTO
- le type de Câblage Client Final

9.14 Pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH

9.14.1 Conditions au versement des pénalités

Les engagements de qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH sôapprécient mensuellement. Les engagements pour le mois M se vérifient de manière indépendante sur les 3 ensembles suivants:

- lôensemble des comptes-rendus de commande de Ligne FTTH à construire reçus pendant le mois M, au titre de tous les contrats dôaccès aux lignes FTTH de Gers Numérique en vigueur entre les Parties,
- lôensemble des comptes-rendus de commande de Ligne FTTH existante reçus pendant le mois M, au titre de tous les contrats dôaccès aux lignes FTTH de Gers Numérique en vigueur entre les Parties,
- lôensemble des comptes-rendus de mise à disposition de Ligne FTTH existante reçus pendant le mois M, au titre de tous les contrats dôaccès aux lignes FTTH de Gers Numérique en vigueur entre les Parties,

Pour toute demande de pénalité l'Opérateur Usager doit faire une demande globale auprès de Gers Numérique en respectant le formalisme indiqué à l'article 9.14.2.

Gers Numérique vérifie le respect de son engagement de délai sur au moins 95% des comptes-rendus pour chacun des ensembles concernés pour le mois M, au regard des informations présentes dans son système d'information.

Si pour un ensemble de comptes-rendus, au moins 95% des comptes-rendus fournis à l'Opérateur Usager respectent l'engagement de délai associé, Gers Numérique n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble.

Si pour un ensemble de comptes-rendus, moins de 95% des comptes-rendus fournis à l'Opérateur Usager respectent l'engagement de délai associé, Gers Numérique est redevable d'une pénalité pour chaque compte-rendu de cet ensemble qui ne respecte pas ce délai.

La pénalité pour chaque compte-rendu est fonction du nombre de Jours Ouvrés de retard :

- pénalité de base par Jour Ouvré de retard, jusqu'à 20 Jours Ouvrés de retard (plafond atteint au bout de 20 Jours Ouvrés de retard),
- pénalité additionnelle forfaitaire équivalente à 20 Jours Ouvrés de retard pour un compte-rendu livré avec plus de 20 Jours Ouvrés de retard.

Le montant des pénalités est précisé dans l'annexe « pénalités » modifiée.

Les pénalités ne sont pas dues :

- en cas de modification de la prestation demandée par l'Opérateur Usager et acceptée par Gers Numérique,
- lorsque le manquement de l'une des Parties résulte :
  - du fait de l'autre Partie et en particulier du non-respect de ses obligations précisées dans le présent Contrat,
  - du fait d'un tiers,
  - d'un cas de force majeure tel que mentionné au présent Contrat.

9.14.2 Formalisme de la demande

L'Opérateur Usager transmet sa demande de versement de pénalités relative aux comptes-rendus du mois M au plus tard le dernier jour du mois M + 2, par courrier électronique à l'« adresse de réception des demandes de pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH » indiqué à l'annexe « coordonnées des contacts » des Conditions Générales,

L'Opérateur Usager utilise alors le «formulaire de demande de pénalités sur les commandes de Lignes FTTH » prévu à cet effet et communiqué par Gers Numérique, complété des informations ne concernant que les commandes pour lesquelles il estime que Gers Numérique est redevable d'une pénalité.

Toute demande incomplète ou non conforme au format défini est rejetée par Gers Numérique.

Si après vérification des pénalités ne sont pas dues, Gers Numérique en informe l'Opérateur Usager en envoyant un compte-rendu conformément à ce même formulaire, en précisant le motif.

Gers Numérique effectue le versement des pénalités dues dans un délai de 2 mois après la demande de l'Opérateur Usager.

article 10 - Maintenance

10.1 Coordonnées

Les coordonnées du Guichet unique de SAV de Gers Numérique sont précisées en annexe 7 (Rubrique 3 : Service Après-Vente de Gers Numérique).

10.2 Périmètre de la maintenance

Gers Numérique assure la maintenance de l'intégralité des Infrastructures de réseau FTTH du matériel de connexion réseau situé au PM inclus aux PTO ou DTIO (inclus) dans le cas des Infrastructures de réseau FTTH avec Câblages immeubles tiers, ainsi que sur les liens NRO-PM.

Par exception, l'Opérateur Usager assure la maintenance du matériel de connexion réseau au niveau du Point de Mutualisation dans le cas où celui-ci a été installé par l'Opérateur Usager conformément à l'article 5 des Conditions Spécifiques.

Conformément aux Conditions Générales, l'Opérateur Usager Commercial est autorisé à effectuer des opérations de maintenance sur le Câblage Client Final, à l'exclusion de toute autre partie du Câblage FTTH, et ce dans les conditions de l'article 10.12 des présentes.

L'ensemble des flux SAV échangés pour la maintenance sont conformes au Protocole inter opérateurs SAV V1.0a dont les flux sont précisés en annexe 8e, à l'exception du dépôt de signalisation pour les Liens NRO-PM (annexe 8h).

10.3 Dépôt de la signalisation

10.3.1 Dépôt de signalisation en cas de défaut prélocalisé au niveau du Réseau de Distribution ou du Câblage de Site

L'Opérateur Usager transmet les signalisations par e-SAV ou par courrier électronique au Guichet Unique SAV de Gers Numérique. Aucune signalisation émanant d'un tiers (Clients Finals, Prestataires, ...) ne sera prise en compte par Gers Numérique.

Préalablement à tout dépôt de signalisation sur une Ligne FTTH, l'Opérateur Usager doit avoir envoyé un avis positif de mise en service de Câblage Client Final conformément aux dispositions décrites en annexe 8d (onglet « CR_MES_LigneFTTH ».

Le dépôt de la signalisation doit obligatoirement préciser l'identifiant de la prestation relative au Client Final affecté par le dysfonctionnement. L'identifiant de la prestation relative au Client Final est celui fourni lors de la commande de raccordement Client Final.

L'Opérateur Usager rassemble et fournit à Gers Numérique 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, notamment sa localisation précise. En particulier, l'Opérateur Usager devra fournir la nature et la prélocalisation du défaut établissant que le défaut provient des équipements maintenus par Gers Numérique avant toute demande d'intervention.

Le format du dépôt de signalisation est indiqué en annexe 8e (Rubrique « Sig_SAV_V1.0a »).

10.3.2 Dépôt de signalisation en cas de défaut prélocalisé au niveau du Câblage Client Final

Lors du dépôt de signalisation, si le défaut est prélocalisé au niveau du Câblage Client Final, l'Opérateur Usager transmet le nom du Client Final via e-SAV ou par courrier électronique, un numéro de contact et une date de rendez-vous possible avec le Client Final. La date de rendez-vous est en Jour Ouvrable et le délai entre la date de transmission de la demande et la date de rendez-vous est supérieure à 2 Jours Ouvrables.

Si la date de rendez-vous n'est pas compatible avec le plan de charge de Gers Numérique, Gers Numérique contacte le Client Final, suivant les indications fournies par l'Opérateur Usager dans sa signalisation, afin de définir une nouvelle date de rendez-vous. Gers Numérique informe l'Opérateur Usager de la nouvelle date de rendez-vous par le même canal que celui utilisé par l'Opérateur Usager pour le dépôt de sa signalisation.

En cas d'échec de prise de rendez-vous, la signalisation est clôturée et Gers Numérique informe l'Opérateur Usager de l'échec de la prise de rendez-vous.

Si le Client Final est absent lors du rendez-vous pris par l'Opérateur Usager, la signalisation est clôturée, l'Opérateur Usager est informé de l'absence du Client Final et Gers Numérique facture l'Opérateur Usager d'une pénalité prévue à l'annexe 2.

Si Gers Numérique est absent lors du rendez-vous, Gers Numérique définit un nouveau rendez-vous avec le Client Final et en informe l'Opérateur Usager. L'Opérateur Usager facture à Gers Numérique la pénalité prévue à l'annexe 2.

10.3.3 Demande de signalisation en cas de défaut prélocalisé au niveau du lien NRO-PM

Le format du dépôt de signalisation spécifique pour les Liens NRO-PM est indiqué en Annexe 8h.

En compléments des informations contenues dans la signalisation, l'Opérateur Usager devra diagnostiquer et communiquer à Gers Numérique la nature du défaut selon les critères suivants :

- absence de signal optique
- signal optique affaibli
- erreur d'alignement

10.4 Réception de la signalisation

Le Guichet Unique de SAV de Gers Numérique vérifie la conformité de la signalisation (complétude et cohérence des informations fournies par l'Opérateur Usager) et prend en charge la signalisation selon les modalités suivantes.

En cas de non-conformité, Gers Numérique rejette la signalisation sans frais.

En cas d'impossibilité de prise en compte par e-SAV, le dépôt s'effectue par voie de courrier électronique à l'adresse figurant à l'annexe 7 (à la rubrique 3 : Service Après-Vente de Gers Numérique) sans frais supplémentaire, à l'exception des dépôts de signalisation concernant les liens NRO-PM, qui seront transmis aux coordonnées figurant à la rubrique 3bis de l'annexe 7.

Dans tous les cas, Gers Numérique fournit un numéro de référence à l'Opérateur Usager par le biais du même canal que celui utilisé pour le dépôt de signalisation.

Gers Numérique envoie par voie électronique un accusé de réception de la signalisation dans les 2 Jours Ouvrés qui suivent la réception de la signalisation. Le format de l'accusé de réception est indiqué en annexe 8e (Rubrique « AR_Sig_SAV_V1.0a »).

10.5 Suivi du traitement des signalisations

Gers Numérique et l'Opérateur Usager se tiennent informés de l'avancement du traitement de la signalisation.

Lors des échanges concernant une signalisation donnée, Gers Numérique et l'Opérateur Usager se réfèrent au numéro de signalisation attribué par Gers Numérique.

Le format des flux dans le sens Gers Numérique vers l'Opérateur Usager est indiqué en annexe 8e (Rubrique « Mess_OI_Sig_SAV_V1.0a »).

Le format des flux dans le sens Opérateur Usager vers Gers Numérique est indiqué en annexe 8e (Rubrique « Mess_OC_Sig_SAV_V1.0a »).

Le format des flux d'échanges entre l'Opérateur Usager et Gers Numérique pour les signalisations de maintenance relatives aux Liens NRO-PM est indiqué en annexe 8h

10.6 Délais de rétablissement du service

Gers Numérique s'engage à rétablir la continuité optique relevant de son domaine de responsabilité à compter de l'accusé de réception du dépôt de signalisation dûment renseigné :

- Dans un délai de 2 Jours Ouvrés si les conditions cumulatives suivantes sont remplies :
    1. l'Opérateur Usager a pré localisé la panne
    2. la pré localisation est correcte
    3. la panne se situe entre le PB inclus et le PTO ou DTIO pour les Câblages d'immeubles avec PB

4. il n'y a pas nécessité d'intervenir chez le Client Final
5. il n'y a pas nécessité d'intervenir dans le génie civil.

- Dans un délai maximal de 10 Jours Ouvrés lorsque la panne se situe entre le PM inclus et le PB exclu pour les Câblages d'immeubles avec PB, entre le PM inclus et le DTIO pour les Câblages d'immeubles sans PB, ou le cas échéant entre le NRO (cordon inclus) et le point de livraison du Lien NRO-PM au PM (jarretière exclue) et pour laquelle la localisation indiquée par l'Opérateur Usager est sur ce tronçon et après en avoir avisé l'Opérateur Usager dans un délai de 2 Jours Ouvrés qui suit le dépôt de signalisation. Aucun délai ne peut être garanti en cas d'atteinte à l'intégrité du réseau.

En cas de nécessité de prise de rendez-vous avec le Client Final et quelle que soit la localisation de la panne, Gers Numérique fera ses meilleurs efforts pour rétablir la Ligne FTTH dans les meilleurs délais.

10.7 Clôture de la signalisation

Gers Numérique établit et transmet un rapport d'intervention par le même canal que celui utilisé pour le dépôt de signalisation. Ce rapport matérialise la fin du traitement de la signalisation par Gers Numérique et donc sa clôture.

Il rappelle la date et l'heure de la signalisation (date d'enregistrement par Gers Numérique), la description de la signalisation fournie par l'Opérateur Usager et mentionne la cause de la signalisation, la date et l'heure du rétablissement.

La liste des codes de clôture de signalisation est indiquée en annexe 8e (Rubrique « Clot_Sig_SAV_V1.0a »).

En cas de signalisation transmise à tort, l'avis de clôture d'incident mentionne le constat d'absence de responsabilité de Gers Numérique. Les signalisations transmises à tort seront facturées à l'Opérateur Usager selon les modalités décrites à l'article 10.8 des Conditions Spécifiques.

L'avis de clôture mentionne si le défaut est dû à un tiers.

10.8 Signalisations transmises à tort

Pour toute signalisation transmise à tort, l'Opérateur Usager sera redevable à Gers Numérique d'une pénalité dont le montant figure à l'annexe 2.

Si l'Opérateur Usager conteste que la signalisation a été transmise à tort, il appartient à l'Opérateur Usager de prouver que le dysfonctionnement est bien imputable à Gers Numérique.

10.9 Délais de préavis pour travaux programmés

Avant chaque intervention, Gers Numérique transmet à l'Opérateur Usager dans le respect d'un préavis de 10 Jours Ouvrés avant la date prévue d'intervention, les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption de la continuité optique.

Le format de l'avis de travaux programmés est indiqué en annexe 8e (Rubrique « Prev_Maint_Cab_V1.0a »).

Gers Numérique fait ses meilleurs efforts pour réduire au maximum l'impact de ses interventions sur les services fournis par l'Opérateur Usager à ses clients.

10.10 Information pour dérangement collectif

Dès connaissance d'un dérangement collectif, Gers Numérique transmet dans les meilleurs délais à l'Opérateur Usager un descriptif des Infrastructures de réseau FTTH impactées par le dérangement, ainsi que le délai de rétablissement des dites Infrastructures de réseau FTTH, lorsqu'il est connu.

Le format du message de Gers Numérique est indiqué en annexe 8e (Rubrique « Mess_OI_Sig_SAV_V1.0a »).

10.11 Signalisation hors SAV

Lorsque l'Opérateur Usager constate un dommage affectant les Infrastructures de réseau FTTH qui n'impacte pas ses clients finals, l'Opérateur Usager peut signaler le défaut à Gers Numérique en envoyant une signalisation par courrier électronique au Guichet SAV au format indiqué en annexe 8e (Rubrique « Prev_Dom_Cab_V1.0a »)

Au besoin, l'Opérateur Usager pourra joindre à son courrier électronique des photographies, ou tout autre élément permettant de décrire le dommage constaté.

Gers Numérique envoie un accusé de réception au format indiqué en annexe 8e (Rubrique « AR_Prev_Dom_Cab_V1.0a »).

10.12 Maintenance du CCF par l'Opérateur Usager

L'Opérateur Usager Commercial qui souhaite intervenir, sous sa responsabilité, sur le Câblage Client Final d'un de ses Clients Finals réalise l'intervention directement, dans le respect des STAS, sans qu'il soit nécessaire d'informer préalablement Gers Numérique au titre du présent contrat.

A la suite de son intervention, l'Opérateur Usager Commercial établit et transmet un rapport d'intervention par courrier électronique au Guichet Unique SAV de Gers Numérique. Ce rapport matérialise la clôture de l'intervention réalisée par l'Opérateur Usager.

Il décrit le motif de l'intervention par l'Opérateur Usager Commercial et mentionne la cause du défaut ainsi que la date et l'heure de l'intervention.

La liste des codes de clôture d'intervention est indiquée en annexe 8e (Rubrique « Rapport_Interv_SAV_OC»)

L'avis de clôture mentionne si le défaut est dû à un tiers.

article 11 - Traitement des Anomalies

On entend par « Anomalie », une information erronée transmise par Gers Numérique à l'Opérateur Usager dans le cadre de l'exécution du Contrat.

11.1 Dépôt de la signalisation

Dans le cas où il détecte une Anomalie ou son prestataire détecte une Anomalie, l'Opérateur Usager transmet la signalisation de l'Anomalie par e-SAV. Seul l'Opérateur Usager est autorisé à transmettre la signalisation.

L'Opérateur Usager fournit à Gers Numérique lors du dépôt de la signalisation, tous les éléments et informations nécessaires au traitement de la signalisation.

11.2 Réception de la signalisation

Gers Numérique vérifie la conformité de la signalisation (complétude et cohérence des informations fournies par l'Opérateur Usager) et prend en charge la signalisation.

En cas d'impossibilité de prise en compte par e-SAV, le dépôt s'effectue par voie électronique aux coordonnées figurant en annexe 7 (Rubrique 5 : Interlocuteur commercial désigné par Gers Numérique pour la mise à disposition de PM et le traitement des Anomalies) sans frais supplémentaire.

Dans tous les cas, Gers Numérique fournit un numéro de référence à l'Opérateur Usager par le biais du même canal que celui utilisé pour le dépôt de signalisation.

Gers Numérique envoie par voie électronique un accusé de réception de la signalisation dans les 2 Jours Ouvrés qui suivent la réception de la signalisation.

11.3 Traitement de la signalisation

Gers Numérique s'engage traiter l'Anomalie dans les meilleurs délais.

article 12 - Modalités de facturation et de reversement

Rappels préalables :

- la date de mise à disposition d'un PM est à la date indiquée dans l'avis de mise à disposition du PM ou de l'avis de mise à disposition de Câblage de site. Cette date est fournie dans le champ « dateMADprestationPM » de l'onglet « CR_MAD_Pm » conformément à l'annexe 8a.
- date de mise à disposition d'un Câblage de site correspond à la date indiquée dans l'avis de mise à disposition du Câblage de site. Cette date est fournie dans le champ « DateMADprestationPBs de l'onglet « CR_MAD_Pm » conformément à l'annexe 8a.
- La date de Mise à Disposition d'une Ligne FTTH correspond à la date indiquée dans l'avis de mise à disposition de la Ligne FTTH. Cette date est fournie dans le champ « DateRaccordementPrise de l'onglet « CR_MAD LigneFTTH » conformément à l'annexe 8d.

12.1 Facturation de l'offre de cofinancement

Les prestations sont facturées par Gers Numérique à l'Opérateur Usager :

- à compter de la date de mise à disposition de l'accès au PM pour les frais d'accès au PM et pour le prix forfaitaire d'un Logement Couvert
- à compter de la date de mise à disposition du Câblage de sites pour le prix forfaitaire d'un Logement Raccordable, pour un Câblage de sites raccordé à un Point de Mutualisation
- à compter de la date de mise à disposition d'une Ligne FTTH pour les frais de mise en service d'un Câblage Client Final.
- à compter de la date d'envoi des Informations relatives à la Ligne FTTH pour les Frais de fourniture d'informations relatives à la Ligne FTTH, y compris dans le cadre du transfert d'une Ligne FTTH vers l'offre de cofinancement
- à compter de la date de mise à disposition d'une Ligne FTTH pour les frais de gestion de contribution de mise en service de Ligne FTTH ;
- à compter de la date de mise à disposition d'une Ligne FTTH pour la mise en continuité optique d'un Câblage Client Final
- à compter de la date de mise à disposition du Lien NRO-PM pour le prix forfaitaire du Lien NRO-PM ;
- mensuellement, terme à échoir, à compter de la date de mise à disposition du Lien NRO-PM pour le prix mensuel du Lien NRO-PM ;
- mensuellement, terme à échoir, à compter de la date de mise à disposition d'une Ligne FTTH pour le prix mensuel d'une Ligne FTTH affectée à l'Opérateur Usager ;
- à compter de la date de prise en compte de l'augmentation de l'engagement de cofinancement pour le prix d'augmentation du niveau d'engagement ;

12.2 Facturation de l'offre d'accès à la Ligne FTTH

Les prestations sont facturées par Gers Numérique à l'Opérateur Usager :

- à compter de la date de mise à disposition de l'accès au PM pour les frais de mise en service d'accès au PM ;
- mensuellement, terme à échoir, à compter de la date de mise à disposition d'une Ligne FTTH pour l'abonnement d'une Ligne FTTH affectée à l'Opérateur Usager ;
- à compter de la date de mise à disposition d'une Ligne FTTH pour les frais de mise en service d'une Ligne FTTH ;
- à compter de la date de mise à disposition d'une Ligne FTTH pour les frais de fourniture d'informations relatives à la Ligne FTTH ;
- à compter de la date de mise à disposition d'une Ligne FTTH pour les frais de gestion de contribution de mise en service de Ligne FTTH ;
- à compter de la date de mise à disposition d'une Ligne FTTH pour la mise en continuité optique d'un Câblage Client Final
- à compter de la date de mise à disposition du Lien NRO-PM pour le prix forfaitaire du Lien NRO-PM ;
- mensuellement, terme à échoir, à compter de la date de mise à disposition du Lien NRO-PM pour le prix mensuel du Lien NRO-PM ;

12.3 Facturation des contributions aux Droits de suite

Les prestations sont facturées par Gers Numérique à l'Opérateur Usager :

- à compter de la date de mise à disposition de l'accès au PM pour la contribution au Droits de suite de cofinancement ex post d'un Logement Couvert ;
- à compter de la date de mise à disposition du Câblage de sites pour la contribution au Droits de suite de cofinancement ex post d'un Logement Raccordable ;
- à compter de la date de prise en compte de l'augmentation de l'engagement de cofinancement pour la contribution au Droits de suite d'augmentation d'engagement ;

12.4 Facturation de la Maintenance

La maintenance donne lieu à la perception d'un prix mensuel qui est intégré aux prix mensuels des prestations de Liens NRO-PM, de Cofinancement, de Location à la Ligne et de Maintenance des Câblage Client Finals, précisés en Annexe 1.

12.5 Versement des Droits de suite

Les Droits de suite sont établis par Gers Numérique et envoyés avec leurs justificatifs à l'Opérateur Usager au 31 mars de chaque année civile pour les Droits de suite dus au titre de l'année civile précédente.

12.6 Versement des restitutions sur le prix de mise en service d'un Câblage Client Final

Le versement par Gers Numérique de la restitution sur le prix de mise en service d'un Câblage Client Final à l'Opérateur Usager, interviendra, le cas échéant, lors de la commande ultérieure de mise à disposition de Ligne FTTH sur le même Câblage Client Final par un autre Opérateur Usager tiers.

article 13 - Souscriptions préalables

La souscription par l'Opérateur Usager de la version à jour de la convention Web Gers Numérique est un pré requis nécessaire et indispensable à la réception des informations et au passage de commandes au titre du contrat.

Dans le cas où l'Opérateur Usager souhaite une mise à disposition par transfert automatique (transfert CFT ou FTP et/ou transfert sur une ou plusieurs adresse(s) électronique(s), il devra souscrire au service d'Echanges Electroniques Professionnels (service EEP).