

Sommaire

1. Introduction	2
2. Centre d'exploitation	2
2.1. Livraison des services	2
2.2. Supervision et monitoring	2
2.3. La maintenance préventive	2
2.4. La Maintenance curative	3
2.5. Le Service Après-Vente (SAV)	3
2.6. Guichet unique	3
3. Procédure d'ouverture d'un ticket	3
3.1. Signalisation SAV	3
3.2. Intervention chez le Client Final	3
3.3. Clôture de la signalisation	4
4. SLA (Niveaux de Services)	4
5. Interventions planifiées	4
6. Interventions SAV par le Client	4
7. Procédure d'escalade	5

1. Introduction

L'objectif de ce document est de définir les procédures d'échanges sur les incidents entre le Client et le NOC de l'Opérateur. Il définit de même l'organisation, les niveaux de Services, les limites de responsabilités ainsi que les différents contacts dans le cadre de l'exploitation du service du Client.

On distinguera dans le présent document les incidents génériques, qui impactent plusieurs Clients Finaux et donnent lieu à une maintenance curative, des incidents individuels traités dans le cadre du service après-vente (SAV).

2. Centre d'exploitation

Le centre d'exploitation de l'Opérateur est chargé de l'administration, de la supervision, du monitoring et du maintien en conditions opérationnelles des réseaux et des services FTTH. Il est organisé autour des activités ci-dessous:

- Livraison des services (hors déploiements des réseaux)
- Supervision et monitoring des sites techniques
- Maintenance (préventive et curative)
- Service après-vente (maintien en conditions opérationnelles)

2.1. Livraison des services

Constitué d'une équipe pluridisciplinaire, il est chargé de :

- L'administration du réseau
- La mise en œuvre des nouveaux services
- L'administration des accès, des fibres, des hébergements et de la bande passante

2.2. Supervision et monitoring

Pour l'hébergement dans les NRO et les PM en shelter, la procédure de supervision inclue :

- La détection d'intrusion
- La détection d'alarme incendie
- La vérification du niveau d'humidité
- La vérification de l'état de la source d'énergie

Le monitoring concerne les accès à distance (ouvertures de portes).

2.3. La maintenance préventive

La maintenance préventive est traduite par une inspection annuelle (au minimum) des infrastructures fibres, et des hébergements (locaux techniques).

La maintenance des infrastructures fibres inclut a minima le contrôle :

- des chambres
- des boîtiers d'épissurage
- des lovages et étiquetages
- des armoires de rue

La maintenance des locaux techniques (NRO et PM en shelter) inclut au minima le contrôle :

- du système de détection incendie,
- de la climatisation
- du contrôle d'accès
- de l'environnement des locaux

2.4. La Maintenance curative

La maintenance curative couvre uniquement les incidents génériques (impactant plusieurs Clients Finals) et peut être déclenchée au travers de l'outil extranet de l'Opérateur 24h/24 et 7 jours/7.

Le début de traitement du ticket se fait en jours ouvrés de 08h00 à 18h00.

2.5. Le Service Après-Vente (SAV)

Le SAV couvre les incidents individuels dans le cadre des tickets ouverts par le Client. Le début de traitement du ticket pour l'incident individuel se fait en jours ouvrés de 08h00 à 18h00.

Il est l'interface en charge d'accueillir et de traiter :

- Les requêtes des Clients dans le cadre du périmètre de responsabilité de l'Opérateur
 - Confirmation de la prise en charge de la signalisation
 - Orienter les requêtes clients vers les services concernés
- Gestion des tickets
 - Traitement des tickets
 - Prise des rendez-vous avec le Client Final
 - Déclenchement d'interventions
- Notification Client
 - Informer le Client de l'avancement du traitement
 - Clore les signalisations

2.6. Guichet unique

Un guichet unique est mis en place afin de traiter exclusivement les demandes urgentes, comme le reapprovisionnement à chaud.

Horaires : de 8h00 à 18h00 du lundi au samedi.

N° du guichet unique : 0825 00 59 00.

3. Procédure d'ouverture d'un ticket

Le Client s'engage à disposer d'un outil spécifique pour répondre aux besoins des Clients Finals et assurer un suivi performant des incidents.

3.1. Signalisation SAV

La signalisation SAV respectera le protocole et les flux définis en **Annexe 5d**.

3.2. Intervention chez le Client Final

Le SAV est en charge de la prise de rendez-vous avec le Client Final s'il juge une intervention nécessaire. Le rendez-vous est en Jour Ouvré et le délai maximum entre le début de traitement du ticket et l'appel vers le Client Final (demande de rendez-vous) est de deux (2) Jours Ouvrés.

3.3. Clôture de la signalisation

La clôture de la signalisation respectera le protocole et les flux indiqués en **Annexe 5d**.

4. SLA (Niveaux de Services)

Tableau synthétique des services et SLA FTTH			
Type d'offre	Intervention de dépannage		GTR
Raccordement Distant	JO	8h00 /18h00	5 JO*
Accès à la Ligne FTTH	JO	8h00 /18h00	10 JO*
Raccordement Client Final	JO	8h00 / 18h00	2 JO* pour prise de RDV dès acceptation de la Commande
Accès au PM	JO	8h00 /18h00	5 JO*

* Si et seulement si le rétablissement de services ne nécessite pas d'intervenir chez le Client Final, et dans le génie civil. Aucun délai ne peut être garanti en cas d'atteinte à l'intégrité du réseau et des infrastructures.

5. Interventions planifiées

La planification des opérations de l'Opérateur sur son propre le réseau doit faire l'objet d'un accord préalable entre l'Opérateur et le Client.

Il est convenu de différencier les opérations planifiées en trois (3) catégories selon leurs natures et le délai de prévenance

- Les travaux programmés, pour assurer une mise à jour et/ou une modification, prévenance de dix (10) jours ouvrés
- Les travaux correctifs urgents, pour assurer une opération de maintenance, sans préavis mais avec l'accord du Client. Si celui-ci refuse l'intervention, l'Opérateur ne sera pas responsable en cas de problème découlant de ce refus.
- Les travaux imposés par des tiers feront l'objet d'une prévenance dans les meilleurs délais

Ces opérations seront, de préférence réalisées en HNO et respecteront le format du protocole et des flux indiqués en **Annexe 5d**.

6. Interventions SAV par le Client

Dans le cadre des Raccordements Clients Finaux réalisés en mode STOC ou en mode OI, le Client est susceptible d'intervenir en SAV sur le lien PBO-PTO ainsi qu'au PM pour d'éventuels brassages.

Ces interventions devront être réalisées en heures ouvrées, et respecter les communications prévues dans le cadre du *Flux Interop SAV 1.0.a* défini en **Annexe 5d**.

Tout dommage ou dysfonctionnement provoqué par ces interventions du Client sont de sa pleine responsabilité et le préjudice causé et d'éventuelles réparations seront facturés par l'Opérateur au Client.

7. Procédure d'escalade

Le Client et le NOC de l'Opérateur doivent disposer, chacun, d'un point d'entrée pour l'exploitation du service en temps réel et la notification des incidents. Ce point d'entrée est accessible de 8h00 à 18h00 les jours ouvrés. En cas de non réponse ou de réponse insatisfaisante du point d'entrée, la procédure d'escalade indiquée ci-dessous doit être suivie. Afin de préserver l'efficacité de cette procédure, il convient de respecter le caractère exceptionnel de cette procédure.

	<i>Pour l'Opérateur</i>	<i>Pour le Client</i>
Niveau 0	Guichet unique (reprovisioning à chaud) : 6j/7, 8h00-18h00 0825 00 59 00 sav-ftth@covage.com	
Niveau 1	Astreinte COVAGE Tel : + 33 6 19 78 26 96 Courriel : SupportEscalade1@covage.com	
Niveau 2	Responsable Exploitation Tel : +33 (0)1 47 14 86 40 Courriel: noc-manager@covage.com	
Niveau 3	Directeur Opérationnel Tel : 01 47 14 86 66 Courriel : DIROP@covage.com	