



OFFRE TECHNIQUE ET TARIFAIRE POUR LE PARTAGE FTTH DE L'OPERATEUR MEDI TELECOM

Table des matières

1.	Préambule	3
2.	Définitions	3
3.	Portée de l'Offre.....	5
4.	Responsabilités d'Orange.....	6
5.	Informations préalables.....	7
5.1.	Information sur la couverture de l'Offre	7
5.2.	Eligibilité des accès FTTH	7
5.3.	Ouverture d'une nouvelle zone/plaque des accès FTTH.....	8
6.	Modalités de commande et de mise à disposition des services d'hébergement et de collecte.....	8
6.1.	Service hébergement	8
6.2.	Service de collecte	10
7.	Modalités de commande et de mise à disposition des accès FTTH	13
7.1.	Description du service accès FTTH.....	13
7.2.	Conditions préalables aux Commande des Accès FTTH	13
7.3.	Mandat préalable.....	13
7.4.	Délais de traitement.....	14
7.5.	Conditions Techniques	14
7.6.	Prestations d'installation de CPE.....	15
7.7.	Prestation de création de nouveaux Profils de débit.....	15
7.8.	Modalités de Commande des Accès FTTH	15
7.9.	Prévisions des commandes des accès FTTH	15
8.	Maintenance et SAV	15
8.1.	SAV du Service Hébergement.....	15
8.2.	SAV des Accès FTTH.....	16
8.3.	SAV+ des Accès FTTH.....	16
8.4.	Maintenance préventive	17
9.	Modalités d'accès aux sites d'Orange.....	17
10.	Tarifs des prestations.....	17
11.	Pénalités	18
11.1.	Dépassement du délai d'activation d'un Accès ou de modification du débit d'un Accès	18
11.2.	Dépassement du délai de rétablissement d'une ligne (SAV).....	18
11.3.	Dépassement du délai de mise à disposition de l'hébergement	18
11.4.	Dépassement du délai de mise à disposition du port de collecte	18
11.5.	Pénalités liées à la fourniture d'information	18
11.6.	Autres pénalités.....	18
11.7.	Cas particulier : Pénalités applicables dans le cadre du traitement de SAV.....	18

1. Préambule

La présente offre (ci-après désignée par «Offre» ou «Offre Technique et Tarifaire» ou «OTT») s'adresse aux exploitants de réseaux publics de télécommunications (ERPT) détenant une Licence fixe (ou nouvelle génération) pour l'établissement et l'exploitation de réseaux publics de télécommunications au Royaume du Maroc, et qui en font la demande. Cette Offre traite des modalités d'accès en partage actif au réseau FTTH.

L'Offre précise certaines modalités techniques, opérationnelles et tarifaires liées aux prestations nécessaires à l'accès FTTH, notamment :

- la fourniture d'Accès pour le Client Final sur l'infrastructure technique FTTH (Service Accès FTTH) ;
- la fourniture d'une prestation de collecte et de livraison du trafic (Service de Collecte) ;
- la fourniture d'une prestation d'hébergement dans le PoP de Collecte (Service Hébergement).

Orange ne peut invoquer l'existence d'une Offre pour refuser d'engager des négociations commerciales avec un autre ERPT en vue de la détermination de prestations ou de conditions qui n'auraient pas été prévues dans cette Offre.

Le partage est matérialisé par la signature d'un contrat ou Convention-Cadre de partage entre les ERPT concernés. La non signature ne doit pas faire obstacle au partage des accès FTTH.

Dans le cas où les demandes/commandes atteindraient des niveaux élevés qui rendraient leur traitement par Orange difficile dans les délais fixés, Orange pourrait être autorisé, par l'ANRT, à mettre en place des limitations de traitement durant des périodes prédéterminées.

2. Définitions

Les termes utilisés dans l'ensemble des documents contractuels auront le sens qui leur est donné ci-dessous :

- **«Opérateur Commercial» ou «OC»** : désigne un opérateur de télécommunications titulaire de la licence prévue par la loi n°24-96 relative à la poste et aux télécommunications, telle que modifiée et complétée, pour l'établissement et l'exploitation de réseaux publics fixes de télécommunications.
- **«Opérateur d'infrastructure» ou «OI»** : désigne un opérateur de télécommunications titulaire de la licence prévue par la loi n°24-96 relative à la poste et aux télécommunications, telle que modifiée et complétée, pour l'établissement et l'exploitation de réseaux publics fixes de télécommunications et exploitant des infrastructures FTTH.
Pour la présente Offre, il s'agit de Médi Telecom (Orange).
- **«Bon de Commande»** désigne le formulaire permettant à l'OC de souscrire à des prestations de gros offertes par Orange dans le cadre de l'Offre.
- **«Boucle locale optique»** segment filaire en fibre optique entre un point terminal (chez le Client Final) et un répartiteur optique d'Orange.
- **«Client Final»** : désigne toute personne, physique ou morale, cliente de l'OC souscripteur d'une offre de services de télécommunications fixes FTTH de l'OC.
- **«Convention»** : le contrat conclu entre Orange et l'OC et qui détaille les différentes

modalités de mise en œuvre de l'Offre.

- «**Durée minimale**» : l'OC souscrit au Bon de Commande pour une durée minimale, à l'expiration de laquelle le Bon de Commande est renouvelé par tacite reconduction, de mois en mois, sauf résiliation.
- «**Force majeure**» : désigne tout événement totalement indépendant de la volonté des Parties et en dehors de leur contrôle, et rendant impossible l'exécution de leurs obligations respectives ou qui les rend si difficiles qu'elles peuvent être tenues pour impossibles dans de telles circonstances.
- «**FTTH**» : désigne l'acronyme pour «Fiber To The Home» et signifie déploiement de la fibre optique jusqu'au local du Client Final.
- «**Guichet Unique**» : désigne le guichet unique mis en place par Orange pour recevoir les commandes des OC.
- «**Heure ouvrée**» (ou HO) : désigne la plage horaire de 8H à 16H30.
- «**Incident**» : désigne un défaut, un dysfonctionnement ou une interruption de la fourniture d'un service fourni par Orange à l'OC.
- «**Infrastructures techniques FTTH**» : désigne l'infrastructure de télécommunications exploitée par Orange pour fournir un service FTTH.
- «**Jour Ouvré**» : du lundi au vendredi inclus, de 08H00 à 16H30. Les jours fériés sont exclus.
- «**Jour Ouvrable**» : Le samedi (non férié) de 08H00 à 13H00 ainsi que les jours ouvrés.
- «**Ligne Active**» : désigne un accès FTTH déjà opérationnel chez un OC et dont le Client Final dispose d'un contrat en cours chez ledit OC.
- «**Ligne Inactive**» : désigne un accès FTTH déjà existant et non opérationnel.
- «**Ligne inexistante**» : ligne inactive dont l'accès nécessite la réalisation d'un raccordement FTTH du Client Final se trouvant dans la zone/plaque déjà couverte par Orange.
- «**Local/Locaux ou Logements**» ou «**Prises**» : désigne un logement ou un local à usage professionnel ou mixte, situé dans un immeuble/bâtiment ou une habitation individuelle.
- «**OLT**» (Optical Line Terminal) : l'équipement de terminaison côté réseau qui permet l'activation des accès FTTH des Clients Finaux.
- «**ONU**» (Optical Network Unit) : Cet équipement de terminaison, installé par Orange chez le Client Final, assure la conversion du signal optique en signal électrique. Il matérialise la limite de responsabilité d'Orange et est le point de raccordement entre l'accès FTTH et l'équipement (CPE) fourni par l'OC à son Client Final.
- «**PTO**» (Point de Terminaison Optique) : partie terminale du réseau FTTH, installée à l'intérieur du local du Client Final. Elle se matérialise par un boîtier doté d'une prise optique à laquelle se branche l'ONU.

- «**Plaque ou Zone FTTH**» : désigne un groupe de logements/locaux raccordables et rattachés à un ou plusieurs PoP de Collecte.
- «**PoP de Collecte**» : désigne le nœud d'extrémité de la boucle locale optique, où l'OC collecte les trafics émanant des Clients Finaux de l'OC qui utilisent des accès FTTH fournis par Orange. Ce point de collecte est indiqué par Orange et héberge aussi des équipements de l'OC (emplacement, énergie, etc.) destinés à la collecte des trafics. L'OC peut se raccorder au PoP de Collecte et y installer ses switches.
- «**Profil de débit**» : désigne les niveaux de débits demandés par l'OC à Orange.
- «**Rack**» : désigne un cabinet qui abrite un équipement actif.
- «**Raccordement Client Final**» : désigne l'opération consistant à installer par Orange, pour le compte de l'OC, un Accès FTTH chez le Client Final de l'OC.
- «**Service(s)**» : désigne le (ou les) Services d'Hébergement, ou le Service Accès FTTH, ou le Service de Collecte souscrit par l'OC auprès d'Orange tels qu'ils sont décrits dans l'Offre (ou les contrats entre Orange et l'OC) ou plusieurs ou tous à la fois.
- «**Site**» : désigne le site où est situé le PoP de Collecte.
- «**Partage actif**» : désigne la fourniture par Orange à l'OC, au niveau de l'OLT d'Orange, d'un accès FTTH (activé) jusqu'à l'ONU.
- «**Partage passif**» : désigne la fourniture par Orange à l'OC, au niveau du point de mutualisation (ou SRO) d'un accès FTTH (non activé) jusqu'au PTO.

3. Portée de l'Offre

L'Offre porte sur les prestations suivantes :

- la fourniture par Orange à l'OC d'un Accès FTTH pour raccorder le Client Final de l'OC à travers l'infrastructure technique FTTH d'Orange selon le schéma illustratif de la figure 1 ci-dessous ;
- la collecte par Orange des trafics émanant des Clients Finaux de l'OC qui utilisent les infrastructures FTTH d'Orange, d'une part, et la livraison par Orange à l'OC de ces trafics vers le Switch de l'OC installé au niveau du PoP de collecte d'Orange d'autre part ;
- la fourniture par Orange à l'OC d'un espace d'hébergement au niveau d'un PoP de Collecte d'Orange.

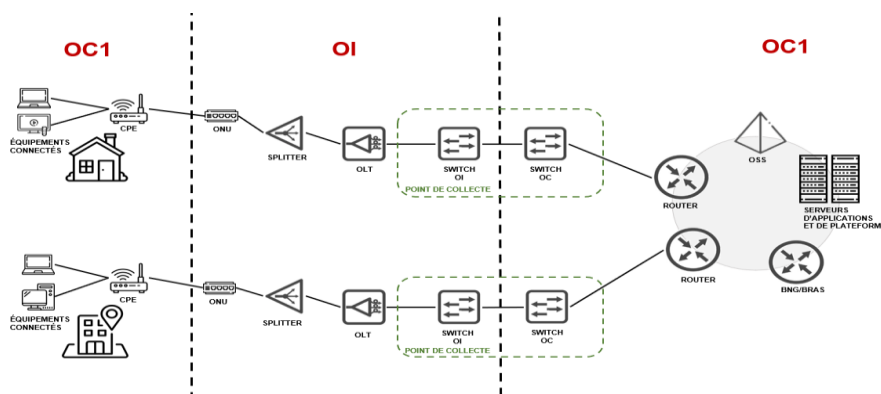


Figure 1 - Schéma général de l'architecture de partage

Par ailleurs, les précisions suivantes sont apportées :

- A la demande de l'OC, Orange lui communique les caractéristiques techniques de l'ONU d'Orange.
- Orange fournira la liste des PoP de Collecte (locale, régionale, nationale) à la demande de l'OC.
- L'OC co-localise ses équipements sur le même PoP où est situé le switch d'Orange conformément aux modalités du Service Hébergement décrites dans l'Offre.
- L'OC est seul responsable du dimensionnement du port de conduit de collecte créé au niveau du PoP concerné d'Orange et destiné à assurer la collecte du trafic des Clients Finaux de l'OC.
- L'OC fait son affaire personnelle des adaptations de son réseau/équipement aux caractéristiques des liens/interfaces fournis par Orange, sachant qu'Orange notifiera les OC des différentes modifications ou évolutions techniques avec un préavis de trois (3) mois.
- Il appartient à l'OC de raccorder son switch, installé au PoP de Collecte, à son propre réseau.

4. Responsabilités d'Orange

Les limites de responsabilités d'Orange concernant le Service Accès FTTH actif sont représentées dans le schéma ci-après :

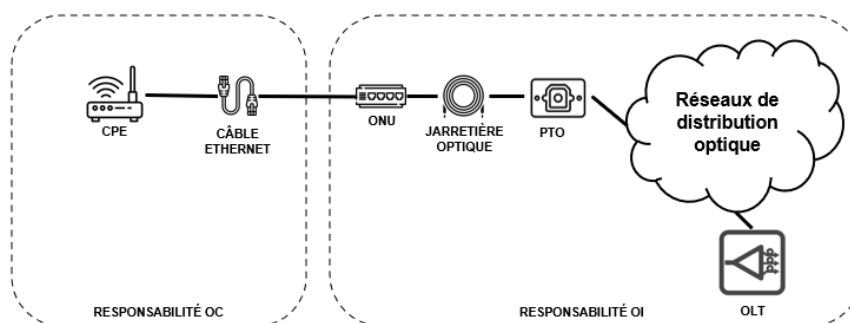


Figure 2 : Les limites de responsabilité

Ces limites portent notamment sur ce qui suit :

- Assurer le câblage depuis l'OLT jusqu'au logement/local du Client Final.
- Fournir et installer la prise optique PTO chez le Client Final.
- Fournir et installer l'ONU chez le Client Final.
- Fournir et brancher la jarretière entre la PTO et l'ONU.
- Provisionner l'ONU sur son réseau (y compris l'OLT).
- Assurer la disponibilité du signal au niveau de l'ONU avec le Profil de débit commandé par l'OC pour le compte de son Client Final, tenant compte des conditions techniques décrites dans l'Offre.

A cet effet, Orange est responsable de tester le bon fonctionnement de l'Accès FTTH, mis à disposition de l'OC, au niveau de l'ONU en utilisant un outil de test dédié à cet effet.

- Assurer le routage des trafics depuis l'ONU jusqu'au point de Collecte de l'OC.

La fourniture par Orange à l'OC des prestations objet de l'Offre n'emporte aucune cession des droits de propriété des infrastructures ou des éléments composant la liaison optique de la boucle locale d'Orange ou de tout autre composant.

5. Informations préalables

5.1. Information sur la couverture de l'Offre

Orange notifie à l'OC, au préalable, les informations nécessaires pour lui permettre d'apprécier, autant que possible avec précision, l'étendue de la couverture (empreinte) FTTH des infrastructures déployées et/ou exploitées par Orange. Ces informations doivent également permettre l'identification des points de collecte (locale, régionale, nationale) de chaque zone/plaque.

Particulièrement, Orange notifie les données suivantes :

- des données géoréférencées sur les zones couvertes par Orange, présentées comme suit :
 - un polygone traçant les limites de chaque zone/plaque/projet/quartier desservi ;
 - l'identification, pour chaque polygone, des points de Collecte Locale, Régionale et Nationale de rattachement.
- La liste des PoP de Collectes (tant locale, régionale que nationale) en précisant, pour chaque PoP, l'adresse et les coordonnées GPS y afférentes.

Ces informations sont mises à disposition des OC par Orange par le biais de fichiers électroniques exploitables et des cartes géoréférencées. Les formats de ces fichiers sont convenus entre les Parties.

5.1.1. Mise à disposition initiale des informations préalables

Au plus tard deux (2) semaines après validation de l'Offre, Orange met à disposition des OC les informations précitées.

La mise à disposition ne fait aucunement obstacle à ce que chaque OC sollicite des informations complémentaires auprès d'Orange.

5.1.2. Mise à jour périodique des informations préalables

La mise à jour des différentes informations relève de la responsabilité d'Orange. Elle se fait, gratuitement, sur la base d'une fréquence mensuelle. Toutefois, Orange s'engage à notifier l'OC dès la mise à jour d'une information modifiée chez Orange.

La mise à disposition ne fait aucunement obstacle à ce que chaque OC sollicite des informations complémentaires auprès d'Orange.

5.1.3. Fourniture à la demande des informations

Dans tous les cas, et indépendamment des fréquences précitées, l'OC peut, à tout moment, demander des informations à Orange. Orange fournit lesdites informations¹ à l'OC dans un délai de trois (03) jours ouvrés.

5.2. Eligibilité des accès FTTH

Orange met à disposition des OC une solution automatisée et dématérialisée pour l'étude d'éligibilité des accès FTTH. Cette solution devra fournir des informations en temps réel sur l'éligibilité d'une adresse à un accès FTTH d'Orange, conformément aux données de

¹ : Il s'agit des informations préalablement convenues. Cependant, dans le cas où la demande de l'OC porte sur de nouvelles informations à fournir par Orange nécessitant des traitements nouveaux ou spécifiques, Orange informera l'OC du délai pour la mise à disposition de ces nouvelles informations, sans que ce délai ne puisse dépasser trente (30) jours calendaires. Dans le cas où ce délai serait insuffisant, Orange informe, immédiatement et dès la réception de la demande, l'OC et l'ANRT et précise le délai pour la fourniture desdites informations.

couverture mises à disposition de l'OC par Orange selon le canevas convenu.

5.3. Ouverture d'une nouvelle zone/plaque des accès FTTH

- (i) Orange est tenu de notifier aux OC ses projets préliminaires de déploiement de nouvelles zones/plaques.
Cette notification² est faite deux (2) fois par an :
 - au plus tard le 1^{er} avril de l'année ;
 - au plus tard le 1^{er} octobre de l'année.Outre les nouveaux projets, chaque notification met à jour la situation des projets précédemment notifiés, qui seraient en cours de réalisation ou non encore engagés.
- (ii) Chaque OC disposera d'un délai d'un (1) mois pour faire part à Orange de son intérêt d'être associé à ce déploiement (co-investissement³, besoins spécifiques, commentaires, recours à l'Offre de gros, ...).
La réponse de l'OC vaut engagements en cas de réalisation du projet.
- (iii) En cas d'expression d'un intérêt par un ou plusieurs OC, Orange est tenu d'en tenir compte lors du déploiement ou de faire un retour à l'OC.
Dans le cas où Orange ne tiendrait pas compte de la réponse de l'OC, Orange est tenu d'en informer préalablement l'OC.
- (iv) La non réponse d'un OC ne fait pas obstacle à des demandes ultérieures de cet OC pour le partage des Accès FTTH, lesquelles seront traitées par Orange conformément à l'Offre.
- (v) Orange notifie les OC de la date prévisionnelle de l'ouverture d'une zone/plaque.
 - Orange est tenu de ne commencer la vente/commercialisation de ses services dans la zone que quarante-cinq (45) jours calendaires après la date précitée de notification.
 - Orange met à jour, concomitamment, toutes les informations et bases de données mises à disposition des OC.
- (vi) Afin de traiter d'éventuels projets urgents de couverture, Orange notifie préalablement les OC d'une procédure⁴ simplifiée à cet effet.

6. Modalités de commande et de mise à disposition des services d'hébergement et de collecte

6.1. Service hébergement

6.1.1. Description du Service Hébergement

Le Service Hébergement consiste, à titre principal, en la mise à disposition d'espace au sein d'un site d'Orange permettant à l'OC de co-localiser son switch, ses jarrettières, ses câbles ou tout autre équipement nécessaire à la collecte des trafics de ses Clients Finaux.

Orange met ainsi à disposition de l'OC un espace spécifique incluant, notamment :

- un chemin de câble permettant le passage des câbles optiques de l'OC ;
- la climatisation ;
- la fourniture de l'énergie nécessaire au fonctionnement des équipements hébergés.

Il appartient à l'OC (directement ou par le biais de ses sous-traitants) :

- de procéder à l'installation de ses équipements (switch, ...) et de les raccorder à son

² : Orange et les OC conviennent, au plus tard deux (2) mois à compter de la date d'approbation de l'OTT, des informations minimales (délimitation de chaque plaque, types de bâtiments/locaux, ...) devant être fournies lors de la notification (y compris le format de la notification).

³ : Des modèles de convention/contrat de co-investissement peuvent être proposés par Orange à l'OC. La mise en œuvre du principe d'IRU est accepté. Dans ce cas, les tarifs relatifs à l'Accès ne s'appliquent pas. Ils seront fixés dans la Convention/Contrat de co-investissement.

⁴ : de préférence, une seule procédure.

réseau et aux départs d'énergie et à la mise à la terre jusqu'aux points de raccordements indiqués par Orange ;

- de mettre en œuvre toutes les actions qui lui semblent nécessaires, en conformité avec les conditions et modalités de l'Offre, pour procéder à l'exploitation desdits équipements;
- d'assurer la maintenance de ses équipements hébergés.

6.1.2. Commande du Service Hébergement

- L'OC fait parvenir à Orange un Bon de Commande d'étude de faisabilité à travers un Guichet Unique qui sera mis à disposition de l'OC par Orange.
- Orange communique la réponse de faisabilité d'installation des équipements à l'OC dans un délai maximal de trente (30) jours calendaires.
- Si l'étude de faisabilité donne lieu à une réponse positive, Orange établit un devis ferme qui indique, à titre non exhaustif :
 - l'espace alloué ;
 - le lieu d'implantation des équipements ;
 - les points de raccordement ;
 - le type d'énergie disponible ;
 - le nombre des jarretières optiques.
- Cette prestation inclut une prestation de pénétration dans le local d'Orange. A l'issue de la réception du devis, l'OC doit notifier l'acceptation ou le refus du devis à Orange dans un délai maximal de trente (30) jours calendaires à partir de sa réception. Au-delà de cette échéance, le résultat de l'étude de faisabilité réalisée par Orange devient obsolète et le devis est automatiquement annulé.
- L'acceptation du devis par l'OC équivaut à une commande ferme.
- Dans le cas de disponibilité immédiate de la totalité de l'espace demandé par l'OC, Orange mettra à disposition de l'OC l'espace de colocalisation dans un délai maximal de vingt (20) jours calendaires à compter de la date de notification par l'OC de l'acceptation du devis.
- Dans le cas de non disponibilité immédiate de la totalité de l'espace demandé, Orange met en œuvre ce qui suit :
 - Orange informe l'OC du délai prévisionnel de mise à disposition de l'espace d'hébergement demandé.
 - Sur demande de l'OC, Orange fournit, dans un délai de vingt (20) jours calendaires à compter de la date de notification par l'OC de l'acceptation du devis, l'espace disponible, et au minimum⁵ un espace de 0,18 m³.
 - Orange fournit les espaces restants demandés, dans un délai n'excédant pas 90 jours calendaires à compter de la date de notification par l'OC de l'acceptation du devis.
- L'OC est tenu d'entamer les travaux et d'installer ses équipements au plus tard quarante-cinq (45) jours calendaires après la mise à disposition de l'espace demandé.
- En cas d'infaisabilité avéré pour Orange du Service d'Hébergement et sur demande de l'OC, Orange accepte, sans réserve, de déporter l'hébergement dans un autre local (désigné par l'OC à son choix, soit à son initiative, soit sur proposition d'Orange) et assure les prestations suivantes à l'OC :
 - la pénétration dans la chambre d'accès au PoP de Collecte d'Orange ;
 - la fourniture des chemins de câble à l'intérieur du Site d'Orange ;
 - le raccordement de la fibre de l'OC au PoP d'Orange.

Les PV de la mise à disposition de l'espace sont établis et signés entre Orange et l'OC. Ils précisent notamment les éléments (espace, racks, câbles, énergie, ...) et les devis y afférents acceptés par l'OC. Ces PV constituent la base de facturation du service d'hébergement.

⁵ : destiné à l'hébergement d'un switch de l'OC.

6.1.3. Conditions d'installation des équipements

- Seuls les équipements nécessaires à la fourniture du service FTTH au Client Final sont autorisés à être hébergés au sein du PoP de Collecte.
- Les équipements installés et les installations réalisées par l'OC au niveau du PoP de Collecte doivent respecter les standards sur la compatibilité électromagnétique (EMC et EMI) avec les exigences pour la mise à terre des équipements et avec les standards concernant la sécurité et la protection des sites.
- Avant installation, l'OC s'engage à fournir à Orange la liste des équipements, accompagnée de leurs spécifications techniques.
Orange se réserve le droit de s'opposer, de façon motivée, à l'installation de tout équipement qui ne répond pas aux conditions susmentionnées.
- Dans le cas où Orange déclare la non-conformité électrique d'un ou plusieurs équipements de l'OC, ce dernier peut proposer à Orange de recourir à un bureau agréé en vue de vérifier la conformité des équipements concernés de l'OC et destinés à être installés au niveau du PoP de Collecte.
 - Orange ne peut refuser cette demande.
 - L'OC prend en charge l'intégralité des frais afférents à ces vérifications.

6.2. Service de collecte

6.2.1. Description du Service de Collecte

Le Service Collecte correspond à la collecte par Orange et la livraison à l'OC des trafics du Client Final de l'OC. Cette Collecte⁶ peut se faire au niveau local, ou régional ou national, et ce selon les modalités suivantes :

- Sous réserve de disposer de ses équipements installés dans un PoP de Collecte, il revient à l'OC de décider du niveau de Collecte (locale, régionale, nationale).
- Le trafic du Client Final sera livré au niveau du Switch de l'OC. Ce Switch doit être raccordé, via les moyens propres de l'OC, au PoP concerné d'Orange.
- L'OC assume seul la responsabilité du bon dimensionnement du port de conduit de Collecte créé à cet effet au niveau du PoP concerné pour assurer la collecte des trafics de ses Clients Finaux.
- Chaque classe de service est associée à un VLAN dédié.
- Les classes de services associées aux VLAN de l'OC doivent être convenues avec Orange. Les flux de trafic y afférents ne doivent en aucun cas être préjudiciables à la qualité de service du trafic ou, d'une manière générale, à l'intégrité du réseau d'Orange. Ces mesures seront détaillées dans la Convention-Cadre du partage FTTH.
- Les profils de débit demandés par l'OC sont créés par Orange sur les éléments concernés de son réseau (notamment ses OLT). Orange ne peut refuser de créer les profils demandés par l'OC.
- Les débits des ports de collecte sont décrits dans l'Offre.

6.2.2. Collecte Locale

La «Collecte Locale» consiste au raccordement d'un ou plusieurs OLT d'Orange à un switch de collecte de l'OC, et ce pour livrer le trafic de l'ensemble des accès des OLT concernés au niveau du switch de l'OC. Le switch de collecte de l'OC est installé au niveau du PoP de Collecte Locale (d'Orange) qui peut être situé dans le même site qu'un des OLT concernés d'Orange (et exceptionnellement, dans un autre site).

La collecte locale se fait à travers des ports supérieurs (ou égaux) à 1 Gbps.

⁶ : Orange est responsable de la fourniture, à l'OC, du chemin de câble et de la jarretière de raccordement.

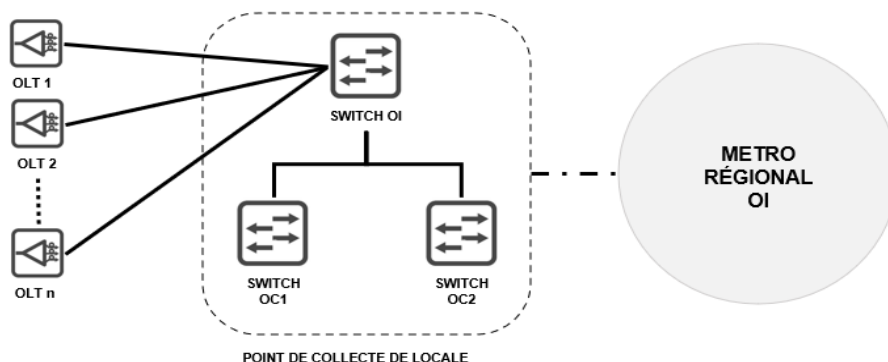


Figure 3 : Schéma de l'architecture de partage avec collecte locale

Orange fournit les classes de service pour la Collecte Locale comme suit :

Type de service	Classe du service
Management	P2 (Priorité moyenne)
Voix	P1 (Priorité basique)
Internet	P0 (Best effort)

6.2.3. Collecte Régionale

La «Collecte Régionale» consiste au raccordement d'un ensemble de points de collecte locale à un switch de collecte d'Orange, et ce pour livrer le trafic de l'ensemble des accès desdits points de collecte locale au niveau du switch de l'OC.

La Collecte Régionale se fait à travers des ports supérieurs (ou égaux) à 10 Gbps.

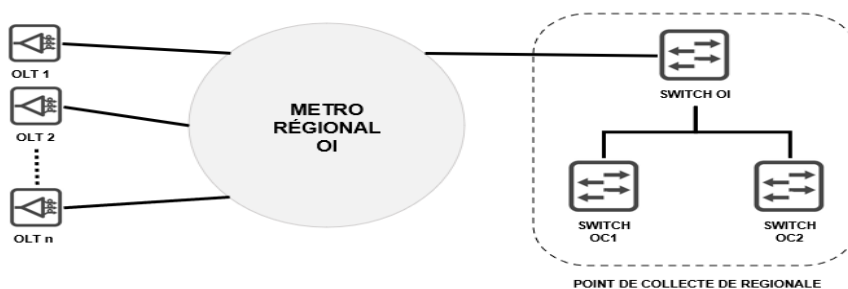


Figure 4 : Schéma de l'architecture de partage avec collecte régionale

Pour la Collecte Régionale, les classes de service seront mis à disposition de l'OC :

Type de service	Classe du service
Management	P2 (Priorité moyenne)
Voix	P1 (Priorité basique)
Internet	P0 (Best effort)

6.2.4. Collecte Nationale

La «Collecte Nationale» consiste au raccordement d'un ensemble de points de collecte régionale à un switch de collecte d'Orange, et ce pour livrer le trafic de l'ensemble des accès desdits points de collecte régionale au niveau du switch de l'OC.

La Collecte Nationale se fait à travers des ports supérieurs (ou égaux) à 10 Gbps.

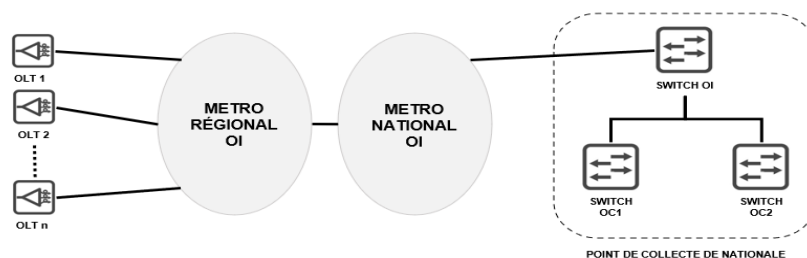


Figure 5 : Schéma de l'architecture de partage avec collecte nationale

Pour la collecte nationale, Orange s'engage à mettre à disposition de l'OC un VLAN.

6.2.5. Modalités de commande et de mise à disposition du Service de Collecte

- La prestation de fourniture des conduits et ports de collecte est fournie sous réserve de:
 - disponibilité de capacités au niveau du switch de Collecte du PoP concerné d'Orange ;
 - disponibilité de la bande passante souhaitée au moment de la demande ;
 - disponibilité de jarretières optiques.
- En cas d'indisponibilité ou de contraintes exprimées par Orange, ce dernier s'efforcera à apporter une réponse positive à l'OC.
- L'OC fait parvenir à Orange un Bon de Commande d'étude de faisabilité.
- Orange transmet sa réponse quant à la faisabilité de la commande, assortie d'un devis ferme, au plus tard trente (30) jours calendaires après sa réception.
- L'OC doit notifier son acceptation ou son refus du devis à Orange dans un délai maximal de quinze (15) jours calendaires à partir de sa réception.
A défaut, le devis et la demande sont considérés annulés.
- L'acceptation du devis par l'OC équivaut à une commande ferme de l'OC.
- Les délais de mise à disposition sont ceux indiqués dans la réponse à l'étude de faisabilité, sans que ces délais ne dépassent trente (30) jours calendaires. Ces délais sont calculés à partir de la date d'installation par l'OC de ses équipements au niveau du point de Collecte concerné.
- Les demandes de fourniture des conduits et ports de collecte peuvent être faites de façon concomitante avec la commande du Service d'Hébergement.
Les délais de traitement ne sont pas cumulables.

Cas des demandes d'upgrade de débit de port de collecte :

Dans le cas d'une demande d'upgrade de débit de port de collecte, le délai d'étude de faisabilité par Orange est de deux (2) jours ouvrés dans le cas où le débit ne dépasse pas trois (3) fois celui déjà contracté pour le port concerné. Pour les autres débits, ce délai ne peut excéder trente (30) jours calendaires après la réception de la demande.

- Les délais de mise à disposition par Orange à l'OC sont ceux indiqués dans la réponse à l'étude de faisabilité. En tout état de cause, ils ne peuvent dépasser 15 jours ouvrés.

6.2.6. Prévisions des ports des conduits de collecte

A compter du 1^{er} janvier 2026, les OC doivent commencer à soumettre à Orange leurs prévisions de commandes relatives aux ports des conduits de collecte par PoP. Afin qu'Orange puisse anticiper les ressources nécessaires pour répondre aux commandes de l'OC, ce dernier s'engage à transmettre à Orange à titre indicatif, ses prévisions relatives aux ports 1, 10 et 100 Gbps de raccordement pour l'année N+1 au plus tard octobre de l'année N.

7. Modalités de commande et de mise à disposition des accès FTTH

7.1. Description du service accès FTTH

- Le service d'Accès FTTH consiste en la fourniture d'accès sur les zones/plaques FTTH couvertes par Orange, permettant ainsi à l'OC d'offrir un service FTTH sur ledit Accès pour son Client Final.
- Chaque commande d'Accès est assujettie à une durée minimale d'engagement de trois (3) mois.
- Une fois le contrat liant le Client Final à son OC est résilié, l'OC est tenu de résilier, sans délai, l'accès FTTH qui supportait les services offerts au Client Final.

Au plus tard deux (2) semaines après la validation de l'Offre, Orange conviendra, avec chaque OC concerné, d'une liste restrictive de motifs de rejet par Orange des commandes d'Accès FTTH.

7.2. Conditions préalables aux Commande des Accès FTTH

Avant de traiter toute commande de mise à disposition d'Accès FTTH, les conditions suivantes doivent être remplies au préalable :

- la signature d'une convention d'accès à la boucle locale optique d'Orange, ou la notification par l'OC à Orange de son intention de recourir à son réseau FTTH ;
- la mise en œuvre d'une colocalisation spécifique sur le PoP de Collecte (locale ou régionale ou nationale) concerné ;
- l'installation des équipements de l'OC nécessaires au partage FTTH sur le PoP de Collecte concerné (locale ou régionale ou nationale) et le raccordement des équipements de l'OC aux éléments concernés de son réseau (notamment ses OLT) ;
- l'activation du Service de Collecte.

7.3. Mandat préalable

L'OC est tenu de disposer d'un mandat/contrat avec son Client Final pour pouvoir mener, au nom dudit Client, les démarches, notamment auprès d'Orange, nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de fourniture d'accès FTTH.

- L'OC doit être en mesure de s'en justifier à la première demande à Orange.
- Toute commande à Orange émane exclusivement de l'OC.
- Pour une ligne active, ce mandat doit comporter de façon non équivoque l'autorisation pour l'OC de faire, au nom du Client Final, les démarches d'affecter l'Accès FTTH déjà installé pour la fourniture d'un service de télécommunications au bénéfice du Client Final. Il appartiendra à l'OC d'informer formellement le Client Final des conséquences liées à la signature de ce mandat, en particulier, de la résiliation consécutive des services de télécommunications précédemment opérés par le biais de l'Accès FTTH considéré.
- Lorsque la mise à disposition concerne un Accès FTTH qui supporte déjà le service d'un autre OC, le Mandant est le Client Final ayant signé le mandat nécessaire à la mise à disposition dudit Accès FTTH auprès du premier OC.
- Un accès FTTH, déjà actif, peut faire l'objet d'une demande de portabilité du numéro de téléphone associé. Les conditions prévues par la Décision en vigueur et relative à la portabilité des numéros s'appliquent.

De façon générale, l'OC garantit Orange contre toute réclamation, contestation, recours ou action de quelque nature que ce soit, intentés par le Client Final, résultant d'un défaut de mandat, d'erreur sur le mandat, ou de manquement de l'OC à son obligation d'information sur

les spécificités du dégroupage.

7.4. Délais de traitement

Orange effectue le traitement des commandes de fourniture d'Accès FTTH émises par l'OC dans un délai maximal de :

- Deux (02) jours ouvrés pour le cas des «Lignes Actives», pour au moins 90% des commandes⁷ reçues par Orange pour les «Lignes Actives» durant le mois calendaire concerné.
- Quatre (04) jours ouvrés pour le cas des «Lignes Inactives»⁸, pour au moins 90% des commandes⁹ reçues par Orange pour les «Lignes Inactives» durant le mois calendaire concerné.
- Neuf (09) jours ouvrés pour le cas des «Lignes Inexistantes», pour au moins 90% des commandes¹⁰ reçues par Orange pour les «Lignes Inexistantes» durant le mois calendaire concerné.

Ces délais courent à partir de la date de la commande et ne peuvent être supérieurs, pour 90% des demandes mensuelles, au délai moyen de raccordement des Clients propres¹¹ FTTH d'Orange par type de ligne :

- A ce titre, Orange notifie les OC et l'ANRT, au plus tard le 8 de chaque mois calendaire, les délais moyens de traitement distinctivement pour les «Lignes Inactives» et les «Lignes Inexistantes».
- Ce délai s'appliquera, en conséquence, au mois en cours.
- A la demande de l'ANRT, Orange s'engage à justifier les modalités de calcul de ce délai.

En cas de demande de modification du débit commandé par l'OC à Orange pour un Client Final, la demande est traitée par Orange en deux (2) jours ouvrés.

Toute commande, envoyée par l'OC après 16H30 du jour «J», est comptabilisée à la 1^{ère} heure du jour ouvré «J+1».

7.5. Conditions Techniques

- Orange installe l'ONU comme point de démarcation entre le réseau d'Orange et le CPE du Client Final.
- L'OC se charge de la fourniture et la configuration du CPE qu'il met à disposition de son Client Final.
- L'OC précise également s'il souhaite recourir à l'installation du CPE de son Client Final par Orange.

Dans le cas où l'OC utilise des équipements ou met en œuvre des techniques ou des paramétrages qui mettent en péril l'intégrité du réseau d'Orange ou dans le cas d'éventuelle perturbations constatées, Orange en avertit l'OC moyennant un préavis de deux (02) jours ouvrables, à l'issue duquel il peut suspendre momentanément la mise à disposition dudit Accès FTTH concerné de l'OC. En cas d'atteinte grave à l'intégrité du réseau et de tous faits indépendants de la volonté d'Orange, la suspension pourrait intervenir quatre (04) heures après la notification de l'OC par Orange.

⁷ : Hors commandes rejetées et annulées.

⁸ : Lors de l'étude de faisabilité ou du raccordement, une «Ligne Inactive» peut s'avérer une «Ligne Inexistante». Son délai de traitement est, en conséquence, celui d'une «Ligne inexistante».

⁹ : Hors commandes rejetées et annulées.

¹⁰ : Hors commandes rejetées et annulées.

¹¹ : hors demandes de partage des OC qui ne doivent pas être inclus dans les calculs.

7.6. Prestations d'installation de CPE

- L'OC peut recourir, concomitamment à l'installation par Orange de l'ONU, à la prestation optionnelle d'installation du CPE chez son Client Final par Orange.
- L'OC doit le préciser lors de la prise de commande.

7.7. Prestation de création de nouveaux Profils de débit

- L'OC peut demander la création de nouveaux Profils de débits dans la limite du débit maximal prévu dans l'annexe 4 de l'Offre.
- Orange dispose d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception de la demande pour donner une suite favorable. Tout refus doit être motivé par Orange au plus tard quinze (15) jours calendaires à compter de la date de réception de la demande.

7.8. Modalités de Commande des Accès FTTH

L'OC fait parvenir à Orange une commande de mise à disposition d'un accès FTTH. Les échanges sont effectués d'une manière automatisée, conformément¹² au document d'architecture technique détaillé et les tests de recette validés entre Orange et l'OC.

Par ailleurs, les commandes émises par des OC, agissant sur le même Accès FTTH, sont prises en compte par Orange, sous réserve de l'application des règles suivantes :

- Si pour un Accès FTTH donné, plusieurs commandes sont reçues, seule la première commande, reçue par Orange et non encore annulée, sera prise en compte ;
- Pour un Accès FTTH donné, tant qu'une commande réceptionnée par Orange n'a pas été traitée, aucune autre commande portant sur le même Accès ne pourra être traitée par Orange.
- Aucune commande ne peut être annulée à la seule initiative d'Orange.

7.9. Prévisions des commandes des accès FTTH

- A compter du 1^{er} janvier 2026, l'OC soumet à Orange ses prévisions, par ville, des commandes relatives aux accès FTTH.
L'OC s'engage à transmettre à Orange à titre indicatif, 45 jours avant chaque trimestre (T), ses prévisions trimestrielles relatives aux accès FTTH.
- Orange s'engage à traiter et prendre en charge, sans réserve, toutes les commandes, qu'elles aient été notifiées ou non dans les prévisions de commandes.

8. Maintenance et SAV

Dans le cadre de l'Offre, Orange assure, à sa charge, la maintenance des Services conformément aux dispositions de l'Offre.

Les spécifications des modalités de maintenance seront détaillées dans la Convention-Cadre établie entre Orange et l'OC.

8.1. SAV du Service Hébergement

- Orange opère la maintenance des sites des PoP de Collecte locale, régionale et nationale (hors équipements et accessoires propres à l'OC).

¹² : Les documents ont déjà été validés entre Orange et chaque OC concerné.

- L'OC est responsable des opérations de maintenance de ses équipements installés au sein de l'espace d'hébergement au niveau du PoP de Collecte, de l'adduction depuis son réseau, en amont du PoP de Collecte, y compris la jarretière ou la soudure au sein du PoP de Collecte.
- En cas de survenance d'un incident impactant l'installation électrique ou la climatisation la ventilation ou l'éclairage et la fourniture de l'énergie, Orange assure les actions suivantes:
 - Réparation de l'incident incombant à Orange ;
 - Fourniture d'un compte rendu de rétablissement qui clôture l'incident et détermine le délai de rétablissement.
- Si le dysfonctionnement relève de la responsabilité d'Orange, ce dernier rétablira le Service dans un délai maximal de deux (02) jours ouvrables à compter de la date de réception de la signalisation de l'incident.
- Aucune signalisation émanant d'un tiers (Clients Finaux, Sous-traitants, ...), autre que l'OC concerné, ne sera prise en compte par Orange.

8.2. SAV des Accès FTTH

- Orange assure la maintenance des infrastructures nécessaires à la constitution de ses accès FTTH.
- L'OC est responsable des opérations de maintenance et de SAV de ses équipements (switch dans le site Orange et CPE du Client Final).
- En cas de survenance d'un incident sur les infrastructures d'Orange, ce dernier assure les prestations suivantes :
 - Réparation de l'incident incombant à Orange ;
 - Fourniture d'un compte rendu de rétablissement qui clôture l'incident et détermine le délai de rétablissement.
- L'OC transmet, après un diagnostic préalable à son niveau, les incidents relevant de la responsabilité d'Orange.
En particulier, l'OC s'assurera que le défaut ne provient ni de l'installation terminale (CPE) du Client Final, ni de son réseau et/ou de ses installations ou équipements.
- Si le dysfonctionnement relève de la responsabilité d'Orange, ce dernier rétablira le Service dans un délai maximal de deux (02) jours ouvrables à compter de la réception par Orange de la notification de l'incident. Dans ce cas, Orange informera l'OC des actions effectivement entreprises pour relever ledit dysfonctionnement.
- Dans le cas où l'OC confirme la persistance du dysfonctionnement signalé, il peut demander de programmer une intervention mixte entre l'OC et Orange. Cette intervention mixte est sanctionnée par la signature d'un PV entre les deux parties concernées.
- Si après le diagnostic réalisé par Orange, il s'avère qu'aucun dysfonctionnement n'est imputé à la partie du réseau de la responsabilité d'Orange, la signalisation sera considérée comme une signalisation à tort.
Les modalités de facturation des signalisations à tort seront détaillées dans la Convention-Cadre conclue entre Orange et l'OC.

Orange met à la disposition des OC une solution automatisée pour la déclaration et la gestion des incidents signalés par les OC. Aucune signalisation émanant d'un tiers (Client Final, Sous-traitant, ...) ne sera prise en compte par Orange.

8.3. SAV+ des Accès FTTH

Outre le SAV standard décrit ci-avant, Orange s'engage, au plus tard six (06) mois après la validation de l'Offre, à proposer aux OC une offre de SAV+.

- Cette offre doit détailler le périmètre et les SLA relatifs au SAV+.

- Elle doit également inclure les pénalités en cas de dépassement des délais de rétablissement.

Pour l'OC, le SAV+ est optionnel. Il fait l'objet d'une commande spécifique de la part de l'OC, soit au moment de la prise de commande, soit à tout moment tant que l'Accès FTTH partagé est opérationnel.

8.4. Maintenance préventive

- Orange peut effectuer des opérations de maintenance préventive de l'infrastructure de réseau FTTH.
- L'OC accepte que ces opérations puissent donner lieu à des interruptions des Services associés.
- Dans le cas où ces opérations affecteraient les Services fournis, Orange notifie à l'OC la date et la durée des opérations (préventives), avec un préavis de dix (10) jours calendaires. Orange s'efforce d'effectuer ces opérations à un moment permettant de minimiser la gêne causée au Client Final, le cas échéant. Aucune indemnité n'est due par Orange à ce titre.

Cependant, et en cas d'urgence motivée, Orange peut mener, sans délai, des travaux de maintenance. Orange est tenu d'en informer sans délai l'OC en lui indiquant la portée des travaux et les plaques/zones éventuellement affectées.

9. Modalités d'accès aux sites d'Orange

Orange met à disposition de l'OC un dispositif qui permet, compte tenu des meilleures pratiques internationales en la matière, l'automatisation des accès par les représentants habilités de l'OC aux sites d'Orange, et ce sans aucune obligation pour l'OC de disposer, pour chaque demande, des autorisations préalables, ni d'engager préalablement des formalités administratives.

Par ailleurs, Orange notifiera les OC, au plus tard deux (2) semaines à compter de la date de notification de l'Offre, une procédure d'accès au site et d'escalade limitant au strict minimum les niveaux impliqués pour délivrer les autorisations d'accès à chaque site d'Orange, sans conditions préalables, sans exigence d'intervention de niveaux hiérarchiques comparables et sans dispositions pouvant rendre les modalités mises en œuvre discriminatoires.

10. Tarifs des prestations

Les tarifs liés aux prestations relevant de l'Offre sont précisés en annexes ns°1 à 6 de l'Offre.

Il est à préciser que les dates qui déclenchent les facturations sont comme suit :

- pour le Service d'Hébergement : le lendemain de la date portée sur chaque procès-verbal au moment de la mise à disposition du Service Hébergement ;
- pour le Service de l'énergie : le lendemain de la date portée sur chaque procès-verbal au moment de la mise sous tension ;
- pour le Service de Collecte : le lendemain, soit de la date portée sur chaque procès-verbal au moment de la mise en service du lien de Collecte concerné, soit de la date du courriel de confirmation adressé par l'OC à Orange ;
- pour le Service d'Accès : le lendemain de la date de mise en service telle que notifiée ou confirmée dans la solution automatisée de commandes.

11. Pénalités

Hors cas de force majeure, et dans le cas de non-respect par Orange des délais fixés dans l'Offre, Orange assumera, à sa charge, une pénalité de retard qui lui est appliquée par l'OC concerné.

11.1. Dépassement du délai d'activation d'un Accès ou de modification du débit d'un Accès

- Dans le cas où, durant le mois calendaire concerné, plus de 10% des commandes sont traitées au-delà du délai fixé dans l'Offre, une pénalité, par commande, est appliquée, par jour ouvré de retard, à hauteur de 10% de l'abonnement mensuel, avec un plafond, par commande, d'une (01) fois l'abonnement mensuel de l'accès en question.

11.2. Dépassement du délai de rétablissement d'une ligne (SAV)

- Dans le cas où, durant le mois calendaire concerné, plus de 10% des incidents signalés sont traités au-delà du délai fixé dans l'Offre, une pénalité, par incident, est appliquée, par jour ouvrable de retard, à hauteur de 10% de l'abonnement mensuel de l'accès en question avec un plafond, par Accès, d'une (01) fois l'abonnement mensuel de l'accès en question.

11.3. Dépassement du délai de mise à disposition de l'hébergement

- Cette pénalité est fixée, par jour (calendaire) de retard, à hauteur de 10% du montant du FAS correspondant, avec un plafond d'une (01) fois ledit montant.

11.4. Dépassement du délai de mise à disposition du port de collecte

- Cette pénalité est fixée, par jour (calendaire) de retard, à hauteur de 10% du montant du FAS correspondant, avec un plafond d'une (01) fois ledit montant.

11.5. Pénalités liées à la fourniture d'information

- En cas d'éventuelles erreurs d'informations dépassant, sur un mois calendaire donné, un seuil de 5% par rapport aux demandes formulées par un OC durant le mois précité, ledit OC est en droit de facturer à Orange des pénalités suivantes :
 - Si l'erreur est relevée durant le mois suivant la fourniture de l'information erronée, Orange est redevable à l'OC d'une pénalité correspondant à 50% des frais facturés par Orange à l'OC au titre de ladite information.
 - Au-delà de la durée précitée (un mois suivant la fourniture de l'information erronée), la pénalité est de 100% et Orange prend en charge intégralement les coûts engagés par l'OC concerné pour remédier aux impacts de ladite erreur sur ses propres installations. Ces coûts doivent être dûment justifiés par l'OC à la demande d'Orange.

11.6. Autres pénalités

- Pour les prestations autres que celles prévues aux § 11.1 à §11.5 ci-dessus, la pénalité est fixée, par jour calendaire de retard, à hauteur de 10% du montant de la prestation concernée, avec un plafond d'une (01) fois ledit montant.

11.7. Cas particulier : Pénalités applicables dans le cadre du traitement de SAV

- En cas de constatation par Orange d'une signalisation à tort, l'OC s'acquittera d'une



- pénalité, au profit d'Orange, d'un montant tel que fixé en annexe n°6.
- En cas de non-respect d'un rendez-vous ou l'annulation d'un rendez-vous, dans le cadre d'une intervention mixte, moins de quatre (4) heures avant l'heure prévue, la partie détaillante (Orange ou l'OC) s'acquittera, au profit de l'autre partie, d'une pénalité d'un montant tel que fixé en annexe n°6.