

ANNEXE 3

QUALITE DE SERVICE

Cette annexe a pour objet de préciser les engagements de l'Opérateur Commercial et de ses Sous-traitants en cas d'interventions de ceux-ci dans un Immeuble, un Point de Mutualisation ou tout autre site au titre de la Convention Cadre.

1. Garantir une relation de proximité avec les professionnels de l'immobilier et les (co)propriétaires

Un accompagnement personnalisé et tracé :

- L'Opérateur Commercial transmet à XpFibre 92 les coordonnées d'un interlocuteur unique pour toute la phase du Raccordement Point de Mutualisation ;
- L'Opérateur Commercial s'engage à informer XpFibre 92 avant toute intervention concernant le Raccordement Point de Mutualisation.

2. Une démarche qualité sur l'ensemble des travaux

Dès la mise à disposition d'un Point de Mutualisation, l'Opérateur Commercial s'engage à identifier les travaux à réaliser dans les parties communes (sous-sol pour accès au Point de Mutualisation si celui-ci est situé à l'intérieur de l'Immeuble) et à définir le planning d'intervention pour en aviser XpFibre 92.

L'Opérateur Commercial et ses éventuels Sous-traitants assurent lors des opérations de Raccordement Point de Mutualisation :

- un suivi permanent des travaux par un responsable de chantier clairement identifié ;
- une information par voie d'affichage sur la durée du chantier dans les parties communes, ainsi que le nom du responsable du chantier ;
- que le travail est fait dans les règles de l'art et qu'il ne perturbe en rien les réseaux existants ;
- que les interventions ont lieu sur les plages horaires autorisées ;
- que l'intervention des équipes est faite en totale adéquation avec ce document, les STAS et le Dossier Immeuble.

L'Opérateur Commercial et ses éventuels Sous-traitants s'engagent lors des opérations de raccordement d'un Client Final :

- à obtenir l'autorisation d'accès au Local du Client Final ;
- à prendre connaissance des spécificités de l'Immeuble ;
- à ce que le travail soit fait dans les règles de l'art et qu'il ne perturbe en rien les réseaux existants ;
- à ce que les interventions se déroulent lors des plages horaires autorisées.

L'Opérateur Commercial et ses éventuels Sous-traitants s'engagent à l'occasion d'opérations de maintenance au respect des engagements mentionnés ci-dessus.

L'Opérateur Commercial et ses éventuels Sous-traitants s'engagent à respecter l'environnement lors de toute intervention :

- par le maintien de la propreté et de l'esthétique des parties communes ;
- en respectant les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur (notamment au titre du code du travail).