

## **PRE-REQUIS**

Afin de pouvoir bénéficier du Service, l'OC devra préalablement avoir validé l'éligibilité du site de livraison via l'extranet opérateur « OC2 » qui lui est mis à disposition par XpFibre. En cas d'éligibilité, l'OC peut faire une demande d'accès auprès de XpFibre.

Pour être éligible, le site entreprise devra comporter les mentions :

- « BRE Déployé » : le boîtier de raccordement entreprise est installé. Le lien passif FTTE est proposé avec un délai possiblement réduit ;
- Ou « BRE à Déployer » : le boîtier de raccordement entreprise n'est pas installé. Le lien passif FTTE est proposé avec un délai maximum de 8 semaines calendaires à compter de l'AR de commande et peut être allongé selon les contraintes rencontrées lors du déploiement.

Hors situations exceptionnelles et sous réserve de capacité sur les liens NRO-PM, le délai de livraison de l'accès FTTE est de 8 semaines, après l'acceptation de la commande.

Les parties conviennent que les « situations exceptionnelles » correspondent notamment aux cas ci-dessous énumérés :

- Dégradation des infrastructures existantes ;
- Capacité du réseau insuffisante (étude de charge des poteaux, capacité d'accueil des PIT,) ;
- Absence de réponse de la part des gestionnaires de voirie à une demande d'autorisation.

Les conditions d'accès et d'utilisation du Service sont décrites en Annexe 3 « STAS ».

Afin de bénéficier de l'offre livrée au NRO, l'OC doit disposer d'un accès au NRO de XpFibre en souscrivant aux Conditions Particulières du Service d'Hébergement.

## PROCEDURE DE COMMANDE TEMPORAIRE

Afin de commander un accès FttE passif, l'OC devra envoyer le bon de commande d'accès FTTE passif à l'adresse suivante : [fttepassif@xpfibre.com](mailto:fttepassif@xpfibre.com)

*XpFibre pourra refuser une demande d'accès FTTE passif en cas de :*

- *non éligibilité,*
- *saturation de la disponibilité de liens NRO-PM ou en cas de saturation du BRE le plus proche et sans alternative satisfaisante.*

*Dans ces cas précis l'OC recevra un AR KO par mail avec la cause du rejet.*

Une fois la demande d'accès acceptée par XpFibre, elle sera définitive et aura valeur de commande.

*L'OC recevra un AR OK par mail.*

*XpFibre informera l'OC par mail de l'évolution de son raccordement FTTE pour les étapes suivantes :*

- *Rendez-vous de visite technique,*
- *Rendez-vous de raccordement client,*
- *Mise en service (avec procès-verbal de recette en pièce jointe).*

L'OC pourra à tout moment prendre contact avec XpFibre par mail à l'adresse [fttepassifinfo@xpfibre.com](mailto:fttepassifinfo@xpfibre.com) obtenir des informations relatives à sa commande, pour modifier ou annuler sa commande le cas échéant, conformément aux dispositions du contrat.

## MODELE DE BON DE COMMANDE

Voir Annexe 2bis



## PROCEDURE DE COMMANDE (T2 2022)

Afin de commander un accès FttE passif, l'OC devra :

- Renseigner l'ensemble des champs obligatoires (informations clients, choix du régime de GTR, etc.) dans le formulaire de commande via l'outil OC2,
- Une fois les champs renseignés, l'OC pourra soumettre sa commande à XpFibre via le bouton prévu à cet effet.

*XpFibre pourra refuser une demande d'accès FTTE passif en cas de saturation de la disponibilité de liens NRO-PM ou en cas de saturation du BRE le plus proche et sans alternative satisfaisante.*

*Dans ce cas précis l'OC recevra un AR KO par mail avec la cause du rejet, l'AR KO sera également visible depuis l'extranet de suivi de commande OC2.*

- Une fois la demande d'accès acceptée par XpFibre, elle sera définitive et aura valeur de commande.

*2JO après soumission de la commande, l'OC recevra un AR OK par mail, l'AR OK sera également visible de l'extranet de suivi de commande OC2.*

La Commande a une durée indéterminée et pourra être résiliée par l'OC via l'extranet. Toute résiliation notifiée au cours d'un mois est effective à la fin de ce mois.

## RACCORDEMENT CLIENT FINAL ENTREPRISE

A la suite d'une commande, le statut de celle-ci, consultable par l'OC sur l'extranet mis à disposition par XpFibre, passe à l'état « En cours de Planification » sous quarante-huit heures ouvrées maximum, validant ainsi sa bonne réception et son acceptation.

XpFibre prend contact avec le Client Final Entreprise afin de réaliser une étude technique préalable afin de vérifier l'ensemble des prérequis en vue de programmer le raccordement par la suite,

XpFibre informe, le cas échéant, le Client Final Entreprise des travaux de Raccordement Client Final Entreprise qui pourront engendrer un délai de raccordement et des coûts complémentaires, le cas échéant. Cette information sera également notifiée à l'OC dans l'extranet mis à disposition par XpFibre.

XpFibre prend par la suite un RDV avec le Client Final Entreprise pour réaliser le raccordement.

*L'OC sera notifié par mail de la date prévisionnelle du raccordement, la date prévisionnelle du raccordement sera également visible depuis l'extranet de suivi de commande OC2.*

*En cas d'impossibilité de prise de contact avec le client final, la commande sera mise en statut « Standby », l'OC sera notifié par mail afin de pouvoir prendre contact avec son Client Final Entreprise.*

*Dans ce cas, la commande sera en attente d'action de la part de l'OC. L'OC aura donc la possibilité de relancer la commande ou d'annuler la commande depuis le portail OC2 ; un champ commentaire sera mis à disposition de l'OC afin de pouvoir informer XpFibre des informations complémentaires nécessaires au bon déroulement de l'installation client.*

Après la date de Mise en service, l'OC sera notifié par mail du déroulement de l'intervention.

- Dans le cas d'une installation finalisée (fibre livrée) :

Lorsque le raccordement du Client Final Entreprise est finalisé et le procès-verbal de recette émis, le statut de la commande évolue dans l'extranet et la commande passe à l'état « Activé », signifiant que la commande est livrée.

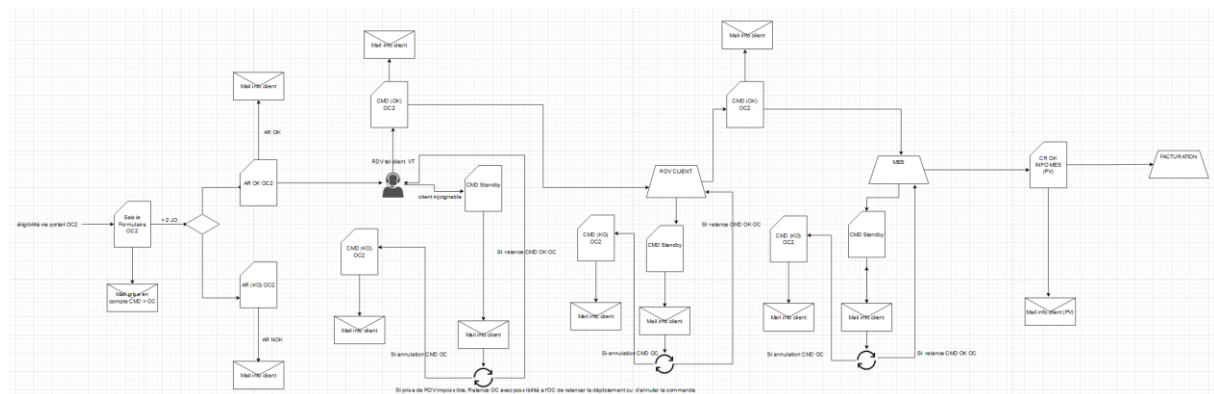
L'OC recevra un CR OK par mail, le CR OK sera également visible de l'extranet de suivi de commande OC2.

- Dans le cas d'un échec d'installation pour une raison liée au client (fibre non livrée) :

La commande sera mise en statut « Standby », l'OC sera notifié par mail afin de pouvoir prendre contact avec son client. Dans ce cas la commande sera en attente d'action de la part de l'OC. L'OC aura donc la possibilité de relancer la commande ou d'annuler la commande depuis le portail OC2, un champ commentaire sera mis à disposition de l'OC afin de pouvoir remonter à XpFibre les informations complémentaires nécessaires au bon déroulement de l'installation client.

Les parties conviennent qu'elles feront application du protocole d'échanges Accès 2.0 défini par le groupe Interop'Fibre dans des délais raisonnables.

#### Diagramme processus commande :



### **MODIFICATION DE COMMANDE**

L'OC aura la possibilité de modifier le régime de GTR sur une commande livrée.

Pour ce faire, l'OC devra sélectionner la commande livrée depuis le portail OC2 et cliquer sur le bouton « modification commande », il pourra alors passer une commande d'upgrade vers une GTR 4H HNO ou de downgrade vers une GTR 4H HO. L'OC recevra un mail de confirmation de réalisation de changement de régime GTR. Le changement sera également visible depuis le portail OC2

### **RESILIATION DE COMMANDE**

L'OC aura la possibilité de résilier sa commande à tout moment depuis le portail OC2.

Pour ce faire, l'OC devra sélectionner la commande livrée depuis le portail OC2 et cliquer sur le bouton « résiliation commande », il aura alors une fenêtre de confirmation et devra confirmer son choix. Une fois la confirmation faite un mail de prise en compte sera envoyé à l'OC et la demande de résiliation sera prise en compte.

L'OC recevra un mail de confirmation de réalisation de résiliation de la commande une fois la commande résiliée ; le changement de statut sera visible depuis le portail OC2.