

<b>ANNEXE 3 – MAINTENANCE</b>
-------------------------------

**Sommaire**

<b>1.</b>	<b>INTRODUCTION</b>	<b>2</b>	
<b>2.</b>	<b>CENTRE D'EXPLOITATION</b>	<b>2</b>	
2.1.	Livraison des services	2	
2.2.	Supervision et monitoring	2	
2.3.	Maintenance préventive	2	
2.4.	Maintenance curative	3	
2.5.	Service Après-Vente (SAV)	3	
2.6.	Guichet unique d'aide à la mise en service des PTO	3	
<b>3.</b>	<b>PROCEDURE DE TRAITEMENT D'UN TICKET</b>	<b>4</b>	
3.1.	Maintenance Curative	4	
3.2.	Incident Individuel	5	
<b>4.</b>	<b>INTERVENTIONS PLANIFIEES</b>	<b>5</b>	
<b>5.</b>	<b>LIMITES DE RESPONSABILITE</b>	<b>5</b>	

## 1. Introduction

L'objectif de ce document est de définir les modalités d'échanges sur les incidents entre l'Usager et le NOC du Délégué. Il présente l'organisation du Délégué, et les limites de responsabilités dans le cadre de la maintenance du réseau.

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

Les contacts opérationnels et les matrices d'escalade sont précisés en Annexe 4 Contacts et escalade. Les engagements de niveaux de service sont précisés en Annexe 7 SLA et Pénalités.

## 2. Centre d'exploitation

Le centre d'exploitation du Délégué 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. Maintenance préventive

La maintenance préventive est traduite par une inspection annuelle (au minimum) des hébergements (locaux techniques)

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. Maintenance curative

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

La maintenance curative couvre notamment les problématiques liées à l'hébergement (Energie et Climatisation) ainsi que la maintenance curative des Raccordements distants.

Le début de traitement du ticket pour les incidents génériques se fait 24h/24 et 7 jours/7

#### 2.5. Service Après-Vente (SAV)

Le SAV couvre les incidents individuels dans le cadre des tickets ouverts par l'Usager. Le début de traitement du ticket pour l'incident individuel se fait en jours ouvrés de 09h00 à 18h00.

L'utilisateur s'assurera de réaliser un pre-diagnostic sur ses Equipements. Il pourra ouvrir un ticket auprès du Délégué le cas échéant.

Le processus d'ouverture d'un ticket est conforme au protocole d'échanges de flux inter opérateurs définis par le groupe Interop'Fibre en vigueur à la date de signature du présent contrat. Les processus d'ouverture et de traitement d'un ticket suivront les évolutions et versions de protocole d'échange de flux inter opérateur.

Le service SAV est l'interface en charge d'accueillir et de traiter :

- Les requêtes des Usagers dans le cadre du périmètre de responsabilité du Délégué
  - Confirmation de la prise en charge de la signalisation
  - Orienter les requêtes clients vers les services concernés
- Gestion des tickets
  - Traitement des tickets
  - Déclenchement d'interventions auprès des équipes techniques locales
- Notification Usager
  - Informer l'Usager de l'avancement du traitement
  - Clore les signalisations

#### 2.6. Guichet unique d'aide à la mise en service des PTO

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

Horaires : de 8h00 à 17h00 du lundi au samedi.

N° du guichet unique : 01 60 33 44 77

### 3. Procédure de traitement d'un ticket

#### 3.1. Maintenance Curative

Pour ouvrir un ticket d'incident, l'Usager se rend sur le portail Extranet du Délégitaire et se connecte à l'aide de ses identifiants à l'adresse : <http://espace-client.covage.com/>

L'Usager saisit les informations suivantes dans l'extranet du Délégitaire :

- La référence du service hébergement HEBxxxxx
- La référence du Raccordement distants
- Description du dysfonctionnement
- L'occurrence du dysfonctionnement (premier dysfonctionnement, la fréquence, quand le l'Usager constate le dysfonctionnement)

Les déclenchements peuvent également être réalisés de façon proactive par le Délégitaire sur la base des alarmes remontées par les équipements. De façon automatique, un évènement ou une alarme (exemple alarme température, état de la source d'énergie, intrusion) détectés via les équipements de supervision donne lieu à l'ouverture d'un ticket et est notifié à l'équipe NOC.

Enfin, le NOC du Délégitaire peut être contacté par téléphone 24h /24 et 7 jours / 7 pour le suivi des interventions de maintenance curative (Cf Annexe 4 Contacts et escalade).

Les informations de suivi d'avancement de traitement du ticket sont disponibles en temps réel via l'extranet du Délégitaire.

L'avis de rétablissement indiqué dans l'extranet du Délégitaire comprend la description des causes de l'incident et de l'opération de correction réalisée. Il est demandé à l'Usager de confirmer la clôture du ticket.

Sans confirmation de l'usager dans un délai de 48h suivant la notification de fin d'incident par le NOC du Délégitaire, l'incident est considéré clos.

### 3.2. Incident Individuel

La signalisation SAV respectera le protocole inter opérateur et les flux en vigueur définis par le groupe Interop’Fibre. 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 2 Jours Ouvrés.

La clôture de la signalisation respectera le protocole et les flux en vigueur définis par le groupe Interop’Fibre.

## 4. Interventions planifiées

La planification des opérations du Délégitaire sur son propre le réseau doit faire l'objet d'un accord préalable entre le Délégitaire et l’Usager.

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

- Les travaux programmés, pour assurer une mise à jour et/ou une modification, prévenance de 10 jours ouvrés
- Les travaux correctifs urgents, pour assurer une opération de maintenance, sans préavis mais avec l’accord de l’Usager. Si celui-ci refuse l’intervention, le Délégitaire 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 en vigueur définis par le groupe Interop’Fibre. Dans l’attente de la mise en œuvre, les contacts sont définis dans l’Annexe 4.

Dans le cas où le service dont bénéficie l’Usager est seul susceptible d’être affecté par les travaux, le Délégitaire convient avec lui de la plage horaire d’intervention. Dans la mesure où seul l’Usager est susceptible d’être affecté les horaires convenus avec l’Usager peuvent être en HNO ou HO. En HNO cela donne lieu à l’établissement d’un devis.

## 5. Limites de responsabilité

	Acteur	Tâches	Actions / Communication
<b>DETECTION/ DECLARATION</b>	<b>Usager</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déclenchement procédure</li> </ul>	Appel téléphonique ou action dans l’Extranet, en précisant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Référence Lien (numéro de Service)</li> <li>• La date, et l’heure d’apparition de l’incident</li> <li>• La nature de l’impact</li> <li>• Les services impactés par l’incident</li> <li>• Le contact technique, mail et n° de téléphone</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Le cas échéant : traces, protocole et/ou procédure permettant de constater l'incident</li> </ul>
	<b>NOC Covage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déclenchement proactif de la procédure</li> </ul>	<p>Appel téléphonique ou e-mail vers l'Usager :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Notification de l'incident</li> <li>Description de l'impact</li> </ul>
<b>QUALIFICATION DE L'INCIDENT</b>	<b>NOC Covage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ouverture d'un ticket d'incident</li> <li>« horodatage début »</li> <li>Communication client (normalisation, expertise et service)</li> </ul>	<p>Communication avec l'Usager :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Collecte d'informations sur le service, le client, le site impacté et l'incident</li> <li>Identification du lien en cause</li> <li>Qualification de la criticité (mineur, majeur, critique)</li> <li>NOC Délégué informe l'Usager par l'Extranet de la prise en charge de l'incident et des premiers éléments de qualification</li> </ul>
<b>ANALYSE DIAGNOSTIC</b>	<b>NOC Covage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse de l'incident</li> <li>Réalisation d'investigations</li> <li>Points d'avancement régulier sur le diagnostic de l'incident</li> <li>Gel et dégel du chronomètre « horodatage incident » pendant les temps d'attente de réponse de l'Opérateur Usager</li> <li>Communication Usager (normalisation, expertise et service)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le NOC Délégué tient l'Usager informé de l'évolution de la situation par mise à jour du ticket</li> <li>Le NOC Délégué valide la configuration et le fonctionnement du Réseau du client</li> <li>Le NOC Délégué réalise des investigations complémentaires sur le Réseau</li> <li>Le NOC Délégué informe l'Usager des actions engagées : diagnostic et planning des actions</li> </ul>
<b>REPARATION</b>	<b>NOC Covage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Points d'avancement régulier sur la résolution de l'incident</li> <li>Gel et dégel du chronomètre « horodatage incident » pendant les temps d'attente de réponse de l'Opérateur Usager</li> <li>Réparation de l'incident et mise en œuvre des solutions correctives</li> <li>Communication client (normalisation, expertise et service)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si intervention sur site, le NOC Délégué déclenche l'intervention et la supervise</li> <li>Si défaut fibre, le NOC Délégué déclenche le mainteneur fibre et fait le suivi</li> <li>Si intervention distante, le NOC Délégué doit prévoir le retour arrière</li> <li>Le NOC Délégué valide le bon rétablissement du service avec l'Usager (appels téléphoniques ou e-mail et via le ticket avec rappel de la double référence de l'incident)</li> </ul>
<b>CLOTURE</b>	<b>NOC Covage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arrêt du chronomètre « horodatage incident »</li> <li>Communication Usager (normalisation, expertise et service)</li> <li>Clôture de la procédure</li> </ul>	<p>Envoi par l'Extranet d'un avis de rétablissement précisant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la référence du lien</li> <li>Opération de correction réalisée</li> <li>la date et l'heure d'occurrence de l'incident</li> <li>la description (nature et localisation) et les causes de l'incident</li> <li>la date et l'heure de retour en mode nominal</li> </ul>