
CONTRAT DE MUTUALISATION PASSIVE FTTH DE GUYACOM

ANNEXE 9 – WEBSERVICE DE DESCRIPTION D'ADRESSES

1 Préambule

Afin de pouvoir commander la création d'une Ligne FTTH au titre du Contrat, l'Opérateur souhaite obtenir un certain nombre d'informations sur la structure de l'adresse du client final de la part de Guyacom.

Guyacom propose donc à l'Opérateur de lui fournir ces informations au travers d'un fichier Excel.

Un service en ligne dit de « Description d'Adresse » (DA) sera proposé ultérieurement.

Ce Service est ci-après dénommé « Description d'Adresse » ou « DA ».

2 Objet

La présente annexe a pour objet de définir les conditions notamment techniques et opérationnelles dans lesquelles Guyacom fournit à l'Opérateur des informations sur la structure de l'adresse du Logement FTTH d'un Client Potentiel nécessaire au traitement par Guyacom des commandes de Lignes FTTH de l'Opérateur lorsque le Client Potentiel n'est pas en mesure de les lui fournir directement.

3 Définitions

Les termes utilisés avec une majuscule dans la présente annexe renvoient aux définitions figurant aux Conditions Générales.

Pour les besoins de la présente annexe sont ajoutées les définitions suivantes :

- **Client Potentiel** : personne physique ou morale cliente potentielle de l'Opérateur, situé dans un Site FTTH.
- **Code commune** : code INSEE de la commune sur cinq (5) caractères numériques permettant de référencer une commune et tel que fourni dans les Informations Préalables Enrichies.
- **Code voie** : code RIVOLI sur quatre (4) caractères alpha numériques permettant de référencer une voie et tel que fourni dans les Informations Préalables Enrichies.
- **Informations** : ensemble des éléments obtenus via le service DA et détaillés à l'article 4 intitulé « description du service » de la présente annexe.
- **« Description d'Adresse » ou « DA »** : dénomination du service proposé par Guyacom au titre de la présente annexe permettant d'obtenir des Informations. Le service est disponible au travers des fonctionnalités en ligne ou intégré.

- **Service en ligne** : version en ligne de DA, c'est-à-dire une interface homme-machine consistant en site internet interactif permettant l'accès aux fonctions de DA.
- **Service intégré** : version en web services de DA, c'est-à-dire une technologie permettant à des applications de dialoguer à distance via Internet, et ceci indépendamment des plates-formes et des langages sur lesquels elles reposent. Pour ce faire, les web services s'appuient sur un ensemble de protocoles Internet très répandus (XML, HTTP), afin de communiquer entre eux. Cette communication est basée sur le principe de demandes et réponses, effectuées avec des messages XML. Ce service n'est actuellement pas proposé par Guyacom.
- **Taux de disponibilité du service en ligne** : accessibilité à la page d'accueil de TAO en ligne exprimée en pourcentage de la durée d'un mois calendaire considéré, étant entendu que les périodes de fermeture et d'interruption du service en ligne, précisées à l'article 6.1 intitulé « disponibilité du service en ligne » de la présente annexe, sont non comptabilisées.
- **Taux de disponibilité du service intégré** : accessibilité au service intégré exprimée en pourcentage de la durée d'un mois calendaire considéré, étant entendu que les périodes de fermeture et d'interruption du service intégré, précisées à l'article 6.2 intitulé « disponibilité du service intégré » de la présente annexe, sont non comptabilisées.

4 Description du service

4.1 Informations délivrées par le service

DA permet d'obtenir la structure d'un Immeuble FTTH, décrite ci-après, à partir de la saisie par l'Opérateur de l'adresse de l'Immeuble FTTH.

Les adresses des Immeubles FTTH et les identifiants de PM sont publiés dans les Informations Préalables Enrichies.

La structure d'un Immeuble FTTH, telle que remontée par DA, est composée des informations suivantes, listées par ordre hiérarchique décroissant :

- bâtiment
- escalier
- étage
- la référence du PTO

4.2 Périmètre des informations délivrées par DA

Les Informations ne peuvent être obtenues que pour des PM et des Câblages FTTH mis à disposition de l'Opérateur au titre du Contrat.

5 Accès au service

Les informations du service DA sont actuellement transmises par le biais d'un fichier Excel.

L'accès à un service en ligne tel que décrit à l'article 5.2 ci-dessous sera proposé ultérieurement.

5.1 Fichier Excel

Le fichier Excel décrit pour chaque PTO :

- l'étage
- l'escalier
- le bâtiment
- l'adresse de l'Immeuble FTTH

Un simple filtre permet donc de connaître pour chaque adresse, toutes les informations nécessaires à sa description.

5.2 Accès en ligne

Le service DA en ligne permet à l'Opérateur de consulter les Informations telles que décrites à l'article 4.1 au travers d'une interface homme - machine.

5.2.1 Modalités d'accès en ligne

Le service DA en ligne sera accessible par Internet à l'adresse fournie au moment de la signature du bon de commande, par un accès sécurisé pour lequel l'Opérateur doit avoir obtenu un ou plusieurs logins.

Guyacom informe l'Opérateur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception de tout changement de l'adresse URL ou des éléments d'identification moyennant le respect d'un préavis de deux mois avant ledit changement.

Le service DA en ligne sera accessible depuis un poste de travail (micro-ordinateur de Type PC ou MAC) et sera compatible avec les versions de navigateur IE9, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Microsoft Edge.

Le service DA en ligne sera accessible tous les jours sauf :

- du mardi au samedi, dans l'intervalle compris entre 1 heure 30 et 4 heures 30
- le lundi, dans l'intervalle compris entre 1 heure 30 et 6 heures.
- le dimanche, dans l'intervalle entre 1 heure 30 et 4 heures 30 et dans l'intervalle entre 11 heures 30 et 11 heure 45.

5.2.2 Login

L'accès au service en ligne sera possible grâce à un login composé d'un identifiant et d'un mot de passe.

Lors de la mise en place de ce service, Guyacom communiquera à l'Opérateur un ou plusieurs logins. Le nombre maximal de logins pouvant être attribué à l'Opérateur est limité à 10.

L'Opérateur pourra demander à Guyacom de nouveaux logins au cours de l'exécution du Contrat dans la limite du nombre maximal de logins définis ci-dessus.

Ces logins sont personnels. De ce fait, l'Opérateur est seul responsable vis-à-vis de Guyacom de leur attribution et de l'utilisation qui en est faite. Il se porte garant d'une utilisation diligente du service en ligne et du respect des stipulations de la présente annexe.

Le format préconisé pour l'identifiant du login est l'adresse e-mail de l'utilisateur. L'attribution d'un format différent est possible, sauf si un même identifiant préexiste dans le Système d'Information de Guyacom.

Le format du mot de passe est libre, sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- au moins cinq caractères ;
- au moins une lettre et au moins un chiffre.

Pour accéder au service en ligne, l'Opérateur passera par une page de connexion contenant deux zones de saisie permettant à l'utilisateur de saisir son login et son mot de passe.

6 Qualité du service

6.1 Disponibilité du service en ligne

Guyacom s'engagera à un taux de disponibilité du service en ligne de 90% sur un mois calendaire donné.

L'engagement de Guyacom sur le taux de disponibilité sera corrélé au respect par l'Opérateur des conditions cumulatives suivantes :

- l'Opérateur s'engage à ne pas émettre plus de deux recherches dans une seconde donnée. Ce cas correspond à une utilisation aux limites du service et donc à un débit instantané maximal.
- l'Opérateur s'engage à ne pas émettre plus de mille requêtes par jour.

Les Parties conviennent expressément que ne rentrent pas dans le calcul de disponibilité du service en ligne, les périodes suivantes :

- période de non accessibilité du service en ligne telle que prévu à l'article 5.1.1.
- période d'interruption du service en ligne pour travaux programmés tels que prévus à l'article 8 – intitulé « gestion des travaux programmés » du présent contrat.

7 Qualité des informations

Il est expressément convenu entre les Parties que la qualité des Informations fournies par Guyacom via le service de Description d'Adresses à l'Opérateur correspond à l'état des données contenues dans les bases du système d'information de Guyacom au moment de la fourniture des dites Informations.

8 Gestion des travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité du service défini à l'article 6 intitulé « qualité de service »

du présent contrat, Guyacom peut être amenée à réaliser des travaux susceptibles d'entraver temporairement le fonctionnement du service de DA. Néanmoins, Guyacom s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour l'Opérateur.

Avant chaque intervention, Guyacom informe l'Opérateur par mail, moyennant le respect d'un préavis de deux jours ouvrés, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption du service de DA.

9 Signalisation des incidents

A tout moment, l'Opérateur pourra informer par courrier électronique Guyacom de tout incident de fonctionnement du service de DA et ce, sept jours sur sept et vingt-quatre heures sur vingt-quatre, à l'adresse électronique ***noc@guyacom.fr***.

Les courriers électroniques déposés à cette adresse seront traités par Guyacom du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures sauf les jours fériés. Ce traitement a pour objectif de résoudre l'incident.

L'Opérateur s'engage à ne pas communiquer cette adresse à des tiers, y compris ses filiales. Guyacom ne traitera que les signalisations d'incident émanant de l'Opérateur.

En cas notamment de dysfonctionnement du service de DA, Guyacom fera ses meilleurs efforts pour le rétablir dans les meilleurs délais.

A la réception d'une signalisation qui ne peut être déposée que par une personne physique habilitée par l'Opérateur, Guyacom ouvre un ticket d'incident avec un numéro qu'elle communique à l'émetteur de la signalisation. Guyacom prend alors en charge le pilotage du rétablissement.

Lorsque le service est rétabli, Guyacom clôture l'incident et en informe l'Opérateur.