



Contrat n°xxx

Conditions Générales e-services de GRAND DAX TRÈS HAUT DÉBIT

Entre

GRAND DAX TRÈS HAUT DÉBIT, société anonyme à conseil d'administration au capital de 3 880 000 €, immatriculée au RCS de Dax sous le numéro 529 193 468, dont le siège social est situé 1 avenue de la gare Pulséo 40100 Dax.

ci-après dénommée le « Fournisseur de Services »

Représentée aux fins des présentes par Monsieur Arnaud DELAROCHE, en sa qualité de Directeur Général, dûment habilité à cet effet

d'une part,

et

XXX société anonyme au capital de **XXX** €, immatriculée au RCS de **XXX** sous le numéro **XXX**, dont le siège est situé au **XXX**.

ci-après dénommée l'« **Opérateur** »

Représentée aux fins des présentes par **XXX**, en sa qualité de **XXX**, dûment habilité à cet effet

d'autre part,

ci-après collectivement dénommées les « Parties » ou individuellement « Partie »,

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :



Table des matières

PREAMBULE	3
ARTICLE 1. DEFINITIONS	3
ARTICLE 2. OBJET	4
ARTICLE 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS	4
ARTICLE 4. DATE D'EFFET ET DUREE	4
4.1 DATE D'EFFET	5
4.2 DUREE	5
ARTICLE 5. SOUSCRIPTION ET MISE A DISPOSITION DES E-SERVICES	5
ARTICLE 6. PRIX	5
ARTICLE 7. FACTURATION ET PAIEMENT	5
ARTICLE 8. RESPONSABILITE	5
ARTICLE 9. RESILIATION	6
ARTICLE 10. MODIFICATION DU CONTRAT	6
10.1 MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES ET LEURS ANNEXES.....	6
10.2 MODIFICATION DES CONDITIONS SPECIFIQUES ET DE LEURS ANNEXES	6
ARTICLE 11. SECURITE	7
11.1 ACCES AU SYSTEME D'INFORMATION D'ORANGE.....	7
11.2 CONFIDENTIALITE DES MOTS DE PASSE ET AUTHENTIFICATION.....	7
ARTICLE 12. CONDITIONS D'UTILISATION D'INTERNET	7
ARTICLE 13. INFORMATIONS DELIVREES PAR LES E-SERVICES	8
ARTICLE 14. TRAVAUX PROGRAMMES ET MAINTENANCE	8
ARTICLE 15. SIGNALISATION DES INCIDENTS	8
ARTICLE 16. PROPRIETE INTELLECTUELLE	8

Liste des annexes

Annexe 1 : Liste des e-services

Annexe 2 : Exigences de sécurité pour un accès au Réseau d'Orange dans le cadre d'offres et d'e-services

Annexe 3 : Service e-soutien

Annexe 4 : Modalités d'attribution d'identifiants



Préambule

Dans le cadre de la construction et de l'exploitation du réseau d'initiative publique très haut débit NUMERID@X, l'Opérateur a signé auprès du Fournisseur de Services des contrats pour la fourniture de produits et services (ci-après dénommées les « Offres »).

Dans le cadre de la fourniture desdites Offres, le Fournisseur de Services met à la disposition des opérateurs une gamme de services (ci-après dénommés collectivement « e-services ») permettant aux opérateurs de réaliser toutes les étapes du parcours client (par exemple : commande, dépôt de signalisation...), accessibles en ligne sur l'Espace Opérateurs ou en mode intégré (échanges en Web Services ou échanges de fichiers de serveur à serveur).

Pour ce faire, le Fournisseur de Services est autorisé par Orange à utiliser le Système d'Information d'Orange. Cette utilisation implique que l'Opérateur s'engage à respecter des règles de sécurité strictes afin d'accéder au réseau d'Orange, telles que détaillées dans les présentes.

La liste des e-services auxquels l'Opérateur peut souscrire, en fonction des contrats relatifs aux Offres dont il est titulaire, figure en annexe 1 « Liste des e-services » des présentes Conditions Générales.

Article 1. Définitions

Accord-cadre : désigne le contrat conclu entre le Fournisseur de Services et l'Opérateur définissant les conditions et modalités juridiques et financières applicables aux présentes conditions générales.

Bon de commande : désigne les formulaires types joints aux Conditions Spécifiques qui formalisent la souscription aux différents e-services et, dont un modèle figure par e-service, en annexe des Conditions Spécifiques applicables. Tout Bon de Commande doit être signé par l'Opérateur.

Certificat d'Authentification : désigne un code chiffré permettant d'identifier une entité physique ou numérique. Ce certificat permet l'authentification, et donc la sécurisation, des échanges entre le Système d'Information (SI) de l'Opérateur et celui d'Orange.

Client Final : désigne une personne physique ou morale, cliente de l'Opérateur.

Convention : désigne la convention relative à l'exécution d'un service public (marché public y compris marché de partenariat, délégation de service public, etc.) dans le cadre de laquelle sont fournis les e services.

Date d'Activation ou de Mise en Service : désigne la date effective de mise en service par le Fournisseur de Services d'un e-service formalisée par l'attribution à l'Opérateur des droits lui permettant d'accéder au e-service auquel il a souscrit.

Éléments d'identification : désignent les éléments permettant à l'Opérateur de se connecter à un e-service en ligne. Ils sont composés d'un identifiant et d'un mot de passe.

Espace Opérateurs : désigne un espace sécurisé sur Internet accessible aux opérateurs titulaires d'Offres proposées par le Fournisseur de Services qui intègre et fédère des services en ligne tels que précisés en annexe 1 ainsi que des informations commerciales ou techniques. La date de disponibilité de ce service sera notifiée prochainement à l'Opérateur.

Extranet / IHM (Interface Homme Machine) : désigne un accès sécurisé en ligne (site web) aux e-services, à l'aide d'Éléments d'identification, depuis un ordinateur connecté à internet.

HTTPS (HyperText Transfer Protocol Secure) : désigne un protocole permettant à l'Opérateur de vérifier l'identité du site web auquel il accède grâce à un Certificat d'Authentification. Ce protocole garantit la confidentialité et l'intégrité des données envoyées par l'Opérateur (notamment des informations entrées dans les formulaires) et reçues du serveur mis à la disposition du Fournisseur de Services par Orange.

Informations : désignent un ensemble d'éléments et/ou de données obtenu(es) via les e-services. L'ensemble des données ou éléments communiqué(e)s, dans le cadre de la fourniture d'un e-service est défini dans les Conditions Spécifiques applicables.

Jours et Heures Ouvrables : du lundi au samedi inclus, hors jours fériés de 8 heures à 18 heures (heures France métropolitaine)

Personne Habilitée : personne utilisatrice d'un e-service, désignée par l'Opérateur comme étant le correspondant dudit e-service.

Profil : désigne les droits attribués à une Personne Habilitée pour accéder aux e-services souscrits par l'Opérateur ou à certaines fonctionnalités desdits e-services.

Mode Intégré : échange automatisé de données entre deux Systèmes d'Information soit par web services soit par échange de fichiers.

Travaux Programmés : désignent les travaux d'aménagement, d'évolution ou de maintenance préventive du réseau du Fournisseur de Services.

Web Services : désignent les échanges automatisés de données entre deux Systèmes d'Information, à l'aide d'un langage informatique, le XML.

Article 2. Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions de fourniture par le Fournisseur de Services des e-services tels que décrits dans les Conditions Spécifiques applicables.

Article 3. Documents contractuels

Le Contrat « e-services » est composé par ordre de priorité décroissante des documents suivants (ci-après ensemble dénommé le « Contrat ») :

- des présentes Conditions Générales et leurs annexes,
- des Conditions Spécifiques définissant les modalités de fourniture de chaque e-service, et leurs annexes,
- du (ou des) Bon(s) de Commande.

En cas de contradiction, l'interprétation du Contrat est réalisée en donnant priorité au document ayant le rang le plus élevé. En cas de contradiction dans des documents de rang identique, l'interprétation du Contrat est réalisée en vue de permettre la réalisation de son objet dans le respect de l'équilibre des obligations entre les Parties tel que prévu dans les Conditions Générales.

De convention expresse entre les Parties, le Contrat n'a pas pour objet de modifier les stipulations des contrats relatifs aux offres de gros souscrits auprès du Fournisseur de Services qui conservent leur entière application.

Préalablement à la signature des présentes Conditions Générales, l'Opérateur doit avoir signé l'Accord-cadre régissant le Contrat. Un e-service est une Offre au sens de l'Accord-cadre.

Article 4. Date d'effet et durée



4.1 Date d'effet

Le Contrat prend effet à compter du jour de sa signature par les Parties.

Dans le cas où la date de signature des Parties ne serait pas concomitante, le Contrat prend effet au jour où la dernière signature est apposée.

4.2 Durée

Le contrat est conclu à compter de sa date d'effet pour une durée qui ne pourra excéder celle de la convention de délégation de service public entre GRAND DAX THD et la Communauté d'agglomération du Grand DAX, laquelle arrive à expiration le 25 janvier 2038. Un e-service est souscrit pour une durée indéterminée assortie le cas échéant, d'une période minimale d'engagement à compter de la Date d'Activation du e-service concerné et telle que précisée dans les Conditions Spécifiques applicables. Les options proposées le cas échéant, dans le cadre des e-services sont souscrites pour une durée précisée dans les Conditions Spécifiques applicables.

Article 5. Souscription et mise à disposition des e-services

L'Opérateur peut souscrire à un ou plusieurs e-service(s), en fonction des contrats relatifs aux offres de gros auxquels il a souscrits. Toute commande d'un e-service est subordonnée à la signature d'un Bon de Commande figurant dans le document intitulé « Bons de Commande e-services » dont un modèle est joint par e-service en annexe des Conditions Spécifiques applicables.

Les modalités de mise en service de chacun des e-services sont précisées dans les Conditions Spécifiques afférentes à chaque e-service.

Article 6. Prix

Les prix sont précisés dans les Conditions Spécifiques afférentes à chaque e-service.

Les prix peuvent être modifiés, le cas échéant, conformément aux conditions et modalités décrites à l'article « Modification du Contrat » des présentes Conditions Générales.

L'accès internet (communication et accès), pour accéder aux e-services en ligne est à la charge de l'Opérateur.

Article 7. Facturation et paiement

Les factures sont émises par le Fournisseur de Services à compter de la date de réception du Bon de Commande du (ou des) e-service(s) commandé(s).

Les modalités relatives à la facturation et au paiement des e-services sont décrites dans l'Accord-cadre et dans les Conditions Spécifiques applicable à chaque e-service concerné.

Article 8. Responsabilité

Dans la mesure où la responsabilité des Parties serait retenue au titre du Contrat en cas de manquement contractuel, chaque Partie est susceptible de verser à l'autre Partie, au titre du préjudice matériel ou immatériel

direct subi par cette dernière au titre de la fourniture d'un e-service un montant maximum par incident, de 50 000 euros, étant entendu que la responsabilité au titre du Contrat par année civile ne pourra excéder 150 000 euros et ce quel que soit le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

Article 9. Résiliation

Outre les cas prévus à l'Accord-cadre, les Parties peuvent résilier à tout moment le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois.

La résiliation du Contrat entraîne la résiliation de l'ensemble des e-services.

En outre, chacune des Parties peut à tout moment résilier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception un ou plusieurs e-service(s) moyennant le respect d'un préavis indiqué dans les Conditions Spécifiques applicables.

Si une période minimale d'engagement est prévue, alors en cas de résiliation d'un e-service par l'Opérateur avant le terme de cette période, l'Opérateur sera redevable de l'ensemble des abonnements restant à courir jusqu'à la fin de ladite période minimale.

Article 10. Modification du Contrat

10.1 Modification des Conditions Générales et leurs annexes

Toute modification des Conditions Générales doit faire l'objet de la signature par les Parties d'une nouvelle version remplaçant celle précédemment en vigueur. L'ensemble des e-services est alors régi par les nouvelles Conditions Générales.

Toutefois, concernant les évolutions des annexes des présentes Conditions Générales, les Parties conviennent qu'à l'exception de l'annexe 2 « Exigences de sécurité » des Conditions Générales qui doit faire l'objet de la signature par les Parties d'une nouvelle version remplaçant celle précédemment en vigueur toute modification des annexes aux Conditions Générales, est notifiée par écrit, par le Fournisseur de Services à l'Opérateur dans le respect d'un préavis d'un (1) mois.

10.2 Modification des Conditions Spécifiques et de leurs annexes

A l'exception des annexes « Prix », toute modification des Conditions Spécifiques et de leurs annexes, est notifiée par courrier électronique, par le Fournisseur de Services à l'Opérateur dans le respect d'un délai de préavis tel que défini dans les Conditions Spécifiques applicables.

Chaque évolution des Conditions Spécifiques et/ou de leurs annexes remplacera la version précédemment en vigueur pour l'e-service concerné.

En cas de modification substantielle portant préjudice à l'Opérateur, ce dernier peut résilier tout ou partie du Contrat relatif au e-service concerné, y compris pendant la période minimale, et ce sans pénalité et sans droit de dédommagement. Dans ce cas, la résiliation intervient au jour de l'entrée en vigueur de ladite modification.

Toute modification des annexes « Prix » des Conditions Spécifiques est notifiée à l'Opérateur par le Fournisseur de Services par écrit dans le respect :

- d'un préavis d'un (1) mois pour toute modification du prix à la baisse,
- d'un préavis de trois (3) mois pour toute modification du prix à la hausse.

Article 11. Sécurité

11.1 Accès au Système d'Information d'Orange

Dans le cadre de la fourniture des e-services en Mode Intégré ou par transfert de fichiers, le Fournisseur de Services bénéficie de la part d'Orange d'un droit d'accès au réseau d'Orange. Le Fournisseur de Services utilise ce droit d'accès sous sa propre responsabilité en vue de la fourniture à l'Opérateur des e-services, A ce titre, le Fournisseur de Services permet à l'Opérateur d'accéder à distance au réseau d'Orange étant entendu que l'Opérateur s'engage à respecter les conditions d'utilisation des accès distants au réseau d'Orange telles que décrites en annexe 2 « Exigence de Sécurité » des présentes Conditions Générales.

11.2 Confidentialité des mots de passe et authentification

La confidentialité des échanges entre les Parties et l'authentification de l'Opérateur sont assurées par l'attribution et l'utilisation d'Eléments d'identification (identifiants et mots de passe) et par le cryptage des informations échangées entre le terminal de l'Opérateur et l'e-service souscrit.

L'authentification est assurée par la saisie des Eléments d'identification associés le cas échéant à l'Espace Opérateurs et/ou aux e-services auxquels il a souscrits.

L'Opérateur s'engage à préserver la confidentialité des Eléments d'identification et à avertir immédiatement le Fournisseur de Services en cas de perte ou d'utilisation frauduleuse suspectée ou avérée.

L'Opérateur et les utilisateurs sont les seuls responsables de l'utilisation des Eléments d'identification ; le Fournisseur de Services déclinant toute responsabilité à ce titre. Ainsi, toute connexion ou transmission de données effectuées en utilisant les Eléments d'identification de l'Opérateur seront réputées avoir été effectuées par l'Opérateur lui-même.

L'Opérateur qui communiquerait ses identifiants et/ou mots de passe à toute autre personne qu'un préposé de l'Opérateur le ferait sous son entière responsabilité.

Procédure en cas de perte ou d'utilisation jugée frauduleuse des Eléments d'identification par l'Opérateur :

En cas de perte ou d'utilisation frauduleuse des Eléments d'identification, l'Opérateur avertit le Fournisseur de Services afin :

- de désactiver lesdits identifiants, et
- d'obtenir de nouveaux identifiants.

L'Opérateur est informé que tout identifiant non utilisé durant une période définie en annexe 4 « Modalités d'attribution d'identifiants » des présentes Conditions Générales est automatiquement désactivé par le Fournisseur de Services. Cette mesure de sécurité s'applique à l'ensemble des identifiants détenus par l'Opérateur pour ses accès aux e-services souscrits.

Article 12. Conditions d'utilisation d'internet

L'Opérateur déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît :

- qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet, et
- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en terme d'usage ou être protégées par un droit de propriété. L'Opérateur est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.



Article 13. Informations délivrées par les e-services

Les Informations fournies dans le cadre des e-services souscrits par l'Opérateur sont représentatives de l'état des données contenues dans le Système d'Information d'Orange à la date d'extraction.

Ces informations sont susceptibles d'évoluer en fonction des évolutions du réseau et de la mise à jour du Système d'Information d'Orange. Le Fournisseur de Services fournit par conséquent une documentation en l'état et sans garantie concernant sa pérennité des informations fournies.

Article 14. Travaux programmés et maintenance

Pour assurer le maintien de la qualité des e-services, le Fournisseur de Services peut être amené à réaliser des opérations de maintenance ou des travaux susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des e-services concernés. Néanmoins, le Fournisseur de Services s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour l'Opérateur.

Avant chaque intervention, le Fournisseur de Services informe l'Opérateur par message sur l'Espace Opérateurs ou courrier électronique, moyennant le respect d'un préavis indiqué dans les Conditions Spécifiques de chaque e-service.

Le cas échéant, les horaires d'interruption pour maintenance préventive sont également indiqués dans les Conditions Spécifiques des e-services concernés.

Les interruptions des e-services dues à la maintenance ou à des travaux qui ont été programmées par le Fournisseur de Services ne sont pas considérées comme des incidents.

Article 15. Signalisation des incidents

En cas de difficulté ou d'impossibilité d'accéder à l'un des e-services souscrit par l'Opérateur, celui-ci peut signaler le dysfonctionnement via le service e-soutien décrit en annexe présentes Conditions Générales.

Article 16. Propriété intellectuelle

Le Fournisseur de Services ne transfère aucun droit de propriété intellectuelle sur l'un quelconque des éléments (y compris les logiciels et leur documentation) mis à la disposition de l'Opérateur.

Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation des équipements nécessaires à la fourniture d'un e-service, il est précisé que le Fournisseur de Services détient d'Orange, directement ou indirectement, les droits correspondants et concède à l'Opérateur un droit d'usage personnel, non exclusif, non transférable sur ces logiciels, limité à l'objet et à la durée de la fourniture dudit e-service. L'Opérateur ne peut, sans autorisation préalable et écrite du Fournisseur de Services, nantir, céder, louer, donner en licence, commercialiser, mettre à disposition, communiquer ou prêter, à titre onéreux ou gracieux, les logiciels. L'Opérateur s'interdit d'installer sur d'autres équipements les logiciels, d'apporter ou de faire apporter, toute modification, y compris pour corriger d'éventuelles erreurs. L'Opérateur s'interdit tout acte de modification, de traduction, d'adaptation, de désassemblage, de décompilation, de reproduction, d'utilisation à des fins d'analyse concurrente, de distribution ou de création d'œuvres dérivées, à partir de tout ou partie des logiciels, sauf pour les exceptions strictement définies par la loi. L'Opérateur s'interdit toute suppression, masquage ou modification des mentions notamment de propriété figurant sur les logiciels ou apparaissant pendant l'utilisation de l'équipement. Orange détient tous les droits de propriété sur les logiciels remis dans le cadre des e-services et peut donc en concéder librement l'utilisation.

Le Fournisseur de Services garantit l'Opérateur contre toute réclamation ou action intentée par un tiers pendant l'exécution du Contrat visant à démontrer qu'un logiciel mis à disposition par le Fournisseur de Services viole ses droits en matière de propriété intellectuelle. A ce titre, le Fournisseur de Services

indemniser l'Opérateur de toute condamnation définitive qui résulterait d'une telle réclamation ou action et ce dans les conditions définies ci-après.

Cette réclamation ou action doit être portée à la connaissance du Fournisseur de Services par écrit et dans les plus brefs délais, et l'Opérateur doit accorder le contrôle exclusif de la défense ou de la transaction en ce qui concerne cette réclamation ou action. L'Opérateur s'engage à collaborer pleinement à la défense du Fournisseur de Services. Le Fournisseur de Services remboursera à l'Opérateur le montant des frais engagés dans cette collaboration, sous réserve que ceux-ci aient été approuvés au préalable par écrit par le Fournisseur de Services.

Les obligations et garanties du Fournisseur de Services au titre de la présente clause ne pourront s'appliquer lorsque l'Opérateur a contribué aux faits reprochés par l'action ou la réclamation et notamment par une utilisation du logiciel de manière non conforme aux stipulations du Contrat.

Si, dans le cadre d'une action en contrefaçon, l'utilisation par l'Opérateur d'un logiciel est interdite par une décision de justice, le Fournisseur de Services pourra, à son entière discrétion, soit obtenir en faveur de l'Opérateur le droit de continuer à utiliser le logiciel jugé contrefaisant, soit modifier le logiciel ou le remplacer par une correction équivalente en termes de fonctionnalités, afin qu'il ne soit plus contrefaisant. La garantie ne s'appliquera que dans la limite du plafond de responsabilité défini au Contrat.

Établi en deux originaux, dont un est remis à chaque Partie.

Pour le Fournisseur de Service
Fait à #ville#, le #date#

Pour l'Opérateur
Fait à #ville#, le #date#

Mr DELAROCHE Arnaud
Directeur Général

Signature précédée des nom, prénom et
qualité du signataire



Annexe 1 – Liste des e-services

Dans le cadre du Contrat, l'Opérateur peut souscrire aux e-services suivants :

e-RDV Commande : le service e-RDV Commande s'adresse aux opérateurs qui passent des commandes (en construction) d'accès FTTH. Il permet aux opérateurs de réserver un rendez-vous d'intervention directement et en temps réel dans le planning des techniciens.

FCI (Frontal Commande Intégré) : système de gestion des commandes des Offres permettant la qualification, la passation et le suivi des commandes jusqu'à la livraison. Le périmètre du service est précisé en annexe des Conditions Spécifiques du FCI.

e-SAV : e-service de gestion du Service Après-Vente qui permet à l'Opérateur, en cas de dysfonctionnement constaté sur des éléments de son parc d'Offres, de réaliser des tests sur des équipements, de déposer et suivre des signalisations.

e-Soutien : extranet dédié au soutien des e-services, et fédéré à l'Espace Opérateurs. Ce service propose des formulaires de dépôt de signalisation adaptés à chaque e-service pour lequel l'utilisateur souhaite signaler le dysfonctionnement. La date de disponibilité de ce service en ligne sera prochainement communiquée à l'Opérateur

Service e-Mutation Fibre FTTH : service qui permet aux opérateurs de gérer la réaffectation de fibre d'une ligne FTTH commandée, sans appel à la hot line

Service EFC : Echange de Fichiers de Commande : e-service permettant l'échange automatique et sécurisé des fichiers dans entre le SI Orange et le SI de l'Opérateur.

Translation d'Adresses Opérateur (TAO) : e-service permettant à l'Opérateur de disposer d'informations sur la structure de l'adresse d'un logement FTTH d'un Client Final potentiel nécessaire au traitement par le Fournisseur de Services des commandes de lignes FTTH de l'Opérateur lorsque le Client final potentiel n'est pas en mesure de les lui fournir directement. Ce service est actuellement disponible en web services. La date de disponibilité de ce service en ligne sera prochainement communiquée à l'Opérateur.



Annexe 2 – Exigences de sécurité pour un accès au Réseau d'Orange dans le cadre de la fourniture d'offres et d'e-services

Dans le cadre de la fourniture des e-services en Mode Intégré ou par transfert de fichiers, l'Opérateur doit accéder au Système d'Information d'Orange.

À ce titre, le Fournisseur de Services, avec l'accord exprès d'Orange, autorise l'Opérateur à accéder à distance au réseau d'Orange, étant entendu que l'Opérateur s'engage à respecter les conditions d'utilisation des accès distants au réseau d'Orange telles que décrites ci-dessous et ce, pendant toute la durée de fourniture des e-services.

1. Définitions

« **Réseau d'Orange** » désigne le réseau interne d'Orange et les infrastructures d'accès au réseau d'Orange permettant les échanges entre les Ressources de l'Opérateur et les Ressources du Fournisseur de Services.

« **Point d'accès** » désigne l'interface technique « réseau » mise en place entre l'Opérateur et le Fournisseur de Services. Le Point d'Accès est composé d'équipements, mis à disposition et exploités par Orange pour le compte du Fournisseur de Services. Le Point d'Accès a pour fonction la mise en réseau d'un ou plusieurs sites de l'Opérateur. Tous les échanges réseau entre l'Opérateur et le Fournisseur de Services transiteront par ce point.

« **Intervenant(s)** » désigne l'ensemble des personnes dûment autorisées par l'Opérateur disposant d'un accès au Réseau d'Orange au titre de la fourniture des e-services en mode intégré, et notamment, sans que cette liste soit limitative, les salariés de l'Opérateur et les salariés des sous-traitants de l'Opérateur.

« **Ressources** » désigne l'ensemble des réseaux, matériels, logiciels, services, données appartenant et administrés par l'une ou l'autre des Parties, ou par Orange pour le compte du Fournisseur de Services, et utilisés dans le cadre de la fourniture des e-services en mode intégré.

2. Contrôle d'accès

L'Opérateur s'engage à :

- réserver l'usage du Point d'Accès aux besoins stricts de l'utilisation des e-services ;
- s'assurer que seuls les Intervenants autorisés et les Ressources de l'Opérateur autorisées communiquent avec les Ressources d'Orange mises à disposition du Fournisseur de Services ;
- mettre en œuvre les moyens techniques et organisationnels permettant d'établir la relation entre une connexion ou action sur les Ressources d'Orange mises à disposition du Fournisseur de Services et la personne physique qui en est à l'origine.

Pour les identifiants fournis par le Fournisseur de Services pour l'accès des Intervenants aux Ressources d'Orange mises à disposition du Fournisseur de Services, l'Opérateur s'engage à

- ne pas diffuser à un tiers autres que les Intervenants les données d'authentification permettant l'accès aux Ressources d'Orange ;
- mettre en œuvre les moyens techniques et organisationnels permettant d'établir la relation entre l'identifiant fourni et la personne physique l'utilisant.

3. Gestion de l'exploitation des Ressources

L'Opérateur s'engage à :

- appliquer les mises à jour de sécurité de manière réactive sur ses Ressources afin de maintenir leur niveau de sécurité, et notamment à mettre en œuvre une solution opérationnelle d'anti-virus sur ses Ressources ;
- mettre en œuvre des mécanismes de verrouillage de session sur ses Ressources après une durée courte d'inactivité afin de protéger l'accès à ses Ressources ;



- mettre en œuvre une politique de gestion des mots de passe d'accès à ses Ressources. Cette politique doit intégrer le renouvellement régulier des mots de passe et l'utilisation de mots de passe robustes ;
- mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer l'intégrité des données échangées entre mises à disposition du Fournisseur de Services et l'Opérateur ;
- en cas de transfert de données depuis l'Opérateur vers les ressources mises à disposition par Orange pour mises à disposition du Fournisseur de Services, mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer la non-infection de ces données par un code malveillant ;
- à restituer les matériels propriétés d'Orange ou de mises à disposition du Fournisseur de Services, à restituer ou détruire les informations propriété d'Orange ou de mises à disposition du Fournisseur de Services en cas de résiliation d'un e-service.

L'Opérateur utilisera uniquement les Ressources d'Orange nécessaires à la fourniture du ou des e-service(s) souscrit(s).

En ce qui concerne ses propres Ressources, l'Opérateur utilisera uniquement les Ressources nécessaires à la fourniture du ou des e-service(s) souscrit(s).

4. Gestion des incidents de sécurité

L'Opérateur s'engage à désigner le point de contact qui sera alerté en cas d'incident de sécurité et informera par écrit le Fournisseur de Services de tout changement le concernant.

L'Opérateur et le Fournisseur de Services s'engagent à s'informer réciproquement en cas de détection d'une malveillance, d'une vulnérabilité, ou d'un incident de sécurité pouvant avoir un impact sur les Ressources de l'autre Partie conformément aux procédures et contacts déterminés préalablement par écrit par les Parties.

En cas d'incident grave lié à l'accès de l'Opérateur (par exemple une crise virale ou une intrusion) pouvant menacer ou porter atteinte à la sécurité des Ressources d'Orange mises à disposition du Fournisseur de Services, le Fournisseur de Services pourra suspendre sans préavis l'accès de l'Opérateur au Réseau d'Orange pour la durée nécessaire à la résolution complète de l'incident.

5. Droit d'audit et de journalisation

Orange, se réserve le droit de :

- journaliser les accès de l'Opérateur aux Ressources d'Orange mises à disposition du Fournisseur de Services ;
- placer sur l'infrastructure d'accès des équipements de supervision de sécurité ;
- le cas échéant, le Fournisseur de Services peut demander que l'Opérateur fournisse l'identité de l'utilisateur ayant utilisé les données d'authentification pour se connecter au réseau d'Orange mis à disposition du Fournisseur de Services, y compris s'agissant de l'un de ses sous-traitants.

En outre, Orange ou un tiers de son choix agréé par l'Opérateur pourra, après que le Fournisseur de Services en aura été dûment informé, effectuer des audits des Ressources de l'Opérateur afin de vérifier la conformité aux engagements énoncés aux présentes.

Dans ce contexte, l'Opérateur s'engage à fournir tout son concours pour que cet audit se déroule dans les meilleures conditions notamment en acceptant de partager toute information utile à la réalisation de la mission d'audit. Ces informations seront couvertes, le cas échéant par un accord de confidentialité réciproque. Les Parties s'accorderont sur les modalités d'élaboration du cahier des charges de l'audit.

En cas de non-conformité détectée par l'audit, l'Opérateur s'engage à fournir, dans un délai de 10 jours à compter de la notification par le Fournisseur de Services, un plan de remise en conformité. Ce plan décrira les mesures et leurs délais de mise en œuvre. Ces délais devront être raisonnables. Après approbation du plan de remise en conformité par le Fournisseur de Services, l'Opérateur s'engage à appliquer ce plan tel que décrit. A défaut, le Fournisseur de Services pourra suspendre sans préavis l'accès au Réseau d'Orange mis à sa disposition et résilier le (ou les) e-services(s) souscrit(s) dans les conditions de l'article « suspension et résiliation pour non-respect des obligations contractuelles » du contrat applicable.

6. Sous-traitance

L'Opérateur s'engage à s'assurer du respect de l'ensemble des obligations par ses Intervenants, y compris ses sous-traitants notamment le respect de la confidentialité et de l'intégrité des informations communiquées dans le cadre de leurs missions et/ou du e-service(s); le cas échéant et selon les informations échangées, le Fournisseur de Services sera susceptible de faire signer à l'Opérateur un engagement de confidentialité.

7. Information

L'Opérateur s'engage à signaler par écrit au Fournisseur de Services toute modification des éléments qu'il s'est engagé à décrire au titre de la présente clause ; en particulier, le point de contact sécurité et les règles de sécurité.

8. Manquement

En cas de manquement grave à une des obligations mentionnées dans la présente annexe, le Fournisseur de Services pourra suspendre l'accès au Réseau d'Orange mis à sa disposition.

Le non-respect aux obligations mentionnées dans le présent document pourra faire l'objet de poursuites sur le fondement des articles 323-1 et suivants du code pénal et pourra entraîner la résiliation du Contrat conformément à l'article « suspension et résiliation pour non-respect des obligations contractuelles ».

Annexe 3 – Service e-soutien

e-soutien est fourni à l'Opérateur dans le cadre de sa souscription aux Conditions Générales e-services.

1- Description du service e-soutien

Le service e-soutien est un service en ligne, point d'entrée unique pour la prise en compte des signalisations afférentes aux e-services suivants :

- e-RDV Grand Public,
- e-Mutation Fibre FTTH,
- e-SAV,
- TAO,
- Service EEP.

a. Dépôt d'une signalisation

L'Opérateur peut signaler un dysfonctionnement ou effectuer une demande de soutien en ligne à partir du Service e-soutien. L'Opérateur est autorisé à signaler un dysfonctionnement uniquement pour les e-services auxquels il a souscrit.

Lorsque l'Opérateur a déposé sa signalisation, e-soutien envoie un accusé réception par mail à l'Opérateur avec la référence du ticket.

Les signalisations déposées via e-soutien sont traitées par le Fournisseur de Services, dans les conditions et durant les plages horaires indiquées dans les Conditions Spécifiques de chaque e-service, à l'article « Signalisation des incidents ».

Le Fournisseur de Services pourra être amené, le cas échéant, à contacter l'Opérateur à l'adresse e-mail qu'il aura renseignée en déposant sa demande dans e-soutien, pour lui demander des informations complémentaires. L'Opérateur doit répondre au Fournisseur de Services par retour de mail.

Une fois la demande traitée, e-soutien envoie un compte-rendu de résolution, par courrier électronique, à l'Opérateur.

b. Modification d'une signalisation

L'Opérateur peut modifier une signalisation en cours, et pour cela, il doit obligatoirement utiliser le menu « RETOUR SUR TICKET OUVERT » proposé par e-soutien et renseigner le numéro du ticket pour lequel il souhaite apporter un complément d'information. Cette fonctionnalité peut également être utilisée par l'Opérateur pour demander des informations sur l'évolution du traitement de sa signalisation.

2- Modalités d'accès à e-soutien

e-soutien est accessible en ligne, depuis un ordinateur connecté à Internet.

Les versions de navigateurs compatibles avec e-soutien sont mentionnées dans l'annexe 3 des présentes Conditions Spécifiques.

e-soutien est accessible sept jours sur sept :

- depuis l'Espace Opérateurs, ou
- directement depuis l'URL suivante : www.e-soutien.operateurs.orange.fr.

Pour accéder aux fonctionnalités d'e-soutien, les utilisateurs de l'Opérateur doivent disposer d'Eléments d'identification.

L'accès à e-soutien est sécurisé par l'utilisation du protocole HTTPS.

Les identifiants déjà attribués pour l'utilisation de l'Espace Opérateurs sont également utilisables pour accéder à e-soutien.

3- Modalités financières d'e-soutien

e-soutien est fourni par le Fournisseur de Services à l'Opérateur sans contrepartie financière.

4- Travaux programmés

En cas d'intervention programmée entraînant une interruption de service, le Fournisseur de Services informera l'Opérateur par courrier électronique, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption d'e-soutien.

5- Procédure à suivre en cas d'inaccessibilité à-soutien

En cas de difficulté pour déposer une signalisation ou d'inaccessibilité au Service e-soutien, l'Opérateur peut utiliser, en cas de signalisation urgente, l'adresse mail suivante : hotline.eservice@orange.com.

L'Opérateur ne doit en aucun cas utiliser cette adresse dans le cadre du fonctionnement normal d'e-soutien.

Les signalisations déposées à cette adresse seront prises en compte uniquement si le Service e-soutien est en dysfonctionnement.

Annexe 4 – Modalités d’attribution d’identifiants

Dans un délai minimum de cinq Jours Ouvrés à compter de la réception par le Fournisseur de Services d'un Bon de Commande relatif à un e-service, le Fournisseur de Services envoie à chaque utilisateur désigné par l'Opérateur un courrier électronique comprenant un identifiant de connexion ainsi que le lien permettant l'initialisation du mot de passe.

Lors de l'initialisation du mot de passe, le titulaire d'un identifiant peut choisir le niveau de sécurité de son mot passe. Le Fournisseur de Services recommande le niveau de sécurisation le plus élevé.

L'Opérateur est informé que le Fournisseur de Services fournit un identifiant par utilisateur, dans la limite de cent (100) identifiants pour l'ensemble des utilisateurs et des e-services souscrits par l'Opérateur.

Tout identifiant non utilisé durant six mois est automatiquement supprimé par le Fournisseur de Services.

GRAND DAX THD



Envoyé en préfecture le 13/11/2019
Reçu en préfecture le 13/11/2019
Affiché le 13/11/2019
ID : 040-244000675-20191106-DEL143_2019-DE



Conditions Spécifiques

Service e-Mutation Fibre FTTH de GRAND DAX TRÈS HAUT DÉBIT

Table des matières

PREAMBULE.....	3
ARTICLE 1 - OBJET	3
ARTICLE 2 - DEFINITIONS.....	3
ARTICLE 3 - DOCUMENTATION.....	4
ARTICLE 4 - DESCRIPTION DU SERVICE E-MUTATION FIBRE FTTH	4
4.1 PRINCIPE	4
4.2 RECHERCHE DES POINTS DE BRANCHEMENT VOISINS	4
4.3 CONSULTATION DES FIBRES AU PB	5
4.4 MISE A JOUR DE LA ROUTE OPTIQUE.....	5
ARTICLE 5 - ACCES AU SERVICE E-MUTATION FIBRE FTTH	6
5.1 MISE A DISPOSITION DU SERVICE E-MUTATION FIBRE FTTH EN PHASE « ENVIRONNEMENT DE PRODUCTION »	6
5.2 MISE A DISPOSITION D'UNE PLATEFORME D'INTEGRATION	6
ARTICLE 6 - VOLUMETRIE	7
6.1 METROLOGIE ET REGULATION DU TRAFIC	7
ARTICLE 7 - SOUSCRIPTION AU SERVICE E-MUTATION FIBRE FTTH.....	7
ARTICLE 8 - DUREE ET RESILIATION DU SERVICE E-MUTATION FIBRE FTTH	7
8.1 DUREE DU SERVICE E-MUTATION FIBRE FTTH.....	7
8.2 RESILIATION DU SERVICE E-MUTATION FIBRE FTTH.....	7
ARTICLE 9 - MODALITES FINANCIERES.....	7
ARTICLE 10 - TRAVAUX PROGRAMMES.....	8
ARTICLE 11 - SIGNALISATION DES INCIDENTS.....	8
ARTICLE 12 - QUALITE DES INFORMATIONS FOURNIES DANS LE CADRE DU SERVICE E-MUTATION FIBRE FTTH	8
ARTICLE 13 - PROTECTION ET UTILISATION DES INFORMATIONS	8
ARTICLE 14 - EVOLUTION DU SERVICE E-MUTATION FIBRE FTTH ET MODIFICATION DES CONDITIONS SPECIFIQUES	8
14.1 EVOLUTION DU SERVICE E-MUTATION FIBRE FTTH	8
14.2 MODIFICATION DES PRESENTES CONDITIONS SPECIFIQUES.....	9
ANNEXE 1 – PERIMETRE DU SERVICE E-MUTATION FIBRE FTTH	10
ANNEXE 2 – DOCUMENTATION DISPONIBLE	11
ANNEXE 3 – BON DE COMMANDE	12
MODELE DE BON DE COMMANDE DU SERVICE E-MUTATION FIBRE FTTH.....	12



Préambule

L'Opérateur a signé avec le Fournisseur de Services, un ou plusieurs contrat(s) d'accès aux Lignes FTTH telles que listées en annexe 1 « Périmètre du Service e-Mutation Fibre FTTH » des présentes Conditions Spécifiques (ci-après dénommés individuellement « Contrat FTTH » ou collectivement « Contrats FTTH »).

Dans le cadre desdits Contrats, le Fournisseur de Services a prévu, lors du traitement d'une commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH avec construction du Câblage Client Final par l'Opérateur, ou lors d'une opération de maintenance sur une Ligne FTTH en service, un processus de « réaffectation de fibre », utilisé en cas de difficulté rencontrée lors de la construction ou de la maintenance dudit Câblage. Ainsi, l'Opérateur prend contact avec la hotline du Fournisseur de Services pour obtenir une nouvelle affectation de fibre pour la Ligne FTTH concernée.

Afin d'améliorer le processus d'intervention des techniciens de l'Opérateur, le Fournisseur de Services propose à l'Opérateur un service de mutation de fibre (ci-après dénommé: le «Service e-Mutation Fibre FTTH») permettant à l'Opérateur de se réaffecter une nouvelle fibre pour la Ligne FTTH commandée par l'Opérateur, sans appel à la hotline du Fournisseur de Services.

L'Opérateur souhaitant bénéficier du Service e-Mutation Fibre FTTH, les Parties ont convenu de ce qui suit :

article 1 - Objet

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions de fourniture du Service e-Mutation Fibre FTTH mis à la disposition de l'Opérateur pour effectuer une mutation de fibre pour une Ligne FTTH affectée à l'Opérateur.

De convention expresse entre les Parties, les présentes Conditions Spécifiques n'ont pas pour objet de modifier les stipulations des Contrats FTTH qui conservent leur entière application.

Les présentes Conditions Spécifiques relèvent des Conditions Générales e-services du Fournisseur de Services.

article 2 - Définitions

Les définitions ci-dessous viennent compléter les définitions figurant à l'article « Définitions » des Conditions Générales e-services.

Câblage Client Final : désigne un ensemble composé, selon l'architecture technique mise en œuvre, d'un câble d'une ou plusieurs fibre(s) optique installé(s) entre le Point de Branchement (PB) et le Point de Terminaison Optique (PTO) et incluant ledit PTO.

Un Câblage Client Final dessert un Logement FTTH.

Câblage de sites : désigne un ensemble composé:

- d'un ou plusieurs câble(s) de fibre optique raccordant un Point de Mutualisation (PM) aux Points de Branchement (PB) associés et,
- des Points de Branchement (PB).

Client Final : désigne une personne physique ou morale, cliente de l'Opérateur.

Dispositif de Terminaison Intérieur Optique (ou DTIO) : désigne, dans le cas des Câblages d'immeubles tiers, l'élément passif situé à l'intérieur du Logement FTTH, qui constitue le point de terminaison du Câblage Client Final.

Fibre Dédiée : désigne une fibre d'une Ligne FTTH utilisée de manière exclusive par un opérateur en vue de fournir effectivement des services de communications électroniques à un Client Final.

Fibre Partageable : désigne une fibre d'une Ligne FTTH utilisée de manière non exclusive par un opérateur en vue de fournir effectivement des services de communications électroniques à un Client Final

FTTH (Fiber To The Home) : désigne le déploiement de la fibre optique jusqu'au Logement FTTH du Client Final.

Ligne FTTH : désigne la ligne de communication électronique à très haut débit en fibre optique allant du Point de Mutualisation (PM) au Point de Terminaison Optique (PTO) ou DTIO du Logement FTTH.

Logement FTTH : désigne le logement ou local à usage professionnel ou à usage mixte du Client Final pour lequel au moins un Câblage Client Final est déployé.

Opérateur Commercial (ou OC) : désigne un opérateur qui commercialise des services de communication électronique à très haut débit en fibre optique pour un Site FTTH via les Câblages FTTH

Point de Branchement (ou PB ou PBO) : désigne l'équipement situé à l'extrémité du Câblage de sites.

Point de Mutualisation (ou PM) : désigne le point d'extrémité, auquel le Fournisseur de Services donne accès aux opérateurs en vue de fournir des services de communications électroniques à très haut débit aux Clients Finaux.

article 3 - Documentation

La documentation technique et fonctionnelle utile à l'utilisation du Service e-Mutation Fibre FTTH est listée en annexe 2 des présentes Conditions Spécifiques. Elle est consultable sur l'Espace Opérateurs du Fournisseur de Services ou peut être obtenue sur simple demande auprès de Fournisseur de Services. En souscrivant au Service e-Mutation Fibre FTTH, l'Opérateur s'engage à respecter les stipulations desdits documents.

article 4 - Description du Service e-Mutation Fibre FTTH

4.1 Principe

Le Service e-Mutation Fibre FTTH permet à l'Opérateur de mettre en œuvre un processus de réaffectation de fibre lors de la mise à disposition ou de la maintenance d'une Ligne FTTH tel que décrit dans les Contrats FTTH.

Le Service e-Mutation Fibre FTTH, proposé en mode intégré par Web Services, a pour objet la mutation de fibre d'une Ligne FTTH affectée par le Fournisseur de Services à l'Opérateur ou la consultation des fibres sur un Point de Branchement.

- lors d'une commande de Ligne FTTH lorsque la fibre initialement fournie par le Fournisseur de Services est hors service ou occupée,
- lors de la maintenance d'une Ligne FTTH lorsque la fibre utilisée par l'Opérateur est hors service.

En accédant au Service e-Mutation Fibre FTTH, l'Opérateur consulte les informations relatives à la disponibilité des fibres sur le Point de Branchement associé à la Ligne FTTH concernée ou les Points de Branchement voisins. Il peut alors réaffecter directement une autre fibre à la Ligne FTTH, en cas de difficulté rencontrée lors du raccordement du Logement FTTH du Client Final ou s'il constate que la fibre est hors service lors d'une opération de maintenance.

4.2 Recherche des Points de Branchement voisins

L'Opérateur adresse au travers du Service e-Mutation Fibre FTTH une requête incluant soit la référence de la prestation de prise de la Ligne FTTH, soit la référence de la commande de l'Opérateur Commercial, fournie par le Fournisseur de Services dans le compte rendu de la commande tel que précisé dans de son Contrat FTTH.

Les Informations fournies en réponse sont les suivantes :

- la liste de PB comprenant le PB affecté à la commande (PB courant) et les éventuels PB voisins (pour une mutation en maintenance sur un accès existant, les PB extérieurs voisins ne seront pas listés car non utilisables en mutation)
- et pour chaque PB :
 - o Référence du PM Réglementaire
 - o Référence PBO
 - o Localisation PBO (adresse et si disponibles coordonnées x,y du PBO)
 - o Nombre de Fibres disponibles
 - o Nature du PBO

Si les données fournies par l'Opérateur dans la requête sont erronées, la réponse indique que la requête ne peut aboutir, ainsi que le motif d'erreur.

4.3 Consultation des fibres au PB

L'Opérateur adresse au travers du Service e-Mutation Fibre FTTH une requête incluant soit la référence de la prestation de prise de la Ligne FTTH, fournie par le Fournisseur de Services dans le compte rendu de la commande tel que précisé dans son Contrat FTTH, soit la référence de la commande de l'Opérateur Commercial, ainsi que l'identifiant du PB (couple d'informations Référence PM Réglementaire et Référence de PBO fourni dans la réponse à la requête de la méthode Recherche PBO) dans le cas d'une consultation sur un PB voisin. Dans ce cas, l'identifiant du PB est obtenu via la requête décrite à l'article 4.2 ci-dessus.

Les Informations fournies en réponse sont les suivantes :

- le PB concerné avec
 - o Référence du PM Réglementaire
 - o Référence du PBO
 - o Localisation du PBO (adresse et si disponibles coordonnées x,y du PBO)
 - o Nature du PBO
 - o Nombre de Fibres disponibles au PB
- la liste des fibres avec leurs caractéristiques
 - o Identifiant de la fibre
 - o Identifiant du câble au PBO
 - o Couleur du tube au PBO
 - o Couleur de la fibre au PBO
 - o Etat de la fibre
 - o Référence de PTO lorsque celle-ci existe

Si les données fournies par l'Opérateur dans la requête sont erronées, la réponse indique que la requête ne peut aboutir, ainsi que le motif d'erreur.

4.4 Mise à jour de la route optique

L'Opérateur choisit une nouvelle fibre parmi celles proposées.

Dans le cas où les informations de structure d'adresse bâtiment, escalier, étage fournies lors de la commande ou affectées à la Ligne FTTH en service sont erronées, l'Opérateur peut modifier lesdites informations.

Les nouvelles valeurs de structure d'adresse (bâtiment, escalier, étage) sont choisies parmi celles publiées dans l'outil d'aide à la prise de commande de Lignes FTTH (Service TAO),

La réponse précise si la mise à jour de la route optique est effective dans le Système d'Information (SI) d'Orange mis à disposition du Fournisseur de Services, ou si elle est en échec, et le motif de cet échec.

Si la mise à jour de la route optique est effective dans le Système d'Information (SI) d'Orange mis à disposition du Fournisseur de Services, la réponse fournit un numéro de décharge de façon similaire à celui fourni dans le cadre du processus de reprovisionnement à chaud via appel hot line tel que décrit dans le Contrat FTTH applicable.

article 5 - Accès au Service e-Mutation Fibre FTTH

5.1 Mise à disposition du Service e-Mutation Fibre FTTH en phase « environnement de production »

Le Service de e-Mutation Fibre FTTH est disponible par l'intermédiaire d'un serveur créé et hébergé par le Fournisseur de Services et accessible par un accès sécurisé aux adresses URL décrites dans les spécifications techniques de l'interface d'accès au Service e-Mutation Fibre FTTH.

La sécurisation des échanges informatiques est assurée par l'utilisation du protocole HTTPS.

Préalablement à la mise à disposition du Service e-Mutation Fibre FTTH, l'Opérateur devra obtenir auprès du Fournisseur de Services un Certificat d'authentification et le mettre en place sur son système d'information.

Ledit Certificat permet l'authentification et donc la sécurisation des échanges entre le Système d'Information de l'Opérateur et celui du Fournisseur de Services.

Pour d'obtenir son Certificat, l'Opérateur adresse sa demande par courrier électronique à son interlocuteur commercial.

Le certificat d'authentification est fourni par le Fournisseur de Services dans un délai de quinze (15) Jours Ouvrés à compter de la réception par le Fournisseur de Services de la demande de l'Opérateur.

Il est expressément convenu entre les Parties que le Certificat d'authentification fourni par le Fournisseur de Services est réservé à l'usage exclusif de l'Opérateur et ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles prévues dans les présentes Conditions Spécifiques.

La configuration de son Système d'Information par l'Opérateur doit être réalisée conformément aux spécifications techniques de l'interface d'accès au Service e-Mutation Fibre FTTH.

La mise à jour du Certificat d'authentification sera effectuée lorsque celui-ci arrivera à expiration, en fonction de sa période de validité déclarée, et le Fournisseur de Services fera parvenir à l'Opérateur le nouveau Certificat quinze (15) jours ouvrés avant la date d'expiration du Certificat en cours.

A défaut de mise à jour par l'Opérateur de son Système d'Information, le Fournisseur de Services ne garantit pas la fourniture du Service e-Mutation Fibre FTTH à compter de la date d'expiration du Certificat en cours.

5.2 Mise à disposition d'une plateforme d'intégration

Le Fournisseur de Services met à la disposition de l'Opérateur un accès à une plateforme d'intégration afin de développer son Système d'Information. Avec cette plateforme, l'Opérateur peut tester et valider l'interface entre son Système d'Information et le Service e-Mutation Fibre FTTH, en réalisant à sa charge des tests.

En conséquence, les tests et la validation de l'interface s'effectuent sur des données de tests qui ne peuvent être utilisées à des fins commerciales.

Les spécifications de ladite plate-forme, décrivant l'architecture de tests ainsi que la procédure de tests, sont disponibles sur l'Espace Opérateurs du Fournisseur de Services ou remises sur demande.

La plate-forme d'intégration est disponible du lundi au vendredi de 10h00 à 18h00, heures de France Métropole.

Les identifiants d'accès à la plate-forme de tests sont disponibles auprès du contact du Fournisseur de Services.

Afin de répondre aux demandes d'information d'ordre technique de l'Opérateur, le Fournisseur de Services met à sa disposition un soutien de premier niveau accessible du lundi au vendredi de 9h30 à 18h00, heures de Métropole dont le moyen d'accès est décrit dans la spécification de la plate-forme d'intégration précitée.

article 6 - Volumétrie

6.1 Métrologie et régulation du trafic

L'Opérateur s'engage à ne pas faire de tests de métrologie sur la plateforme et s'engage à respecter les conditions de tests de volumétrie définies dans la documentation technique listée en annexe 2 des présentes Conditions Spécifiques et dans l'article suivant.

Afin de réguler le trafic des utilisateurs du Service e-Mutation Fibre FTTH, un contrôle de flux a été mis en place par le Fournisseur de Services. Ce dernier permet la répartition du trafic d'une manière égale entre tous les opérateurs du Service e-Mutation Fibre FTTH. Afin de respecter cette égalité, l'Opérateur s'engage à ne pas émettre plus de deux (2) requêtes par seconde au maximum dans le cadre du Service.

En cas de non-respect de cette limitation par l'Opérateur, le Service e-Mutation Fibre FTTH peut rejeter les requêtes au-delà du seuil. Dans ce cas, un motif spécifique apparaîtra dans la réponse, tel que précisé dans la documentation relative au Service.

En outre, l'Opérateur s'engage à ne pas dépasser la limite de deux mille (2 000) requêtes par mois calendaire dans le cadre de l'utilisation du Service de e-Mutation Fibre FTTH.

article 7 - Souscription au Service e-Mutation Fibre FTTH

L'Opérateur souscrit au Service e-Mutation Fibre FTTH en complétant le Bon de Commande dans le document intitulé « Bons de Commande e-services ». Un modèle de Bon de Commande figure en annexe 5.

article 8 - Durée et résiliation du Service e-Mutation Fibre FTTH

8.1 Durée du Service e-Mutation Fibre FTTH

Le Service e-Mutation Fibre FTTH est souscrit par l'Opérateur pour une durée indéterminée à compter de la Date d'Activation de celui-ci.

8.2 Résiliation du Service e-Mutation Fibre FTTH

Les conditions de résiliation sont décrites à l'article « Résiliation » des Conditions Générales e-services étant entendu que les Parties peuvent résilier le Service e-Mutation Fibre FTTH à tout moment par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois.

article 9 - Modalités financières

Le Service e-Mutation Fibre FTTH est fourni par Orange à l'Opérateur, sans contrepartie financière.

article 10 - Travaux programmés

Avant chaque intervention, le Fournisseur de Services informe l'Opérateur par message sur son Espace Opérateurs ou par courrier électronique, moyennant le respect d'un préavis de deux (2) Jours Ouvrés, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption du Service e-Mutation Fibre FTTH.

article 11 - Signalisation des incidents

En cas de difficulté ou d'impossibilité d'accéder au Service e-Mutation Fibre FTTH, l'Opérateur peut signaler le dysfonctionnement au Fournisseur de Services, via le service e-soutien décrit en annexe des Conditions Générales e-services.

Les signalisations du Service e-Mutation Fibre FTTH déposées via e-soutien sont traitées par le Fournisseur de Services du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, heures de Métropole, hors jours fériés.

article 12 - Qualité des Informations fournies dans le cadre du Service e-Mutation Fibre FTTH

Conformément à l'article intitulé « Qualité des Informations » des Conditions Générales e-services, les Informations fournies dans le cadre du Service e-Mutation Fibre FTTH sont représentatives de l'état des données contenues dans le Système d'Information d'Orange mis à disposition du Fournisseur de Services à leur date d'extraction.

article 13 - Protection et utilisation des Informations

Il est expressément convenu entre les Parties que les Informations obtenues par l'Opérateur ne doivent pas être utilisées à d'autres fins que celles strictement prévues à l'article « Objet » des présentes Conditions Spécifiques.

Toute autre utilisation pourra entraîner, et ce par dérogation à l'article intitulé « Suspension et résiliation pour non-respect des obligations contractuelles » des Conditions Générales e-services, la résiliation immédiate du Service e-Mutation Fibre FTTH et ce, sans préjudice de tout autre droit dont le Fournisseur de Services dispose.

article 14 - Evolution du Service e-Mutation Fibre FTTH et modification des Conditions Spécifiques

14.1 Evolution du Service e-Mutation Fibre FTTH

Dans le cas des évolutions suivantes, le Fournisseur de Services informera l'Opérateur, par courrier électronique, moyennant le respect d'un préavis de un (1) mois avant ledit changement :

- changement de la structure des Eléments d'identification,
- changement du mode d'authentification et de cryptage des échanges via les Web Services,
- changement du type de Certificat d'authentification ou de son mode d'attribution.

Toute autre modification du Service e-Mutation Fibre FTTH sera notifiée à l'Opérateur avec un préavis de deux (2) mois avant la date prévue d'application des modifications. Le cas échéant, la documentation technique et

fonctionnelle listée en annexe 2 sera mise à jour par le Fournisseur de Services et communiquée en même temps à l'Opérateur.

En cas d'évolution des Web Services, et afin de garantir la continuité du Service e-Mutation Fibre FTTH, le Fournisseur de Services s'engage à maintenir en parallèle deux versions de Web Services durant une période de six (6) mois à partir de la date de mise en production de la nouvelle version.

14.2 Modification des présentes Conditions Spécifiques

Toute modification des présentes Conditions Spécifiques et leurs annexes est notifiée par courrier électronique par le Fournisseur de Services, moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois minimum, et fait l'objet de l'envoi par courrier électronique de la nouvelle version du document, à l'exception des modifications suivantes qui peuvent être notifiées à l'Opérateur moyennant le respect d'un préavis indiqué ci-après :

- la modification de l'annexe 1 relative à au périmètre du Service e-Mutation Fibre FTTH est notifiée sous 15 jours calendaires,
- la modification de l'annexe 2 relative à la liste des documents disponibles, est notifiée sous 15 jours calendaires
- la modification de l'annexe 3 « Prix », est notifiée conformément aux stipulations prévues dans les Conditions Générales e-services,

Par exception, toute évolution de l'annexe 5 relative au Bon de Commande du Service e-Mutation Fibre FTTH notifiée à l'Opérateur est d'application immédiate.

Annexe 1 – Périmètre du Service e-Mutation Fibre FTTH

Liste des contrats relatifs aux Offres FTTH du Fournisseur de Services permettant l'utilisation du Service e-Mutation Fibre FTTH

- contrat de l'Offre d'accès aux lignes FTTH du Fournisseur de Services version V1R1 et toute version ultérieure

Annexe 2 – Documentation disponible

La documentation listée ci-après est disponible dans l'espace documentaire de l'Espace Opérateurs du Fournisseur de Services et peut également être fournie par le Fournisseur de Services sur simple demande de l'Opérateur.

- Spécification technique et fonctionnelle de l'interface d'accès au Service e-Mutation Fibre FTTH
- Spécifications de la plate-forme d'intégration du Service e-Mutation Fibre FTTH



Annexe 3 – Bon de Commande

Modèle de Bon de Commande du Service e-Mutation Fibre FTTH

Le Bon de Commande ci-après est fourni à titre d'exemple.
 Pour souscrire au Service e-Mutation Fibre FTTH, l'Opérateur doit utiliser le Bon de Commande disponible dans le fichier intitulé « Bons de Commande e-services ».

Bon de Commande Service e-mutation Fibre FTTH

* Référence Contrat :	[REF DES CG e-services] -EMUTF	
* AFFAIRE PEGASE	[NUMERO AFFAIRE PEGASE]	#REFI
* Raison sociale de l'Opérateur :	[RAISON SOCIALE]	
* SIRET :	[SIRET]	
* Représenté par (nom/prénom)	[NOM PRENOM]	
* Téléphone :	[NUM TEL]	e-mail : [📧 mail contact]
* Adresse :	[ADRESSE 1] [ADRESSE 2] [ADRESSE 3]	
* Compte de facturation :	[à saisir]	

Les champs dont le libellé est précédé d'un astérisque (*) doivent être obligatoirement renseignés.

Page 1

Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour le service e-Mutation Fibre FTTH		
Nom / Prénom :		
Fonction		
Téléphone		e-mail :

Commentaires / précisions

Les conditions de fourniture du service sont régies par les Conditions Générales e-services, signées entre les Parties, et leurs annexes ainsi que par les Conditions Spécifiques de service e-Mutation Fibre FTTH et leurs annexes

Pour l'Opérateur
 Fait à _____ le _____

Signature (précédée du nom, prénom et qualité du signataire)

GRAND DAXTHD



Envoyé en préfecture le 13/11/2019
Reçu en préfecture le 13/11/2019
Affiché le 13/11/2019
ID : 040-244000675-20191106-DEL143_2019-DE



Conditions Spécifiques

e-RDV Avant Commande de GRAND DAX TRÈS HAUT DÉBIT

Table des matières

PREAMBULE.....	3
ARTICLE 1 - OBJET	3
ARTICLE 2 - DOCUMENTATION.....	3
ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE E-RDV AVANT COMMANDE	3
3.1 RECHERCHE DE PLAGES HORAIRES DISPONIBLES	4
3.2 RESERVATION D'UN RENDEZ-VOUS.....	4
3.3 CONSULTATION DES RENDEZ-VOUS	4
3.4 RECHERCHE DE PLAGES HORAIRES DISPONIBLES POUR MODIFICATION D'UN RENDEZ-VOUS	4
3.5 MODIFICATION D'UN RENDEZ-VOUS.....	5
3.6 AJOUT D'UNE INTERVENTION	5
3.7 ANNULATION D'UN RENDEZ-VOUS	5
ARTICLE 4 - ACCES AU SERVICE E-RDV AVANT COMMANDE.....	5
4.1 ACCES A E-RDV AVANT COMMANDE EN LIGNE	5
4.2 ACCES A E-RDV AVANT COMMANDE INTEGRE	5
4.2.1 CONFIGURATION DU SYSTEME D'INFORMATION DE L'OPERATEUR.....	5
4.2.2 CERTIFICAT D'AUTHENTIFICATION	6
ARTICLE 5 - CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE E-RDV AVANT COMMANDE	7
ARTICLE 6 - SOUSCRIPTION AU SERVICE E-RDV AVANT COMMANDE	7
ARTICLE 7 - DUREE ET RESILIATION DU SERVICE E-RDV AVANT COMMANDE	7
7.1 DUREE DE SOUSCRIPTION AU SERVICE E-RDV AVANT COMMANDE	7
7.2 RESILIATION DU SERVICE E-RDV AVANT COMMANDE	7
ARTICLE 8 - MODALITES FINANCIERES.....	7
ARTICLE 9 - MAINTENANCE ET TRAVAUX PROGRAMMES	7
9.1 MAINTENANCE	7
9.2 TRAVAUX PROGRAMMES.....	8
ARTICLE 10 - SIGNALISATION DES INCIDENTS.....	8
ARTICLE 11 - EVOLUTION D'E-RDV AVANT COMMANDE ET MODIFICATIONS DES CONDITIONS SPECIFIQUES.....	8
11.1 EVOLUTION DU SERVICE E-RDV AVANT COMMANDE	8
11.2 MODIFICATION DES CONDITIONS SPECIFIQUES.....	8
ANNEXE 1 – PERIMETRE D'UTILISATION DU SERVICE	10
LISTE DES OFFRES PRISES EN COMPTE DANS E-RDV AVANT COMMANDE.....	10
ANNEXE 2 – DOCUMENTATION.....	11
ANNEXE 3 – BON DE COMMANDE	12
MODELE DE BON DE COMMANDE E-RDV AVANT COMMANDE	12
ANNEXE 4 – CONSTRUCTION D'UN CABLAGE CLIENT FINAL FTTH DANS LE CADRE DES OFFRES D'ACCES A LA PARTIE TERMINALE DES LIGNES DE COMMUNICATION ELECTRONIQUES A TRES HAUT DEBIT EN FIBRE OPTIQUE DU FOURNISSEUR DE SERVICES	13

Préambule

Dans le cadre du support des services fournis au titre des contrats relatifs aux Offres, il peut s'avérer nécessaire qu'un technicien se déplace chez les Clients Finaux des opérateurs.

Aussi, le Fournisseur de Services a développé un service qui permet aux opérateurs de fixer un rendez-vous d'intervention directement dans le planning de ses techniciens : le service e-RDV Avant Commande (ci-après dénommé le « Service » ou « e-RDV Avant Commande »).

Dans ce contexte, les Parties ont convenu ce qui suit :

article 1 - Objet

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions de fourniture du Service e-RDV Avant Commande.

De convention expresse entre les Parties, les présentes Conditions Spécifiques n'ont pas pour objet de modifier les stipulations des contrats relatifs aux Offres qui conservent leur entière application.

Les présentes Conditions Spécifiques relèvent des Conditions Générales e-services.

article 2 - Documentation

La documentation technique et fonctionnelle nécessaire à l'utilisation du Service e-RDV Avant Commande est listée en annexe 2 des présentes Conditions Spécifiques. Elle est consultable sur l'Espace Opérateurs ou peut être obtenue sur simple demande auprès du Fournisseur de Services.

En souscrivant au Service e-RDV Avant Commande, l'Opérateur s'engage à respecter les stipulations desdits documents.

article 3 - Description du Service e-RDV Avant Commande

e-RDV Avant Commande est un service proposé par le Fournisseur de Services permettant à l'Opérateur de consulter en temps réel le planning d'intervention des techniciens et de réserver des rendez-vous en fonction des plages horaires disponibles, sur le périmètre d'utilisation défini dans les présentes Conditions Spécifiques.

Le Service est disponible pour le périmètre des Offres listées en Annexe 1 des présentes Conditions Spécifiques.

Deux types d'accès à e-RDV Avant Commande sont proposés :

- « e-RDV Avant Commande en ligne », qui permet de bénéficier des fonctionnalités du service directement en ligne, à partir d'un ordinateur connecté à internet (type PC ou Mac),
- « e-RDV Avant Commande intégré » qui permet, par Web Services, d'interroger le Service directement depuis le Système d'Information de l'Opérateur interconnecté avec celui du Fournisseur de Services.

Les services sont ci-après dénommés individuellement « e-RDV Avant Commande en ligne » ou « e-RDV Avant Commande intégré » et collectivement « e-RDV Avant Commande ».

L'ensemble des fonctionnalités du Service, décrites ci-après, sont accessibles aussi bien par e-RDV Avant Commande en ligne que par e-RDV Avant Commande intégré :

- recherche de plages horaires disponibles,
- réservation d'un rendez-vous,
- consultation des rendez-vous pris par l'Opérateur,

- recherche de plages horaires disponibles pour modification d'un rendez-vous,
- modification d'un rendez-vous,
- ajout d'une intervention (disponible uniquement pour certaines Offres),
- annulation de rendez-vous.

Ces fonctionnalités sont détaillées ci-après, et leurs modalités d'utilisation sont décrites pour chaque Offre couverte par e-RDV Avant Commande, dans l'annexe 4 des présentes Conditions Spécifiques.

3.1 Recherche de plages horaires disponibles

La fonctionnalité « Recherche de plages horaires disponibles » permet, à l'Opérateur qui souhaite obtenir un rendez-vous, de rechercher les plages horaires dans lesquelles un technicien peut intervenir. L'intervalle et les horaires dans lequel l'Opérateur peut effectuer sa recherche sont définis dans les annexes décrivant les modalités d'utilisation du Service pour chaque Offre.

La notion de créneau disponible s'entend de la façon suivante : le technicien d'intervention se présente chez le Client Final dans les deux heures qui suivent l'heure de début du créneau, sans présager de la durée requise pour réaliser l'intervention demandée par l'Opérateur.

3.2 Réservation d'un rendez-vous

La fonctionnalité « réservation d'un rendez-vous » doit obligatoirement être précédée d'une recherche de plages horaires disponibles.

Cette fonctionnalité permet à l'Opérateur de réserver l'un des créneaux proposés lors de la recherche de plages horaires disponibles et de bloquer ce rendez-vous dans le planning d'intervention des techniciens. L'Opérateur reçoit, en réponse, la référence du rendez-vous réservé.

3.3 Consultation des rendez-vous

La fonctionnalité « consultation des rendez-vous » permet à l'Opérateur de rechercher un rendez-vous qu'il a réservé via e-RDV Avant Commande et de consulter les données relatives à ce rendez-vous, telles que et de manière non limitative :

- l'Offre,
- le nom du Client Final pour lequel a été pris le rendez-vous,
- l'historique des modifications éventuelles,
- le statut du rendez-vous.

Les différents statuts attribués par le Service à un rendez-vous sont les suivants :

- « initialisé », attribué au moment de la réservation du rendez-vous,
- « confirmé », attribué après que l'Opérateur ait transmis la commande (ou demande d'ajout d'intervention) pour laquelle le rendez-vous a été réservé,
- « reporté », attribué lorsque le rendez-vous a été reprogrammé, à la demande de l'Opérateur ou du Fournisseur de Services (si des tâches de livraison ne peuvent être réalisées à temps par exemple),
- « terminé », attribué lorsque le technicien s'est rendu chez le Client Final et a réalisé la prestation demandée par l'Opérateur,
- « annulé », attribué si le rendez-vous a été annulé (par exemple si la prestation peut être réalisée sans déplacement chez le Client Final).

3.4 Recherche de plages horaires disponibles pour modification d'un rendez-vous

La fonctionnalité « recherche de plages horaires disponibles pour modification d'un rendez-vous » permet à l'Opérateur de rechercher les plages horaires disponibles en vue de modifier un rendez-vous précédemment

pris via e-RDV Avant Commande, à partir de la référence de rendez-vous qui lui a préalablement été fournie par le Service.

3.5 Modification d'un rendez-vous

La fonctionnalité « modification d'un rendez-vous » permet à l'Opérateur de modifier la date et l'heure d'un rendez-vous déjà réservé, dans le respect des conditions définies dans les annexes décrivant les modalités d'utilisation du Service pour chaque Offre.

La référence de rendez-vous qui a été communiquée par e-RDV Avant Commande lors de la réservation initiale est inchangée.

3.6 Ajout d'une intervention

La fonctionnalité « ajout d'une intervention » applicable à la construction d'un Câblage Client Final FTTH telle que défini en annexe 4 des présentes Conditions Spécifiques, il permet à l'Opérateur de réserver une nouvelle plage horaire disponible pour finaliser un câblage Client Final FTTH lorsque la première intervention n'a pas permis de le faire.

3.7 Annulation d'un rendez-vous

La fonctionnalité « annulation de rendez-vous » permet à l'Opérateur d'annuler un rendez-vous dont le statut est « initialisé », ce qui a pour effet d'annuler ledit rendez-vous dans le planning d'intervention des techniciens.

article 4 - Accès au Service e-RDV Avant Commande

4.1 Accès à e-RDV Avant Commande en ligne

e-RDV Avant Commande en ligne est accessible depuis l'Espace Opérateurs avec un ordinateur (type PC ou Mac) connecté à Internet. Cet accès est sécurisé par l'utilisation du protocole HTTPS.

En conséquence, le Fournisseur de Services :

- communique à l'Opérateur un ou plusieurs identifiants nécessaires à la connexion au Service, selon les modalités décrites en annexe des Conditions Générales e-services, et/ou,
- fournit des droits d'accès pour des identifiants déjà détenus par l'Opérateur afin qu'il puisse les utiliser pour son accès à e-RDV Avant Commande en ligne

e-RDV Avant Commande est disponible sept jours sur sept en dehors des heures de maintenance décrites dans l'article intitulé «Maintenance et travaux programmés » des présentes Conditions Spécifiques.

4.2 Accès à e-RDV Avant Commande intégré

Le Service e-RDV Avant Commande intégré est une interface de serveur à serveur permettant d'interconnecter le Système d'Information de l'Opérateur directement au Système d'Information du Fournisseur de Services.

L'URL de connexion à e-RDV Avant Commande intégré est définie dans les spécifications fonctionnelles d'e-RDV Avant Commande.

4.2.1 Configuration du Système d'Information de l'Opérateur

Les développements du Système d'information de l'Opérateur doivent se conformer aux principes définis dans la documentation listée en en annexe 2 des présentes Conditions Spécifiques.

L'accès à e-RDV Avant Commande intégré ne peut être accordé à l'Opérateur qu'après une période de test lui permettant de vérifier l'interconnexion de son Système d'Information avec e-RDV Avant Commande et d'en valider l'interface.

Le test consiste à faire appel aux différents Web Services proposés par e-RDV Avant Commande.

4.2.2 Certificat d'authentification

Préalablement à la mise à disposition d'e-RDV Avant Commande intégré, l'Opérateur devra obtenir et mettre en place un Certificat d'authentification sur son Système d'Information.

Ledit Certificat permet l'authentification, et donc la sécurisation, des échanges entre le Système d'Information de l'Opérateur et celui du Fournisseur de Services.

L'Opérateur acquiert un Certificat :

- soit auprès d'une autorité de certification reconnue, et fait parvenir le Certificat ainsi obtenu au Fournisseur de Services par tout moyen,
- soit auprès du Fournisseur de Services en faisant sa demande par courrier électronique à son interlocuteur commercial désigné habituellement pour l'Opérateur.

a) Si l'Opérateur choisit le Fournisseur de Services pour la fourniture de son Certificat, alors :

Le Certificat d'authentification est fourni dans un délai de quinze (15) Jours Ouvrés à compter de la réception par le Fournisseur de Services de la demande de l'Opérateur.

Il est expressément convenu entre les Parties que le Certificat d'authentification fourni par le Fournisseur de Services est réservé à l'usage exclusif de l'Opérateur et ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles prévues dans les présentes Conditions Spécifiques.

La configuration de son Système d'Information par l'Opérateur doit être réalisée conformément aux spécifications techniques du Service e-RDV Avant Commande.

La mise à jour du Certificat d'authentification sera effectuée lorsque celui-ci arrivera à expiration, en fonction de sa période de validité déclarée, et le Fournisseur de Services fera parvenir à l'Opérateur le nouveau Certificat quinze (15) jours ouvrés avant la date d'expiration du Certificat en cours.

A défaut de mise à jour par l'Opérateur de son Système d'Information, le Fournisseur de Services ne garantit pas la fourniture du Service e-RDV Avant Commande intégré à compter de la date d'expiration du Certificat en cours.

S'il le souhaite, l'Opérateur a la possibilité de renouveler un Certificat d'authentification fourni par le Fournisseur de Services par un Certificat d'authentification fourni par une autorité de certification reconnue. Dans ce cas, afin d'éviter l'interruption d'accès à e-RDV Avant Commande intégré, l'Opérateur fera parvenir au Fournisseur de Services par courrier électronique, le nouveau Certificat d'authentification trente (30) jours calendaires au moins avant la fin de validité du Certificat d'authentification fourni par le Fournisseur de Services.

b) Si l'Opérateur choisit une autorité de certification reconnue pour la fourniture de son certificat, alors :

L'Opérateur fait parvenir ledit Certificat, par courrier électronique, au Fournisseur de Services qui configure son Système d'Information pour le prendre en compte dans un délai maximum de quinze (15) Jours Ouvrés suivant la réception du Certificat.

Le renouvellement du Certificat est à effectuer par l'Opérateur qui fera parvenir le nouveau Certificat au Fournisseur de Services au plus tard quinze (15) Jours Ouvrés avant la date d'expiration du Certificat en cours. Dans le cas contraire, le Fournisseur de Services ne garantit pas la prise en compte dudit Certificat avant la date d'expiration du certificat en cours, ni par conséquent, la continuité du Service e-RDV Avant Commande intégré.

S'il le souhaite, l'Opérateur a la possibilité de renouveler un Certificat d'authentification fourni par une autorité de certification par un Certificat d'authentification fourni par le Fournisseur de Services, sans frais, en faisant sa demande par courrier électronique au Fournisseur de Services. Dans ce cas, afin d'éviter l'interruption d'accès au Service e-RDV Avant Commande intégré, l'Opérateur fait parvenir au Fournisseur de Services sa demande trente (30) jours calendaires, au plus tard, avant la fin de validité du Certificat d'authentification en cours. L'Opérateur effectue alors son paramétrage dans le respect des conditions décrites au point a) du présent article.

article 5 - Conditions d'utilisation du Service e-RDV Avant Commande

L'Opérateur s'engage à utiliser le Service e-RDV Avant Commande de façon à ne pas désorganiser les plannings d'intervention des techniciens: il s'interdit notamment de réserver un rendez-vous pour une mise en service sans transmettre par ailleurs la commande correspondante.

Dans l'hypothèse où l'Opérateur fait une utilisation de e-RDV Avant Commande manifestement contraire au principe défini ci-dessus, notamment dans le cas où de nombreux rendez-vous ne sont pas confirmés par la commande ou demande correspondante, le Fournisseur de Services peut prendre après mise en demeure toutes mesures afin de faire cesser cette perturbation comme, notamment, suspendre l'accès au Service e-RDV Avant Commande.

Par ailleurs, l'Opérateur s'engage à utiliser le Service e-RDV Avant Commande en Web Services uniquement pour ses besoins de réservation de RDV et non pour des raisons de supervision ou de métrologie du Service.

article 6 - Souscription au Service e-RDV Avant Commande

L'Opérateur souscrit au Service e-RDV Avant Commande en complétant le Bon de Commande dans le document intitulé « Bons de Commande e-services ». Un modèle de Bon de Commande figure en annexe 3.

article 7 - Durée et résiliation du Service e-RDV Avant Commande

7.1 Durée de souscription au Service e-RDV Avant Commande

Le Service e-RDV Avant Commande est souscrit par l'Opérateur pour une durée indéterminée à compter de la Date d'Activation de celui-ci.

7.2 Résiliation du Service e-RDV Avant Commande

Les conditions de résiliation du Service e-RDV Avant Commande sont décrites à l'article intitulé « Résiliation » des Conditions Générales e-services, étant entendu que les Parties peuvent résilier à tout moment par lettre recommandée avec demande d'avis de réception le Service moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois.

article 8 - Modalités financières

Le Service e-RDV Avant Commande est fourni par le Fournisseur de Services à l'Opérateur, sans contrepartie financière.

article 9 - Maintenance et travaux programmés

9.1 Maintenance

Le Service e-RDV Avant Commande est interrompu de 1h00 à 4h00 du matin, heures de Métropole, tous les jours.



9.2 Travaux programmés

Avant chaque intervention, le Fournisseur de Services informe l'Opérateur par message sur l'Espace Opérateurs ou par courrier électronique, moyennant le respect d'un préavis de vingt-quatre heures (24) minimum, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption du Service e-RDV Avant Commande.

article 10 - Signalisation des incidents

En cas de difficulté ou d'impossibilité d'accéder au Service e-RDV Avant Commande, l'Opérateur peut signaler au Fournisseur de Services le dysfonctionnement via le service e-soutien décrit en annexe des Conditions Générales e-services.

Les signalisations e-RDV Avant Commande déposées via e-soutien seront traitées par le Fournisseur de Services du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, heures de Métropole, hors jours fériés.

article 11 - Evolution d'e-RDV Avant Commande et modifications des Conditions Spécifiques

11.1 Evolution du Service e-RDV Avant Commande

Dans le cas des évolutions suivantes, le Fournisseur de Services informera l'Opérateur, par courrier électronique, moyennant le respect d'un préavis de un (1) mois avant ledit changement :

- changement de l'URL d'accès au Service e-RDV Avant Commande,
- changement du mode d'authentification et de cryptage des échanges via les Web Services,
- changement du type de Certificat d'authentification ou de son mode d'attribution.

Dans le cas d'ajout ou de modification des fonctionnalités du Service, le Fournisseur de Services en informe l'Opérateur par courrier électronique au plus tard deux (2) mois avant la date prévue de mise en œuvre.

La documentation technique sera le cas échéant mise à jour par le Fournisseur de Services et communiquée à l'Opérateur.

Dans le cas d'évolution et/ou de modification de e-RDV Avant Commande en ligne, le Fournisseur de Services mettra en ligne la nouvelle version à disposition de l'Opérateur, à la date dudit changement.

Dans le cas où ces évolutions et/ou de modifications impactent les Web Services, le Fournisseur de Services assure le maintien concomitant des deux versions Web Services au maximum six (6) mois à partir de la date de mise en production de la nouvelle version de e-RDV Avant Commande. Ces évolutions et modifications constitueront une nouvelle version du Service.

Par dérogation à ce qui est décrit ci-avant, dans le cas de restriction du périmètre d'utilisation, c'est-à-dire le retrait d'une fonctionnalité ou d'Offres listées en annexe 1, le Fournisseur de Services en informe l'Opérateur par courrier électronique, au plus tard six (6) mois avant la date effective de modification et sans maintien concomitant de deux versions de Web Services.

11.2 Modification des Conditions Spécifiques

Toute modification des présentes Conditions Spécifiques et de leurs annexes, est notifiée par courrier électronique, par le Fournisseur de Services, moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois minimum et fera l'objet de l'envoi par courrier électronique de la nouvelle version du document, à l'exception des modifications suivantes qui pourront être notifiées à l'Opérateur, moyennant le respect d'un préavis de quinze (15) jours calendaires :

- de l'annexe 2 relative à la documentation disponible L'annexe 3 relative au modèle de Bon de Commande du Service, sera notifiée au fur et à mesure des évolutions.

Annexe 1 – Périmètre d'utilisation du Service

Liste des Offres prises en compte dans e-RDV Avant Commande

- Accès à la partie terminale des lignes de communication électroniques à très haut débit en fibre optique du Fournisseur de Services (FTTH).

Annexe 2 – Documentation

- Mode opératoire e-RDV Avant Commande en ligne,
- Spécifications fonctionnelles e-RDV Avant Commande,
- e-RDV Webservices catalogue de services,
- WSDL e-RDV Avant Commande.

Ces documents sont fournis à l'Opérateur sur demande et sont disponibles sur l'Espace Opérateurs.



Annexe 3 – Bon de commande

Modèle de Bon de Commande e-RDV Avant Commande

Le Bon de Commande ci-dessous est fourni à titre d'exemple.

Pour souscrire à e-RDV Avant Commande, l'Opérateur doit utiliser le Bon de Commande disponible dans le fichier intitulé

« Bons de Commande e-services ».

Bon de Commande e-RDV Avant Commande	
* Référence Contrat :	[REF CG SIGNEES] -ERDV-GP
* Affaire PEGASE :	[NUM AFFAIRE PEGASE]
* Raison sociale de l'Opérateur :	[RAISON SOCIALE]
* SIRET :	[SIRET]
* Représenté par (nom/prénom)	[NOM PRENOM]
* Téléphone :	[NUM TEL] e-mail : [@ mail contact]
* Adresse :	[ADRESSE 1] [ADRESSE 2] [ADRESSE 3]
Les champs dont le libellé est précédé d'un astérisque (*) doivent être obligatoirement renseignés.	
Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour e-RDV Avant Commande (facultatif)	
Nom / Prénom :	
Fonction	
Téléphone	
* L'Opérateur demande	
<input type="checkbox"/> l'accès à e-RDV en ligne	
<input type="checkbox"/> l'accès à e-RDV intégré	
Les conditions de fourniture du service sont régies par les Conditions Générales e-services, signées entre les Parties, et leurs annexes ainsi que par les Conditions Spécifiques e-RDV et leurs annexes en vigueur.	
Pour l'Opérateur	
Fait à le	
Signature (précédée du nom, prénom et qualité du signataire)	

annexe 4 – Construction d'un Câblage Client Final FTTH dans le cadre des offres d'accès à la partie terminale des lignes de communication électroniques à très haut débit en fibre optique du Fournisseur de Services

Prérequis

Pour pouvoir utiliser e-RDV Avant Commande dans le processus de commande de construction du Câblage Client Final par le Fournisseur de Services en tant qu'Opérateur d'Immeuble, l'Opérateur doit transmettre ses commandes d'accès FTTH par voie électronique en utilisant le protocole inter opérateur décrit dans le contrat d'accès à la partie terminale des lignes de communication électroniques à très haut débit en fibre optique du Fournisseur de Services.

Périmètre d'utilisation

L'Opérateur peut réserver un rendez-vous dans e-RDV Avant Commande dans le cadre d'une demande de construction d'un Câblage Client Final (c'est-à-dire nécessitant l'installation d'un câble d'une ou plusieurs fibres optiques entre le Point de Branchement Optique (PBO) et un Point de Terminaison Optique (PTO), à l'exclusion de tout autre cas de gestion.

Réservation d'un rendez-vous

Rendez-vous standard

Les rendez-vous standard proposés par e-RDV Avant Commande sont situés en Jours Ouvrables, de 08h00 à 18h00. L'Opérateur peut réserver un rendez-vous dans l'intervalle [J + 8 ; J + 26], calculé en jours calendaires où « J » désigne le jour où l'Opérateur effectue sa recherche de plages horaires disponibles, en fonction de l'adresse d'intervention indiquée, du type de mise en service demandé et des codes commune et voie du Client Final pour lequel il souhaite prendre un rendez-vous.

Rendez-vous premium

Les rendez-vous premium proposés par e-RDV Avant Commande sont situés en Jours Ouvrables, de 08h00 à 18h00. L'Opérateur peut réserver un rendez-vous dans l'intervalle [J + 4 ; J + 26], calculé en jours calendaires où « J » désigne le jour où l'Opérateur effectue sa recherche de plages horaires disponibles, en fonction de l'adresse d'intervention indiquée, du type de mise en service demandé et des codes commune et voie du Client Final pour lequel il souhaite prendre un rendez-vous. La recherche d'un rendez-vous premium ne garantit pas la disponibilité d'un créneau disponible entre J + 4 et J + 12.

Dans le cas où la recherche d'un rendez-vous disponible n'aboutit pas à une réservation avant J + 8, l'Opérateur peut choisir d'effectuer sa réservation mode « standard » ou en mode « premium ». Ce choix impacte le délai de transmission de la commande au Fournisseur de Services, tel que défini ci-dessous.

La réservation d'un rendez-vous premium doit être effectuée exclusivement durant un jour ouvrable.

Transmission de la commande de Câblage Client Final

L'Opérateur transmet au Fournisseur de Services la commande correspondant à la réservation effectuée :

- pour un rendez-vous standard : avant la fin du second Jour Ouvré suivant le jour de réservation dudit rendez-vous (J + 2), en indiquant la référence de rendez-vous qui lui a été communiquée par e-RDV Avant Commande,
- pour un rendez-vous premium : avant la fin du jour de réservation dudit rendez-vous (jour J) en indiquant la référence de rendez-vous qui lui a été communiquée par e-RDV Avant Commande.

Dans le cas où l'Opérateur n'a pas transmis sa commande dans le délai maximum défini supra, les conséquences sont les suivantes :

- le rendez-vous est annulé dans e-RDV Avant Commande et la plage horaire correspondante est libérée dans le planning des techniciens,
- le Fournisseur de Services facture à l'Opérateur une pénalité forfaitaire pour rendez-vous non confirmé sur la facture FTTH, dont l'application et le montant sont définis dans le contrat d'accès à la partie terminale des lignes de communication électroniques à très haut débit en fibre optique du Fournisseur de Services.

Dans le cas où le code commune et/ou le code voie mentionnés dans la commande ne correspondent pas aux données fournies par l'Opérateur à e-RDV Avant Commande au moment de la réservation du rendez-vous auquel fait référence la commande, les conséquences sont les suivantes :

- la commande est rejetée par le SI qui traite les commandes d'accès à la partie terminale des lignes de communication électroniques à très haut débit en fibre optique du Fournisseur de Services (émission d'un AR de commande KO),
- la plage horaire correspondante est libérée dans le planning des techniciens.

Ajout d'une intervention

Dans le cas où le Câblage Client Final n'a pu être finalisé lors de l'intervention du technicien, l'Opérateur doit prendre un nouveau rendez-vous avec son Client Final. Il doit dans ce cas solliciter l'intervention d'un technicien du Fournisseur de Services, en utilisant la fonctionnalité d'ajout d'intervention sur rendez-vous en cours, à partir de la référence du rendez-vous initial. Un ajout d'intervention n'est pas considéré comme un nouveau rendez-vous ni comme une modification.

Modification du rendez-vous

L'Opérateur a la possibilité de modifier un rendez-vous déjà réservé par e-RDV Avant Commande pour la construction d'un Câblage Client Final, dont le statut est « initialisé » ou « confirmé », dans le respect des conditions cumulatives suivantes :

- l'Opérateur peut reporter un rendez-vous, jusqu'à J + 26 au plus tard, calculé en jours calendaires où « J » désigne le jour où l'Opérateur effectue sa recherche de plages horaires disponibles ; l'Opérateur ne peut pas avancer un rendez-vous,
- trois modifications maximum sont autorisées ;
- l'ajout d'une intervention sur un rendez-vous en cours peut-être modifié uniquement si le quota n'a pas été utilisé pour le rendez-vous initial,
- le rendez-vous peut-être modifié, au plus tard, 48 heures avant le rendez-vous.

Annulation du rendez-vous

L'Opérateur a la possibilité d'annuler un rendez-vous déjà réservé par l'intermédiaire de e-RDV Avant Commande pour la construction d'un Câblage Client Final, dont le statut dans e-RDV Avant Commande est « initialisé », à partir de sa référence de rendez-vous.

Un rendez-vous dont l'état est « confirmé » ne peut pas être annulé.

GRAND DAXTHD



Envoyé en préfecture le 13/11/2019
Reçu en préfecture le 13/11/2019
Affiché le 13/11/2019
ID : 040-244000675-20191106-DEL143_2019-DE



Conditions Spécifiques

Frontal Commande Intégré – FCI – GRAND DAX TRÈS
HAUT DÉBIT

Table des matières

PREAMBULE.....	2
ARTICLE 1 - OBJET	3
ARTICLE 2 - DEFINITIONS.....	3
ARTICLE 3 - DOCUMENTATION.....	4
ARTICLE 4 - DESCRIPTION DU SERVICE FCI.....	4
4.1 INFORMATION PREALABLE A L'UTILISATION DU FCI.....	4
4.2 FONCTIONNALITE « DEPOT DE COMMANDE »	4
4.3 FONCTIONNALITE « SUIVI DE COMMANDE »	5
4.4 FONCTIONNALITE « SUIVI DE PRESTATION »	6
4.5 FONCTIONNALITE « ACCES AU REFERENTIEL D'ADRESSES EN LIGNE »	7
ARTICLE 5 - ACCES AU FCI.....	7
5.1 ACCES AU FCI EN LIGNE	7
5.2 ACCES AU FCI INTEGRE.....	7
5.3 MISE A DISPOSITION D'UN PROFIL DE TESTS	8
ARTICLE 6 - SOUSCRIPTION AU FCI	9
ARTICLE 7 - DUREE ET RESILIATION DU FCI.....	9
7.1 DUREE DU SERVICE FCI	9
7.2 RESILIATION DU SERVICE FCI	9
ARTICLE 8 - MODALITES FINANCIERES.....	9
ARTICLE 9 - MAINTENANCE ET TRAVAUX PROGRAMMES	9
9.1 MAINTENANCE	9
9.2 TRAVAUX PROGRAMMES.....	9
ARTICLE 10 - SIGNALISATION DES INCIDENTS.....	10
ARTICLE 11 - EVOLUTION DU FCI ET MODIFICATION DES CONDITIONS SPECIFIQUES	10
11.1 EVOLUTION DU SERVICE FCI.....	10
11.2 MODIFICATION DES BONS DE COMMANDE DES OFFRES DANS FCI.....	10
11.3 MODIFICATION DES CONDITIONS SPECIFIQUES FCI	11
ANNEXE 1 - PERIMETRE DU FCI	12
LISTE DES OFFRES PRISES EN COMPTE PAR LE FCI.....	12
ANNEXE 2 - DOCUMENTATION	13
DOCUMENTATION TECHNIQUE ET FONCTIONNELLE DISPONIBLE POUR LE FCI	13
ANNEXE 3 - BON DE COMMANDE	14
MODELE DE BON DE COMMANDE FCI	14

Préambule

Afin de pouvoir passer les commandes des Offres telles que listées en annexe 1 des présentes Conditions Spécifiques, le Fournisseur de Services, met à la disposition des opérateurs un outil de gestion des commandes : le Frontal Commande Intégré (ci-après dénommé le « Service » ou « FCI »).

L'Opérateur souhaite bénéficier de ce Service.

Dans ce contexte, les Parties ont convenu ce qui suit :

article 1 - Objet

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions de fourniture du FCI mis à disposition de l'Opérateur pour la commande des Offres listées en annexe 1 des présentes Conditions Spécifiques.

De convention expresse entre les Parties, les présentes Conditions Spécifiques n'ont pas pour objet de modifier les stipulations des contrats relatifs aux Offres qui conservent leur entière application.

Les présentes Conditions Spécifiques relèvent des Conditions Générales e-services du Fournisseur de Services.

article 2 - Définitions

Les définitions ci-dessous viennent compléter les définitions figurant à l'article « Définitions » des Conditions Générales e-services.

Commande, ce terme regroupe :

- la commande d'étude de faisabilité, effectuée par l'Opérateur via le FCI,
- la commande d'Offres, effectuée par l'Opérateur via le FCI,
- la demande de modification de l'une des Offres, effectuée par l'Opérateur via le FCI,
- la résiliation après mise en service, des Offres, effectuée par l'Opérateur via le FCI.

Numéro de prestation : désigne une chaîne de caractères alphanumériques attribuée par le Fournisseur de Services à la création d'une Offre. A chaque Offre commandée par l'Opérateur et fournie par le Fournisseur de Services correspond un Numéro de prestation spécifique.

Suivi de Commande, le terme « Suivi de Commande » désigne la fourniture, via le FCI, d'Informations relatives au traitement des Commandes telles que :

- les données descriptives de l'Offre commandée (N° de prestation, adresse extrémité, débit, ...)
 - l'état d'avancement de la livraison (date de livraison, date de rendez-vous,...)
- Les Informations fournies concernent les Offres et/ou services en cours de livraison ou de résiliation, ou livrés ou résiliés, commandés exclusivement via le FCI. L'accès aux données s'effectue entre deux dates définies par l'Opérateur. Les Informations précitées sont conservées par le Fournisseur de Services, et sont donc visibles par l'Opérateur, pendant une durée de 6 (six) mois à compter de la date de la Commande.

Suivi de prestation : le terme « Suivi de Prestation » désigne la fourniture via le FCI, pour des Offres en cours de livraison ou de résiliation, ou livrées ou résiliées depuis moins de trente (30) jours calendaires, quel que soit le mode de passation de commande, les Informations de livraison telles que :

- les données descriptives de l'Offre commandée (N° de prestation, adresse extrémité, débit, ...)
- l'état d'avancement de la livraison (date de livraison, date de rendez-vous,...)

Référentiel d'adresses : ce terme désigne les bases de données contenant des adresses physiques de personnes morales. Ces bases de données sont mises à disposition de l'Opérateur dans le cadre de la fourniture du FCI en vue de normaliser les Bons de Commande, lorsque l'information relative à l'adresse physique des personnes précitées est demandée par le Fournisseur de Services en vue de fournir l'Offre commandée par l'Opérateur, et faciliter ainsi le traitement de la Commande par le Fournisseur de Services.

La recherche des adresses physiques s'effectue à partir du numéro d'identification nationale (SIRET) de la personne morale, Client Final de l'Opérateur.

Ces bases sont les suivantes :

- Base de données du Fournisseur de Services et/ou base de données Orange mises à disposition du Fournisseur de Services,
- Base de données SIRENE, diffusée par l'INSEE. Les conditions d'utilisation de ladite base sont décrites à l'article « Fonctionnalité accès au référentiel d'adresses en ligne » des présentes Conditions Spécifiques.

article 3 - Documentation

La documentation technique et fonctionnelle utile à l'utilisation du FCI est listée en annexe 2 « Documentation » des présentes Conditions Spécifiques. Elle est consultable sur l'Espace Opérateurs ou peut être obtenue sur simple demande auprès du Fournisseur de Services.

En souscrivant au FCI, l'Opérateur s'engage à respecter les stipulations desdits documents.

article 4 - Description du Service FCI

Le Frontal Commande Intégré (FCI) permet à l'Opérateur de déposer des Commandes, de suivre l'évolution de leur traitement par le Fournisseur de Services, et met à disposition un référentiel permettant d'obtenir l'adresse physique des Clients Finals de l'Opérateur.

Le Fournisseur de Services propose deux types d'accès au FCI :

- le « FCI en ligne », qui permet de bénéficier des fonctionnalités du service directement en ligne, à partir d'un extranet sécurisé, depuis un ordinateur (type PC ou Mac),
- le « FCI intégré » qui permet, par Web Services, d'injecter des Commandes et de récupérer les données directement depuis son Système d'Information interfacé à celui d'Orange mis à disposition du Fournisseur de Services.

Les services sont ci-après dénommés individuellement « FCI en ligne » et « FCI intégré » et collectivement désignés par « FCI ».

4.1 Information préalable à l'utilisation du FCI

Les commandes passées par l'Opérateur par le FCI relèvent du contrat relatif à l'Offre applicable.

L'Opérateur s'engage à ne passer des Commandes que pour des Offres pour lesquelles il a signé un contrat relatif à la fourniture de ladite Offre, en vigueur avec le Fournisseur de Services à la date de dépôt ou d'injection de la Commande.

4.2 Fonctionnalité « dépôt de Commande »

La fonctionnalité « dépôt de Commande » permet à l'Opérateur, de passer des Commandes d'Offres par l'intermédiaire du FCI.

4.2.1 Injection ou dépôt de Commande d'Offres

- **Dépôt de Commande d'Offre par le FCI en ligne** : cette fonctionnalité permet à l'Opérateur de déposer une Commande, par l'intermédiaire des formulaires disponibles en ligne.
- **Injection de Commande d'Offre par le FCI intégré** : cette fonctionnalité permet à l'Opérateur d'injecter un fichier XML de Commande. Les modalités techniques d'injection des Commandes d'Offres via le FCI intégré sont précisées dans la documentation technique du FCI.

Lors du dépôt de la Commande d'une Offre par l'Opérateur, des contrôles automatiques vérifient que le contenu de la Commande est conforme et permet la prise en compte effective de ladite Commande par le Fournisseur de Services. Deux types de contrôles sont effectués, dans l'ordre suivant :



- Des contrôles grammaticaux qui vérifient la complétude et la cohérence des données saisies par l'Opérateur dans les Bons de Commande,
- Des contrôles basés sur des référentiels qui vérifient l'exactitude de certaines informations de la Commande.

Les contrôles grammaticaux et référentiels sont décrits dans la documentation technique listée en annexe 2 «Documentation» des présentes Conditions Spécifiques.

Les résultats négatifs de certains contrôles sont bloquants et empêchent le dépôt de la Commande.

Les résultats négatifs de certains contrôles ne sont pas bloquants, dans ce cas, l'Opérateur peut choisir d'outrepasser ce résultat et de procéder à l'envoi de la Commande.

Cependant, l'Opérateur s'engage à faire usage, de manière exceptionnelle, à la faculté d'outrepasser des résultats négatifs des contrôles non bloquants. En cas d'utilisation excessive de cette possibilité, le Fournisseur de Services pourra modifier le profil attribué afin de ne plus permettre l'utilisation de la faculté susmentionnée.

4.2.2 Réception de la Commande d'une Offre par le Fournisseur de Services

Lorsque la Commande d'une Offre est reçue par le Fournisseur de Services, une réponse en retour vers l'Opérateur est fournie par le Fournisseur de Services.

Cette réponse comporte :

- le numéro attribué à la Commande. La fourniture de ce numéro de référence unique matérialise la réception de la Commande par le Fournisseur de Services. Ledit numéro est distinct du Numéro de prestation, attribué à l'Offre spécifiquement commandée par l'Opérateur
- le résultat de chaque contrôle référentiel effectué, avec un détail des erreurs identifiées.

Cette réponse vaut accusé de réception de la Commande par le Fournisseur de Services.

La Commande déposée est transmise pour validation et traitement.

Toute Commande erronée et/ou incomplète sera rejetée par le Fournisseur de Services et apparaîtra à l'état "annulée" dans le Suivi de Commande, avec le motif du rejet.

Les engagements relatifs aux délais, notamment de livraison ou de mise en service des Offres commandées, telles que détaillées le cas échéant, dans les contrats relatifs aux Offres objets de la Commande, seront calculés à compter de la date de l'accusé de réception de la Commande lorsque, dans le cadre desdits contrats relatifs aux Offres, la date de réception de la Commande est le point de départ desdits délais.

Lorsque la procédure de Commande nécessite de la part de l'Opérateur le dépôt d'un fichier complémentaire obligatoire via l'Espace Opérateurs, le point de départ des délais de livraison d'une Commande est retardé jusqu'au moment de la complète réception par le Fournisseur de Services du dernier fichier complémentaire obligatoire tel que décrit, le cas échéant, dans les contrats relatifs aux Offres, objets de la Commande. Les dates et heures de dépôt du (ou des) fichier(s) effectué par l'Opérateur sont accessibles sur l'Espace Opérateurs et lui sont opposables dans les conditions décrites dans les Conditions Générales Espace Opérateurs.

Dans les autres cas, lorsque les délais de livraison visés ci-dessus ne s'appliquent pas, le Fournisseur de Services communique via le FCI les informations nécessaires à la satisfaction de la Commande, telles que les dates de livraison des Offres commandées.

La liste des Offres du Fournisseur de Services bénéficiant de la fonctionnalité « Dépôt de Commande » est fournie en Annexe 1 « Périmètre du FCI » des présentes Conditions Spécifiques.

4.3 Fonctionnalité « Suivi de Commande »

La fonctionnalité « Suivi de Commande » consiste en la fourniture, via le FCI, d'Informations relatives au traitement des Commandes, telles que :

- les données descriptives de l'Offre commandée (Numéro de prestation, adresse extrémité, débit, ...)
- l'état d'avancement de la livraison (date de livraison, date de rendez-vous, ...)

Les Informations fournies concernent exclusivement les Commandes d'Offres en cours de livraison ou de résiliation, ou livrées ou résiliées, commandées via le FCI.

Les Informations précitées sont consultables par l'Opérateur, pendant une durée de six (6) mois à compter de la date de mise à disposition, ou annulation ou résiliation d'une Commande.

Tant que la Commande est à l'état « déposée » ou « en cours de livraison », les données sont consultables sans limitation de durée.

Les éléments restitués sont issus des bases de données d'le Fournisseur de Services. Lesdits éléments sont détaillés, par type d'état, dans la documentation technique du FCI.

Cinq types d'état sont restitués :

- Déposée : cet état indique que la Commande, injectée ou déposée par l'Opérateur, est en cours de validation et/ou traitement par le Fournisseur de Services.
- En cours de livraison : cet état indique que l'Offre commandée par l'Opérateur est en cours de livraison par le Fournisseur de Services.
- Mise à disposition : cet état indique que l'Offre commandée par l'Opérateur a été mise en service par le Fournisseur de Services. L'information relative à la date de mise en service est, le cas échéant, communiquée à l'Opérateur conformément aux modalités contractuelles prévues dans le contrat relatif à l'Offre concernée.
- Résiliée : cet état indique que l'Offre commandée a fait l'objet d'une résiliation, par l'Opérateur, postérieurement à sa mise en service effective par le Fournisseur de Services.
- Rejetée : cet état indique que la Commande a été rejetée par le Fournisseur de Services
- Annulée : cet état indique que l'Offre commandée a fait l'objet d'une résiliation antérieurement à sa mise en service effective par le Fournisseur de Services.

Le contenu détaillé de chacun de ces états est précisé dans la documentation technique du FCI.

La fonctionnalité « Suivi de commande » permet également d'obtenir le détail d'une ou plusieurs prestations à partir de son Numéro de prestation. La liste exhaustive des éléments fournis figure dans la documentation technique du FCI.

La liste des Offres du Fournisseur de Services bénéficiant de la fonctionnalité « Suivi de Commande » figure en Annexe 1 des présentes Conditions Spécifiques.

4.4 Fonctionnalité « Suivi de Prestation »

Cette fonctionnalité permet de suivre l'évolution du traitement par le Fournisseur de Services des Commandes d'Offres effectuées par l'Opérateur, quel que soit le mode de passation de la Commande. Elle concerne les Offres en cours de livraison et/ou de résiliation, ou livrées ou résiliées depuis moins de trente (30) jours calendaires, à la date de la consultation du FCI.

Quatre types d'état sont restitués :

- En cours de livraison : cet état indique que le Offre commandée par l'Opérateur est en cours de livraison par le Fournisseur de Services.
- En service : cet état indique que l'Offre commandée par l'Opérateur a été mis en service par le Fournisseur de Services. L'information relative à la date de mise en service est, le cas échéant, communiquée à l'Opérateur conformément aux modalités contractuelles prévues dans le contrat relatif au Offre concernée.
- Résiliée : cet état indique que l'offre a fait l'objet d'une résiliation, par l'Opérateur, postérieurement à sa mise en service effective par le Fournisseur de Services.
- Annulée : cet état indique que l'offre commandée a fait l'objet d'une résiliation antérieurement à sa mise en service effective par le Fournisseur de Services.

Cette fonctionnalité permet également d'obtenir le détail d'une ou plusieurs prestations à partir de son Numéro de prestation.

Ces éléments sont issus du fichier « Suivi des commandes data », avec un décalage dans le temps qui ne garantit pas une mise à jour aussi récente que le fichier d'origine. Le « Suivi des commandes data » est décrit et fourni dans le cadre des Conditions Générales Espace Opérateurs.

L'ensemble des éléments décrits ci-avant est détaillé dans la documentation technique et fonctionnelle du FCI.

4.5 Fonctionnalité « accès au référentiel d'adresses en ligne »

La fonctionnalité « accès au référentiel d'adresses », permet à l'Opérateur de récupérer l'adresse physique de ses Clients Finals, personnes morales, à partir de leur numéro d'identification nationale (SIRET).

L'utilisation de cette fonctionnalité permet de normaliser les Commandes effectuées par l'Opérateur et de limiter les rejets liés à des données d'adresses physiques erronées.

Cette fonctionnalité permet d'obtenir les informations suivantes :

- « Adresse technique » qui est l'adresse physique d'installation des équipements de télécommunication du Client Final connue, le cas échéant, du Fournisseur de Services,
- « Adresse géographique » qui est l'adresse physique du site du Client Final, figurant dans la base de données SIRENE, diffusée par l'INSEE.

L'accès au référentiel d'adresses et son utilisation par l'Opérateur sont exclusivement dédiés à la normalisation des Commandes de l'Opérateur dans le FCI et ne peuvent être destinés à d'autres fins.

La communication par l'Opérateur des données SIRENE à des tiers qui lui sont juridiquement distincts (en particulier, des entreprises ayant des numéros de SIREN différents), directement ou sous forme combinée est strictement interdite.

article 5 - Accès au FCI

5.1 Accès au FCI en ligne

Le FCI en ligne est accessible depuis l'espace Opérateurs à partir d'un ordinateur (type PC ou Mac) connecté à Internet. Cet accès est sécurisé par l'utilisation du protocole HTTPS.

En conséquence, le Fournisseur de Services :

- communique à l'Opérateur un ou plusieurs identifiants nécessaires à la connexion au Service, selon les modalités décrites en annexe des Conditions Générales e-services, et/ ou,
- fournit des droits d'accès pour des identifiants déjà détenus par l'Opérateur afin qu'il puisse les utiliser pour son accès au FCI en ligne.

Le FCI en ligne est disponible sept jours sur sept en dehors des heures de maintenance décrites dans l'article intitulé « Maintenance et travaux programmés » des présentes Conditions Spécifiques.

5.2 Accès au FCI intégré

5.2.1 Configuration du Système d'Information de l'Opérateur

Préalablement à la mise à disposition du FCI intégré, l'Opérateur devra obtenir et mettre en place un Certificat d'authentification sur son Système d'Information, conformément à la procédure décrite dans la documentation technique et fonctionnelle du FCI.

Ledit Certificats permet l'authentification, et donc la sécurisation des échanges entre le Système d'Information de l'Opérateur et celui d'Orange mis à disposition du Fournisseur de Services.

L'Opérateur acquiert un Certificat :

- soit auprès d'une autorité de certification reconnue, et fait parvenir au Fournisseur de Services par tout moyen.



- soit auprès de le Fournisseur de Services en faisant sa demande par courrier électronique à son interlocuteur commercial.

a) Si l'Opérateur choisit le Fournisseur de Services pour la fourniture de son Certificat, alors :

Le Certificat d'authentification est fourni par le Fournisseur de Services dans un délai de quinze (15) Jours Ouvrés à compter de la réception par le Fournisseur de Services de la demande de l'Opérateur.

Il est expressément convenu entre les Parties que le Certificat d'authentification fourni par le Fournisseur de Services est réservé à l'usage exclusif de l'Opérateur et ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles prévues dans les présentes Conditions Spécifiques.

La configuration de son Système d'Information par l'Opérateur doit être réalisée conformément aux spécifications techniques du Service FCI.

La mise à jour du Certificat d'authentification sera effectuée lorsque celui-ci arrivera à expiration, en fonction de sa période de validité déclarée, et le Fournisseur de Services fera parvenir à l'Opérateur le nouveau Certificat quinze (15) jours ouvrés avant la date d'expiration du Certificat en cours.

A défaut de mise à jour par l'Opérateur de son Système d'Information, le Fournisseur de Services ne garantit pas la fourniture du Service FCI intégré à compter de la date d'expiration du certificat en cours.

S'il le souhaite, l'Opérateur a la possibilité de renouveler un Certificat d'authentification fourni par le Fournisseur de Services par un Certificat d'authentification fourni par une autorité de certification reconnue. Dans ce cas, afin d'éviter l'interruption d'accès à FCI intégré, l'Opérateur fera parvenir à le Fournisseur de Services par courrier électronique, le nouveau Certificat d'authentification trente (30) jours calendaires au moins avant la fin de validité du Certificat d'authentification fourni par le Fournisseur de Services.

b) Si l'Opérateur choisit une autorité de certification reconnue pour la fourniture de son certificat, alors :

L'Opérateur fait parvenir ledit Certificat, par courrier électronique, au Fournisseur de Services qui configure son Système d'Information pour le prendre en compte dans un délai maximum de quinze (15) Jours Ouvrés suivant la réception du Certificat.

Le renouvellement du Certificat est à effectuer par l'Opérateur qui fera parvenir le nouveau Certificat au Fournisseur de Services au plus tard quinze (15) Jours Ouvrés avant la date d'expiration du Certificat en cours. Dans le cas contraire, le Fournisseur de Services ne garantit pas la prise en compte dudit Certificat avant la date d'expiration du certificat en cours, ni par conséquent, la continuité du Service FCI intégré.

S'il le souhaite, l'Opérateur a la possibilité de renouveler un Certificat d'authentification fourni par une autorité de certification par un Certificat d'authentification fourni par le Fournisseur de Services, sans frais, en faisant sa demande par courrier électronique au Fournisseur de Services. Dans ce cas, afin d'éviter l'interruption d'accès au Service FCI intégré, l'Opérateur fait parvenir au Fournisseur de Services sa demande trente (30) jours calendaires, au plus tard, avant la fin de validité du Certificat d'authentification en cours. L'Opérateur effectue alors son paramétrage dans le respect des conditions décrites au point a) du présent article.

5.2.2 Modalités d'accès au FCI intégré

Le FCI intégré est accessible par l'intermédiaire d'un serveur internet FCI via les adresses URL indiquées dans les Spécifications Web Services du FCI.

L'Opérateur est donc tenu de s'authentifier lors de sa demande d'accès au FCI intégré. L'authentification est réalisée par l'échange d'un Certificat d'authentification, visé à l'article précédent, entre les Systèmes d'Information de l'Opérateur et celui d'Orange mis à disposition du Fournisseur de Services.

Les échanges de données entre le Système d'Information de l'Opérateur et le serveur d'Orange mis à disposition du Fournisseur de Services se feront en XML et utilisent le protocole SOAP sur HTTPS pour interroger les Web Services.

Le FCI intégré est accessible sept jours sur sept en dehors des heures de maintenance décrites dans l'article intitulé « Maintenance et travaux programmés » des présentes Conditions Spécifiques.

5.3 Mise à disposition d'un profil de tests

Le Fournisseur de Services met à disposition de l'Opérateur un profil de tests utilisable à tout moment.

- Pour le FCI en ligne : le Fournisseur de Services attribue, sur demande de l'Opérateur, des identifiants de connexion spécifiques permettant à l'Opérateur de tester le service et de déposer des commandes fictives en ligne.
- Pour le FCI intégré : le Fournisseur de Services met à disposition de l'Opérateur un Certificat de tests afin de tester et valider l'interfonctionnement entre son système d'information et le FCI intégré. Les commandes injectées via ce Certificat sont fictives.

article 6 - Souscription au FCI

L'Opérateur souscrit au FCI en complétant le Bon de Commande figurant dans le document intitulé « Bons de Commande e-services »

Un modèle de Bon de Commande figure en annexe 3 des présentes Conditions Spécifiques.

article 7 - Durée et résiliation du FCI

7.1 Durée du Service FCI

Le Service FCI est souscrit par l'Opérateur à compter de la Date d'Activation de celui-ci pour une durée qui ne pourra excéder celle de la convention de délégation de service public signée entre GRAND DAX THD et la Communauté d'agglomération du Grand Dax, laquelle arrive à expiration le 25 janvier 2038.

7.2 Résiliation du Service FCI

Les conditions de résiliation du FCI sont décrites à l'article « Résiliation » des Conditions Générales e-services étant entendu que les Parties peuvent résilier à tout moment par lettre recommandée avec demande d'avis de réception le Service FCI moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois.

article 8 - Modalités financières

Le Service FCI est fourni par le Fournisseur de Services à l'Opérateur, sans contrepartie financière.

article 9 - Maintenance et travaux programmés

9.1 Maintenance

Le FCI est interrompu tous les jours pour maintenance entre 2h00 et 5h00 du matin, heures de Métropole.

9.2 Travaux programmés

Avant chaque intervention, le Fournisseur de Services informe l'Opérateur par message sur l'Espace Opérateurs ou par courrier électronique, moyennant le respect d'un préavis de deux Jours Ouvrés, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption du FCI.

article 10 - Signalisation des incidents

En cas de difficulté ou d'impossibilité d'accéder au FCI, l'Opérateur peut signaler au Fournisseur de Services le dysfonctionnement via le service e-soutien décrit en annexe des Conditions Générales e-services.

Les signalisations FCI déposées via e-soutien seront traitées par le Fournisseur de Services du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, heures de Métropole, hors jours fériés.

Durant la phase d'indisponibilité du FCI et de traitement de l'incident par le Fournisseur de Services, l'Opérateur peut utiliser, le cas échéant, les Bons de Commande joints aux contrats relatifs aux Offres.

article 11 - Evolution du FCI et modification des Conditions Spécifiques

11.1 Evolution du Service FCI

Dans le cas des évolutions suivantes, le Fournisseur de Services informe l'Opérateur, par courrier électronique, moyennant le respect d'un préavis de quinze (15) jours calendaires avant ledit changement :

- modification de l'adresse URL du FCI en ligne,
- changement de la structure des Eléments d'identification,
- changement de l'adresse IP du Fournisseur de Services,
- changement du mode d'authentification et de cryptage des échanges via le FCI.

Toute évolution et/ou modification du FCI constitue une nouvelle version du Service FCI.

Dans le cas d'évolution et/ou de modification du FCI en ligne, le Fournisseur de Services met la nouvelle version à disposition de l'Opérateur, à la date dudit changement.

Dans le cas d'évolution et/ou de modification du FCI intégré, le Fournisseur de Services en informe l'Opérateur par courrier électronique au plus tard deux (2) mois avant la date prévue d'entrée en vigueur de la modification. Le cas échéant, la documentation technique et fonctionnelle listée en annexe 2 est mise à jour par le Fournisseur de Services et communiquée en même temps à l'Opérateur.

Dans ce cas, afin de garantir la continuité du FCI en mode intégré, et si nécessaire, le Fournisseur de Services peut être amené à assurer le maintien concomitant des deux versions de Web Services au maximum six (6) mois à partir de la date de mise en production de la nouvelle version.

11.2 Modification des Bons de Commande des Offres dans FCI

Les conditions de fourniture des Offres pourront être amenées à évoluer pendant la durée de fourniture du Service FCI à l'Opérateur et les Bons de Commande relatifs auxdites Offres pourront en conséquence être modifiés par le Fournisseur de Services. Ces évolutions et modifications constitueront une nouvelle version des formulaires FCI correspondants.

Dans le cadre de l'utilisation du FCI intégré, le Fournisseur de Services informe l'Opérateur par courrier électronique, quinze (15) Jours Ouvrés avant la date prévue d'entrée en vigueur de la modification. Cet envoi est accompagné de la nouvelle version des formulaires correspondant aux évolutions et/ou modifications des Bons de Commande.

L'Opérateur disposera alors d'un délai de trois (3) mois calendaires, à compter de la date prévue d'entrée en vigueur visée supra, pour passer à l'utilisation de ces nouveaux formulaires. Le Fournisseur de Services s'engage à maintenir pendant cette période de trois (3) mois l'ancien formulaire, parallèlement au nouveau formulaire, pour permettre à l'Opérateur de prendre en compte cette évolution.

A l'issue de ce délai, seuls les nouveaux formulaires devront être utilisés par l'Opérateur. Les anciens formulaires seront retirés du FCI et les demandes passées par l'Opérateur à partir de ces anciens formulaires seront rejetées de plein droit par le Fournisseur de Services.

Par dérogation à ce qui précède, dans le cas où les contrats relatifs aux Offres prévoient l'utilisation d'une seule version de formulaire, les stipulations dudit contrat prévalent alors sur les stipulations du présent article. Ainsi, et dans cette hypothèse, il n'y aura pas de maintien simultané de deux versions de formulaires.

Dans le cadre de l'utilisation du FCI en ligne, la fonctionnalité « dépôt de Commande » présente les Bons de Commande actualisés dès leur date d'entrée en vigueur.

11.3 Modification des Conditions Spécifiques FCI

Toute modification des présentes Conditions Spécifiques et de leurs annexes, est notifiée par courrier électronique, par le Fournisseur de Services moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois minimum et fera l'objet de l'envoi par courrier électronique de la nouvelle version du document, à l'exception des modifications suivantes qui pourront être notifiées à l'Opérateur, moyennant le respect d'un préavis de quinze (15) jours calendaires :

- l'annexe 1 relative à la liste des Offres pouvant être commandées via le FCI,
- l'annexe 2 relative à la liste des documents disponibles,

et à l'exception de l'évolution de l'annexe 3 relative au Bon de Commande FCI qui sera notifiée au fur et à mesure des évolutions.

Annexe 1 - Périmètre du FCI

Liste des Offres prises en compte par le FCI

La présente liste a pour objet de définir les Offres pouvant bénéficier des fonctionnalités « Dépôt de Commande » et « Suivi de Commande ».

Libellé Offre
Offre d'hébergement dans un Nœud de Raccordement Optique
Offre de fibre optique passive point à point
Offre de fibre optique passive de raccordement de site
Offre de fibre optique passive GFU
Offre de collecte activée FTTO

Annexe 2 - Documentation

Documentation technique et fonctionnelle disponible pour le FCI

- Documentation technique partie 1 : Web Services
- Documentation technique partie 2 : codes retour et contrôles
- Mode opératoire Suivi de Prestations

Ces documents sont fournis à l'Opérateur sur demande et sont disponibles sur l'espace Opérateurs.



Annexe 3 - Bon de Commande

Modèle de bon de commande FCI

Le Bon de Commande ci-dessous est fourni à titre d'exemple.

Pour souscrire au FCI, l'Opérateur doit utiliser le Bon de Commande disponible dans le fichier intitulé « Bons de Commandes e-services »

<h2>Bon de Commande FCI</h2>	
L'Opérateur demande	
<input type="checkbox"/> la souscription au service	
<input type="checkbox"/> une modification d'accès au service	
* Raison sociale de l'Opérateur :	
* SIREN ou SIRET :	
* Représenté par (nom/prénom)	
* Téléphone :	e-mail :
* Adresse :	
* Référence Contrat :	
Les champs dont le libellé est précédé d'un astérisque (*) doivent être obligatoirement renseignés.	
Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour FCI	
Nom / Prénom :	
Fonction	
Téléphone	e-mail :
La demande de l'Opérateur concerne	
<input type="checkbox"/> l'accès à FCI en ligne	
<input type="checkbox"/> l'accès à FCI intégré	
commentaires / précisions	
Les conditions de fourniture du service sont régies par les Conditions Générales e-services, signées entre les Parties, et leurs annexes ainsi que par les Conditions Spécifiques FCI et leurs annexes en vigueur.	
Pour l'Opérateur, fait à le	
Signature (précédée du nom, prénom et qualité du signataire)	



Conditions Spécifiques

Service d'Échanges de Fichiers de Commandes FTTH
(Service EFC)

GRAND DAX TRÈS HAUT DÉBIT



Table des matières

ARTICLE 1 - OBJET	3
ARTICLE 2 - DEFINITIONS	3
ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE EFC	3
3.1 ÉCHANGES DE FICHIERS VIA « EEP »	4
3.1.1 Modalités des échanges de fichiers.....	4
3.1.2 Conservation des Fichiers et traçabilité des transferts.....	4
3.2 ÉCHANGES DE FICHIERS DE PROTOCOLE ACCES FTTH.....	5
ARTICLE 4 - ACCES AU SERVICE EFC	5
4.1 PREREQUIS TECHNIQUES ET LOGICIELS	5
4.2 INITIALISATION ET MISE A DISPOSITION DE L'ENVIRONNEMENT DU SERVICE EFC	5
ARTICLE 5 - SOUSCRIPTION AU SERVICE EFC	6
ARTICLE 6 - DUREE ET RESILIATION DU SERVICE	6
6.1 DUREE DU SERVICE EFC	6
6.2 RESILIATION DU SERVICE EFC.....	6
ARTICLE 7 - MODALITES FINANCIERES	6
ARTICLE 8 - TRAVAUX PROGRAMMES	6
ARTICLE 9 - SIGNALISATION D'UN INCIDENT	7
ARTICLE 10 - ÉVOLUTION DU SERVICE EFC ET MODIFICATION DES CONDITIONS SPECIFIQUES	7
10.1 MODIFICATION DU SERVICE EFC.....	7
10.2 MODIFICATION DES CONDITIONS SPECIFIQUES.....	7
ANNEXE 3 - PERIMETRE DU SERVICE EFC : FICHIERS ECHANGES VIA AXWAY OU SERVEUR MAIL ..	11
ANNEXE 4 - BON DE COMMANDE	12



Préambule

Pour réaliser des commandes et accéder à des informations relatives aux produits listés en annexe 1 des présentes Conditions Spécifiques, le Fournisseur de Services met à la disposition des opérateurs le Service d'Échanges de Fichiers de Commande (ci-après dénommé le « Service EFC »).

Pour pouvoir souscrire au Service, l'Opérateur doit préalablement avoir souscrit à au moins l'un des contrats listés en annexe 2 et 3 des présentes Conditions Spécifiques et l'Opérateur ne peut échanger que les fichiers prévus dans le cadre de ces contrats.

Les présentes Conditions Spécifiques relèvent des Conditions Générales e-services du Fournisseur de Services préalablement signées par l'Opérateur.

L'Opérateur souhaite bénéficier de ce Service et reconnaît avoir souscrit à l'Espace Opérateurs du Fournisseur de Services

Dans ce contexte, les Parties ont convenu ce qui suit :

article 1 - Objet

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de fixer les conditions de fourniture du Service EFC.

De convention expresse entre les Parties, les présentes Conditions Spécifiques n'ont pas pour objet de modifier les stipulations des contrats relatifs aux offres qui conservent leur entière application. Les présentes Conditions Spécifiques relèvent des Conditions Générales e-services du Fournisseur de Services

article 2 - Définitions

Les définitions ci-dessous viennent compléter les définitions figurant à l'article « Définitions » des Conditions Générales e-services.

Fichiers : désignent les fichiers échangés sous format électronique, dans le cadre des commandes FFTH de l'Opérateur auprès du Fournisseur de Services.

Portail du Service : désigne le point d'entrée pour un accès direct à certaines fonctionnalités en ligne du Service EFC, ce portail est mutualisé avec celui du Service EEP.

FTP (File Transfer Protocol) : désigne un protocole applicatif pour le transfert de fichiers sur Internet.

CFT (Cross File Transfer) : désigne un logiciel de transfert de fichiers utilisé dans les systèmes informatiques complexes et multi plateformes visant la transmission de fichiers en appliquant des contrôles (sécurité, accusé de réception, reprise après interruption, trace des erreurs).

SFTP (Secured File Transfer Protocol) : désigne un protocole applicatif pour le transfert de fichiers sur Internet avec une clé de cryptage.

SSL (Secure Sockets Layers) : désigne un protocole de sécurisation des échanges sur Internet.

article 3 - Description du Service EFC

Le Service EFC propose l'échange automatisé de fichiers entre l'Opérateur et le Fournisseur de Services. Ces échanges de fichiers s'effectuent dans le cadre de l'exécution des contrats relatifs aux Offres souscrites par l'Opérateur et en vue de réaliser ses commandes.

Les Fichiers pris en charge par le Service EFC sont listés dans les annexes 3 et 4 des présentes Conditions Spécifiques, relatives au « périmètre du Service EFC ».

Selon les fichiers échangés pour la réalisation des commandes, les applications utilisées sont différentes.

3.1 Échanges de Fichiers via « EEP »

3.1.1 Modalités des échanges de fichiers

L'Opérateur effectue des échanges automatiques entre son serveur et le serveur d'Orange mis à disposition du Fournisseur de Services en protocole FTP ou FTP SSL ou CFT ou CFT SSL.

La nomenclature de nommage à respecter pour chaque envoi de fichier par l'Opérateur est la suivante :

<Type de fichier>_< Quadrigramme Fournisseur de Services Siren OC>_<Code Fournisseur de Services>_<Code Interop Opérateur>_<Nom du fichier>

En cas de non-respect de cette nomenclature de nommage, le fichier ne sera pas reconnu et ne pourra pas être traité.

Sauf contrainte technique particulière, dans le cas où l'Opérateur bénéficierait déjà d'un accès à la plateforme EEP dans le cadre d'échanges de fichiers autres que ceux prévus dans ces Conditions Spécifiques, alors les flux seront mutualisés entre le serveur de l'Opérateur et le serveur d'Orange mis à disposition du Fournisseur de Service pour les échanges de fichiers.

Si l'Opérateur le souhaite, il peut recevoir, en complément à ses dépôts de Fichiers, un avis de dépôt des Fichiers qu'il transmet au Fournisseur de Services via le Service EFC, en précisant ce choix dans le Bon de Commande relatif au Service EFC.

L'avis de dépôt lui est envoyé par courrier électronique et comprend le nom du Fichier envoyé.

Le Service EFC via EEP permet également de recevoir par courrier électronique les Fichiers envoyés par le Fournisseur de Service à l'Opérateur :

- par un avis de mise à disposition du Fichier transmis par le Fournisseur de Services contenant le nom du Fichier, que l'Opérateur peut télécharger soit sur l'Espace Opérateurs du Fournisseur de Services, soit sur le Portail du Service, soit à partir de son serveur si l'Opérateur a également choisi le transfert de serveur à serveur.
- soit avec le Fichier en pièce jointe si celle-ci ne dépasse pas 7 méga octets (Mo) ou la taille définie par l'Opérateur dans le Bon de Commande (rubrique « commentaires »), dans le cas où le seuil maximal autorisé par l'Opérateur est inférieur à 7 méga octets (Mo). Si la taille du Fichier est supérieure à la taille maximale décrite ci-dessus, le Fournisseur de Services transmet alors un avis de mise à disposition à l'Opérateur sur le portail.

L'Opérateur peut choisir cinq (5) adresses e-mail maximum par Fichier, qu'il renseigne dans le Bon de Commande relatif au Service EFC. Afin de faciliter la gestion des adresses e-mail, l'Opérateur est invité à fournir des adresses e-mail génériques.

3.1.2 Conservation des Fichiers et traçabilité des transferts

Conservation des Fichiers

Chaque version de Fichier reste disponible en ligne sur l'Espace Opérateurs du Fournisseur de Services et sur le Portail du Service et accessible par l'Opérateur tant qu'il n'a pas fait l'objet d'une mise à jour.

Chaque Fichier est disponible pendant une durée de conservation spécifique indiquée dans l'annexe 2 « Périmètre du Service EFC » des présentes Conditions Spécifiques. Le délai de conservation d'un Fichier débute à compter de sa mise à disposition sur l'Espace Opérateurs du Fournisseur de Services et le Portail du Service.

Traçabilité du transfert de Fichiers

La traçabilité du transfert des Fichiers est assurée par la tenue et la mise à jour d'une liste :

- des transferts effectués entre le serveur d'Orange mis à disposition du Fournisseur de Services et le serveur de l'Opérateur dans le cas des échanges en mode automatisé, et



- des envois automatiques de courriers électroniques dans le cadre d'un envoi mail avec « EEP ».

Cette liste est disponible sur l'Espace Opérateurs du Fournisseur de Service.

Ces modalités sont applicables pour l'ensemble des Fichiers échangés entre le Fournisseur de Services et l'Opérateur, dans les deux sens de transfert.

3.2 Échanges de Fichiers de protocole accès FTTH

L'Opérateur effectue des échanges de fichiers automatiques entre son serveur et le serveur d'Orange mis à disposition du Fournisseur de Services :

- en protocole SFTP via la passerelle AXWAY,
- ou via un serveur mail.

Le format de fichier à respecter est précisé en annexe du contrat produit souscrit par l'Opérateur.

article 4 - Accès au Service EFC

4.1 Prérequis techniques et logiciels

Pour bénéficier du Service EFC, l'Opérateur doit disposer des éléments listés ci-après.

- Pour le transfert automatisé de serveur à serveur : l'Opérateur doit disposer d'un serveur informatique muni d'un logiciel :
 - de type FTP ou CFT pour les échanges via EEP
 - SFTP pour les échanges via AXWAY.
- Pour ajouter le mode SSL (uniquement pour les transferts via EEP) au protocole d'échange choisi, un certificat d'authentification et de chiffrement doit être installé sur son système d'information. A cet égard, l'Opérateur acquiert un certificat d'authentification auprès du Fournisseur de Services qui le fournit lors de la phase d'initialisation et dans les conditions décrites à l'article intitulé « Initialisation et mise à disposition de l'environnement du Service EFC » des présentes Conditions Spécifiques. Il est expressément convenu entre les Parties que le certificat d'authentification fourni par le Fournisseur de Services est réservé à l'usage exclusif de l'Opérateur et ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles prévues aux présentes Conditions Spécifiques. L'option « Mode SSL » (Secure Sockets Layers), protocole de cryptage permet de renforcer la sécurité des échanges.
- Pour les échanges par mail : l'Opérateur doit disposer d'un ordinateur et d'une ou plusieurs adresses de courrier électronique.

L'Opérateur s'engage à respecter ces conditions et ne saurait être déchargé de ses obligations au titre de la fourniture du Service EFC au seul motif qu'il ne remplit pas ou plus lesdites conditions.

4.2 Initialisation et mise à disposition de l'environnement du Service EFC

La phase d'initialisation commence à compter de la réception par le Fournisseur de Services du Bon de Commande relatif au Service EFC complété et signé par l'Opérateur.

Un point d'échange est organisé avec l'Opérateur et les équipes techniques du Fournisseur de Service.

Le Fournisseur de Services opère le paramétrage fonctionnel conformément aux renseignements transmis par l'Opérateur à partir du Bon de Commande.

Le paramétrage fonctionnel consiste à réaliser :

- le paramétrage des types de Fichiers concernés,
- le paramétrage des modes de transfert,

- le paramétrage des adresses mail.

C'est lors de cette phase d'initialisation que le Fournisseur de Services délivre le certificat d'authentification à l'Opérateur.

L'initialisation du Service EFC est réalisée à compter de la date d'accusé réception du Bon de Commande :

- sous 15 (quinze) Jours Ouvrés pour la plateforme EEP et le serveur mail,
- sous 2 mois calendaires pour la passerelle AXWAY.

article 5 - Souscription au Service EFC

L'Opérateur souscrit au Service EFC en complétant le Bon de Commande dans le document intitulé « Bon de Commande e-services ».

Un modèle de Bon de Commande figure en annexe 5 des présentes Conditions Spécifiques.

article 6 - Durée et résiliation du Service

6.1 Durée du Service EFC

Le Service EFC est souscrit par l'Opérateur pour une durée indéterminée à compter de l'envoi de l'avis de mise en service par le Fournisseur de Services à l'Opérateur.

6.2 Résiliation du Service EFC

Les conditions de résiliation du Service EFC sont décrites à l'article « Résiliation » des Conditions Générales e-services, étant entendu que les Parties peuvent résilier à tout moment par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de deux mois.

article 7 - Modalités financières

Le Service EFC est fourni sans contrepartie financière.

article 8 - Travaux programmés

Avant chaque intervention, le Fournisseur de Services informe l'Opérateur par message sur l'Espace Opérateurs du Fournisseur de Services ou par courrier électronique, moyennant le respect d'un préavis de deux (2) Jours Ouvrés, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption du Service EFC.

article 9 - Signalisation d'un incident

En cas de difficulté ou d'impossibilité d'accéder au Service EFC, l'Opérateur peut signaler le dysfonctionnement au Fournisseur de Services via le service e-soutien décrit en annexe des Conditions Générales e-services :

- Pour tout problème concernant les échanges de fichiers via EEP, l'Opérateur dépose un ticket EEP,
- Pour tout problème concernant les échanges de fichiers via AXWAY ou serveur mail, l'Opérateur dépose un ticket pour « Echanges de fichiers / protocole d'accès FTTH ».

Les signalisations concernant le Service EFC et déposées par e-soutien sont traitées du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 8 heures à 18 heures, heures métropole.

article 10 - Évolution du Service EFC et modification des Conditions Spécifiques

10.1 Modification du Service EFC

Dans le cas d'évolution et/ou de modification des fonctionnalités ou caractéristiques techniques du Service EFC, le Fournisseur de Services en informera l'Opérateur par courrier électronique au plus tard un (1) mois avant la date prévue d'application.

Le Service EFC pourra être amené à évoluer dans le temps et à être modifié par le Fournisseur de Services. Ces évolutions constitueront une nouvelle version du Service EFC.

10.2 Modification des Conditions Spécifiques

Toute modification des présentes Conditions Spécifiques et de leurs annexes est notifiée par le Fournisseur de Services, par courrier électronique, moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois minimum, et fera l'objet de l'envoi de la nouvelle version du document, à l'exception des modifications suivantes qui pourront être notifiées à l'Opérateur moyennant le respect d'un préavis indiqué ci-après :

- la modification des annexes 1, 2 et 3 par ajout d'offre ou d'un ou plusieurs Fichier(s) ou par la modification des durées de conservation des fichiers sera notifiée à l'Opérateur au fur et à mesure des évolutions ; la liste des fichiers annexée au Bon de Commande du Service EFC sera mise à jour et jointe à la notification,
- la modification des annexes 1 et 2 par retrait d'offre ou d'un ou plusieurs Fichier(s) sera notifiée à l'Opérateur dans les délais prévus par l'Offre concernée dans le cas où le Fichier est rattaché contractuellement à une Offre, et dans tous les autres cas sous quinze (15) Jours Ouvrés au plus tard ; la liste des fichiers annexée au Bon de Commande du Service sera mise à jour et jointe à la notification,
- la modification de l'annexe 4 « Bon de Commande » sera notifiée au fur et à mesure des évolutions.

Annexe 1 – Produits pouvant être commandés via le service EFC

- FTTH
 - Accès
 - Infrastructures

Annexe 2 - Périmètre du Service EFC : fichiers de pouvant être échangés via la plateforme « EEP »

Le périmètre des fichiers du Service EFC est aussi disponible en annexe du Bon de Commande (format Excel)

2a - Fichiers transmis par le Fournisseur de Services via EEP

Types de fichiers	Nom des fichiers	conditions contractuelles de mise à disposition des Fichiers	durée de mise à disposition des fichiers
V-MAD	CR de MAD (fichier.csv)	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-CRMAD		Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-ARINFO-PM	AR Commande Info et PM	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-INFOSY	Info Syndic (fichier.zip)	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-CRANNRES-PM	CR d'Annulation ou résiliation de Commande	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-DTA	Dossier Technique Amiante	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-INFO-NRO	Informations NRO	Fourniture d'informations relatives aux déploiements FTTH	6 mois
V-IPEZMD	Infos préalables enrichies ZMD, historique IPE ZMD et delta IPE	Fourniture d'informations relatives aux déploiements FTTH	6 mois
V-CPN	Correspondance PM – NRO (fichier.csv), historique CPN ZMD et delta CPN	Fourniture d'informations relatives aux déploiements FTTH	6 mois
V-MAD-NROPM	Mise à disposition de lien NRO PM	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-ARCMD-NROPM	AR commande de lien NRO PM	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-CRANNRES-NROPM	CR d'Annulation ou Résiliation de lien NRO PM	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois

2b - Fichiers pouvant être transmis par l'Opérateur via la plateforme « EEP »

Type de fichier	Contenu des fichiers	Conditions contractuelles de mise à disposition des Fichiers	durée de mise à disposition des fichiers
V-ARMAD-PM	Accusé Réception de MAD	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-REJETCRMAD-PM	Rejet de Compte Rendu de MAD	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-ANNRES-PM	Annulation ou résiliation de Commande	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-ADDU	Notification d'adduction	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-CMDINFO-PM	Commande Info & PM	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-INTERP	Notification d'intervention Prévisionnelle	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-CMD-NROP	Commande d'une prestation "lien NRO PM"	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-ANNRES-NROP	Annulation ou Résiliation de lien NRO PM	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-ARIPEZMD	AR Infos préalables enrichies	Fourniture d'informations relatives aux déploiements FTTH	6 mois
V-REJETIPEZMD	Rejet Infos préalables enrichies	Fourniture d'informations relatives aux déploiements FTTH	6 mois

Annexe 3 - Périmètre du Service EFC : fichiers échangés via AXWAY ou serveur mail

Tous les fichiers du protocole accès FTTH décrits en annexe du contrat d'accès aux lignes FTTH souscrit par l'Opérateur.



Annexe 4 - Bon de Commande

Modèle de Bon de Commande du Service EFC

Le Bon de Commande ci-dessous est fourni à titre d'exemple.

Pour souscrire au Service EFC, l'Opérateur doit utiliser le bon de commande disponible dans le fichier intitulé « Bons de Commande e-services »

NE PAS UTILISER CE MODELE (aller dans le fichier Excel)

Bon de Commande Service EFC	
Service d'Echange de Fichiers de Commande FTTH	
* Référence Contrat :	[REF CG SIGNEES] -EFC
* Affaire PEGASE :	[NUM AFFAIRE PEGASE]
* Raison sociale de l'Opérateur :	[RAISON SOCIALE]
* SIRET :	[SIRET]
* Représenté par (nom/prénom) :	[NOM PRENOM]
* Téléphone :	[NUM TEL] e-mail : [@ mail contact]
* Adresse :	[ADRESSE 1] [ADRESSE 2] [ADRESSE 3]
Les champs dont le libellé est précédé d'un astérisque (*) doivent être obligatoirement renseignés.	
Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour EFC	
Nom / Prénom :	
Fonction	
Téléphone	e-mail :
Paramétrage des fichiers EEP souhaité	
Choisir dans la liste ci contre --->	Choisir dans la liste indiquer ici Identifiant CFT ou Répertoire FTP
Si vous souhaitez recevoir vos fichiers "EEP" par amil, aller dans l'onglet "Annexe"	
Paramétrage des fichiers de protocole d'accès FTTH souhaité	
Choisir dans la liste ci contre --->	Serveur mail (choix conseillé)
commentaires / précisions	
Les conditions de fourniture du service sont régies par les Conditions Générales e-services, signées entre les Parties, et leurs annexes ainsi que par les Conditions Spécifiques du Service EFC et leurs annexes en vigueur.	
Pour l'Opérateur	
Fait à	le
Signature (précédée du nom, prénom et qualité du signataire)	



Bons de Commande e-services (nouveau client), mode d'emploi

1/Pour les e-services en mode IHM, il faut au préalable que les droits soient ouverts sur l'espace client

saisir les infos client à la place des indications en bleu [xxx]

2/ La complétude des infos en bleu génère une saisie automatique des même infos dans tous les BdC des e-services ==> cette saisie de sera pas à répéter dans les BdC

Saisie de l'identité du client

* Référence Contrat :	[REF CG SIGNEES]
* Affaire PEGASE :	[NUM AFFAIRE PEGASE]
* Raison sociale de l'Opérateur :	[RAISON SOCIALE]
* SIRET :	[SIRET]
* Représenté par (nom/prénom)	[NOM PRENOM]
* Téléphone :	[NUM TEL] e-mail : [@ mail contact]
* Adresse :	[ADRESSE 1] [ADRESSE 2] [ADRESSE 3]

Les champs dont le libellé est précédé d'un astérisque (*) doivent être obligatoirement renseignés.

Gain de temps : les critères saisis dans cette page sont automatiquement dupliqués dans les BdC pour éviter la saisie multiple

Bon de Commande TAO

* Référence Contrat :	[REF CG SIGNEES] -TAO
* Affaire PEGASE :	[NUM AFFAIRE PEGASE]
* Raison sociale de l'Opérateur :	[RAISON SOCIALE]
* SIRET :	[SIRET]
* Représenté par (nom/prénom) :	[NOM PRENOM]
* Téléphone :	[NUM TEL] e-mail : [@ mail contact]
* Adresse :	[ADRESSE 1] [ADRESSE 2] [ADRESSE 3]

Les champs dont le libellé est précédé d'un astérisque (*) doivent être obligatoirement renseignés.

Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour TAO (facultatif)	
Nom / Prénom :	
Fonction	
Téléphone	e-mail :

La demande concerne
<input type="checkbox"/> l'accès à TAO en ligne
<input type="checkbox"/> l'accès à TAO intégré

commentaires / précisions


Les conditions de fourniture du service sont régies par les Conditions Générales e-services, signées entre les Parties, et leurs annexes ainsi que par les Conditions Spécifiques TAO et leurs annexes en vigueur.

Pour l'Opérateur
 Fait à le

Signature (précédée du nom, prénom et qualité du signataire)

>>> Ne pas oublier de supprimer les onglets inutiles (e-services non souhaités par le client) pour éviter toute confusion lors de l'envoi au client

Envoyé en préfecture le 13/11/2019
Reçu en préfecture le 13/11/2019
Affiché le 13/11/2019
ID : 040-244000675-20191106-DEL143_2019-DE



4/ Chaque BdC est à signer par le client (seul, pas de double signature)

5/ une fois les BdC signés et renvoyés par le client, le BdC peut partir dans le circuit défini par le process

* Référence Contrat :	[REF CG SIGNEES]
-----------------------	------------------

* Affaire PEGASE :	[NUM AFFAIRE PEGASE]
--------------------	----------------------

* Raison sociale de l'Opérateur :	[RAISON SOCIALE]
* SIRET :	[SIRET]
* Représenté par (nom/prénom)	[NOM PRENOM]
* Téléphone :	[NUM TEL] e-mail : [@ mail contact]
* Adresse :	[ADRESSE 1]
	[ADRESSE 2]
	[ADRESSE 3]

Les champs dont le libellé est précédé d'un astérisque (*) doivent être obligatoirement renseignés.

Gain de temps : les critères saisis dans cette page sont automatiquement dupliqués dans les BdC pour éviter la saisie multiple



Bon de Commande Service e-mutation Fibre FTTH

Envoyé en préfecture le 13/11/2019
Reçu en préfecture le 13/11/2019
Affiché le 13/11/2019
ID : 040-244000675-20191106-DEL143_2019-DE



* Référence Contrat : [REF CG SIGNEES] -EMUTF

* AFFAIRE PEGASE [NUM AFFAIRE PEGASE]

* Raison sociale de l'Opérateur :	[RAISON SOCIALE]
* SIRET :	[SIRET]
* Représenté par (nom/prénom)	[NOM PRENOM]
* Téléphone :	[NUM TEL] e-mail : [@ mail contact]
* Adresse :	[ADRESSE 1] [ADRESSE 2] [ADRESSE 3]
* Compte de facturation :	[à saisir]

Les champs dont le libellé est précédé d'un astérisque (*) doivent être obligatoirement renseignés.

Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour le service e-Mutation Fibre FTTH	
Nom / Prénom :	
Fonction	
Téléphone	e-mail :

Commentaires / précisions

Les conditions de fourniture du service sont régies par les Conditions Générales e-services, signées entre les Parties, et leurs annexes ainsi que par les Conditions Spécifiques de service e-Mutation Fibre FTTH et leurs annexes en vigueur.

Pour l'Opérateur
Fait à _____ le _____

Signature (précédée du nom, prénom et qualité du signataire)



* Référence Contrat : [REF CG SIGNEES] -TAO

* Affaire PEGASE : [NUM AFFAIRE PEGASE]

* Raison sociale de l'Opérateur : [RAISON SOCIALE]
* SIRET : [SIRET]
* Représenté par (nom/prénom) : [NOM PRENOM]
* Téléphone : [NUM TEL] e-mail : [@ mail contact]
* Adresse : [ADRESSE 1]
[ADRESSE 2]
[ADRESSE 3]

Les champs dont le libellé est précédé d'un astérisque (*) doivent être obligatoirement renseignés.

Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour TAO (facultatif)
Nom / Prénom :
Fonction
Téléphone e-mail :

La demande concerne
 l'accès à TAO en ligne
 l'accès à TAO intégré

commentaires / précisions

Les conditions de fourniture du service sont régies par les Conditions Générales e-services, signées entre les Parties, et leurs annexes ainsi que par les Conditions Spécifiques TAO et leurs annexes en vigueur.

Pour l'Opérateur
Fait à _____ le _____

Signature (précédée du nom, prénom et qualité du signataire)



* Référence Contrat : [REF CG SIGNEES] -FCI

* Affaire PEGASE : [NUM AFFAIRE PEGASE]

* Raison sociale de l'Opérateur : [RAISON SOCIALE]
 * SIRET : ='Identité Client'!E8
 * Représenté par (nom/prénom) : [NOM PRENOM]
 * Téléphone : [NUM TEL] e-mail : [@ mail contact]
 * Adresse : [ADRESSE 1]
 [ADRESSE 2]
 [ADRESSE 3]

Les champs dont le libellé est précédé d'un astérisque (*) doivent être obligatoirement renseignés.

Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour FCI (facultatif)
 Nom / Prénom :
 Fonction
 Téléphone e-mail :

La demande concerne
 l'accès à FCI en ligne
 l'accès à FCI intégré

commentaires / précisions

Les conditions de fourniture du service sont régies par les Conditions Générales e-services, signées entre les Parties, et leurs annexes ainsi que par les Conditions Spécifiques FCI et leurs annexes en vigueur.

Pour l'Opérateur

Fait à _____ le _____

Signature (précédée du nom, prénom et qualité du signataire)



Bon de Commande Service EFC

Envoyé en préfecture le 13/11/2019
Reçu en préfecture le 13/11/2019
Affiché le 13/11/2019
ID : 040-244000675-20191106-DEL143_2019-DE



Service d'Echange de Fichiers de Commande FTTH

* Référence Contrat : [REF CG SIGNEES] -EFC

* Affaire PEGASE : [NUM AFFAIRE PEGASE]

* Raison sociale de l'Opérateur : [RAISON SOCIALE]
* SIRET : [SIRET]
* Représenté par (nom/prénom) [NOM PRENOM]
* Téléphone : [NUM TEL] e-mail : [@ mail contact]
* Adresse : [ADRESSE 1]
[ADRESSE 2]
[ADRESSE 3]

Les champs dont le libellé est précédé d'un astérisque (*) doivent être obligatoirement renseignés.

Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour EFC
Nom / Prénom :
Fonction
Téléphone e-mail :

Paramétrage des fichiers EEP souhaité
Choisir dans la liste ci contre ---> **Choisir dans la liste** **indiquer ici Identifiant CFT ou Répertoire FTP**
Si vous souhaitez recevoir vos fichiers "EEP" par amil, aller dans l'onglet "Annexe"

Paramétrage des fichiers de protocole d'accès FTTH souhaité
Choisir dans la liste ci contre ---> **Serveur mail (choix conseillé)**

commentaires / précisions

Les conditions de fourniture du service sont régies par les Conditions Générales e-services, signées entre les Parties, et leurs annexes ainsi que par les Conditions Spécifiques du Service EFC et leurs annexes en vigueur.

Pour l'Opérateur
Fait à _____ le _____

Signature (précédée du nom, prénom et qualité du signataire)

rappel de l'identité du demandeur

Opérateur / SIREN	[RAISON SOCIALE]	[SIRET]
<hr/>		
Numéro de Contrat	[REF CG SIGNEES]	

Domaine : 'FTTH-vente'	Type Fichier	<i>renseigner au moins une adresse mail si vous choisissez EEP e-mail</i>				
Réception des fichiers émis par le Fournisseur de services		e-mail 1	e-mail 2	e-mail 3	e-mail 4	e-mail 5
CR de MAD (fichier.csv)	V-MAD					
	V-CRMAD					
AR Commande Info et PM	V-ARINFO-PM					
Info Syndic (fichier.zip)	V-INFOSY					
CR d'Annulation ou résiliation de Commande	V-CRANNRES-PM					
Dossier Technique Amiante	V-DTA					
Informations NRO	V-INFO-NRO					
Infos préalables enrichies ZMD, historique IPE ZMD et delta IPE	V-IPEZMD					
Correspondance PM – NRO (fichier.csv), historique CPN ZMD et delta CPN	V-CPN					
Mise à disposition de lien NRO PM	V-MAD-NROPM					
AR commande de lien NRO PM	V-ARCMD-NROPM					
CR d'Annulation ou Résiliation de lien NRO PM	V-CRANNRES-NROPM					

Domaine : 'FTTH-vente'	type fichier	<i>renseigner au moins une adresse mail sur vous choisissez l'avis de dépôt</i>				
Avis de dépôt des fichiers émis par l'Opérateur		e-mail 1	e-mail 2	e-mail 3	e-mail 4	e-mail 5
Accusé Réception de MAD	V-ARMAD-PM					
Rejet de Compte Rendu de MAD	V-REJETCRMAD-PM					
Annulation ou résiliation de Commande	V-ANNRES-PM					
Notification d'adduction	V-ADDU					
Commande Info & PM	V-CMDINFO-PM					
Notification d'intervention Prévisionnelle	V-INTERP					
Commande d'une prestation "lien NRO PM"	V-CMD-NROPM					
Annulation ou Résiliation de lien NRO PM	V-ANNRES-NROPM					
AR Infos préalables enrichies	V-ARIPEZMD					
Rejet Infos préalables enrichies	V-REJETIPEZMD					

Réception
via le sei

Envoyé en préfecture le 13/11/2019
 Reçu en préfecture le 13/11/2019
 Affiché le 13/11/2019
 ID : 040-24400675-20191106-DEL143_2019-DE



Fichiers domaine "FTTH-Vente"	Libellé des fichiers	conditions contractuelles de mise à disposition des Fichiers	durée de mise à disposition des fichiers
V-MAD	CR de MAD (fichier.csv)	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-CRMAD		Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-ARINFO-PM	AR Commande Info et PM	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-INFOFOSY	Info Syndic (fichier.zip)	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-CRANNRES-PM	CR d'Annulation ou résiliation de Commande	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-DTA	Dossier Technique Amiante	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-INFO-NRO	Informations NRO	Fourniture d'informations relatives aux déploiements FTTH	6 mois
V-IPEZMD	Infos préalables enrichies ZMD, historique IPE ZMD et delta IPE	Fourniture d'informations relatives aux déploiements FTTH	6 mois
V-CPN	Correspondance PM – NRO (fichier.csv), historique CPN ZMD et delta CPN	Fourniture d'informations relatives aux déploiements FTTH	6 mois
V-MAD-NROPM	Mise à disposition de lien NRO PM	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-ARCMD-NROPM	AR commande de lien NRO PM	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-CRANNRES-NROPM	CR d'Annulation ou Résiliation de lien NRO PM	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois

Type de fichier Domaine FTTH Vente	Libellé des fichiers	conditions contractuelles de mise à disposition des Fichiers	durée de mise à disposition des fichiers
V-ARMAD-PM	Accusé Réception de MAD	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-REJETCRMAD-PM	Rejet de Compte Rendu de MAD	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-ANNRES-PM	Annulation ou résiliation de Commande	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-ADDU	Notification d'adduction	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-CMDINFO-PM	Commande Info & PM	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-INTERP	Notification d'intervention Prévisionnelle	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-CMD-NROPM	Commande d'une prestation "lien NRO PM"	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-ANNRES-NROPM	Annulation ou Résiliation de lien NRO PM	Offre d'accès aux lignes FTTH	6 mois
V-ARIPEZMD	AR Infos préalables enrichies	Fourniture d'informations relatives aux déploiements FTTH	6 mois
V-REJETIPEZMD	Rejet Infos préalables enrichies	Fourniture d'informations relatives aux déploiements FTTH	6 mois

**de fichiers
ervice EEP**

**Périmètre des Fichiers mis à
disposition
Conditions de mise a disposition
des fichiers
et durée de disponibilité**

Envoyé en préfecture le 13/11/2019
Reçu en préfecture le 13/11/2019
Affiché le 13/11/2019
ID : 040-244000675-20191106-DEL143_2019-DE





Bon de Commande e-RDV

Envoyé en préfecture le 13/11/2019
Reçu en préfecture le 13/11/2019
Affiché le 13/11/2019
ID : 040-244000675-20191106-DEL143_2019-DE



* Référence Contrat : [REF CG SIGNEES] -ERDV-GP

* Affaire PEGASE : [NUM AFFAIRE PEGASE]

* Raison sociale de l'Opérateur : [RAISON SOCIALE]
* SIRET : [SIRET]
* Représenté par (nom/prénom) [NOM PRENOM]
* Téléphone : [NUM TEL] e-mail : [@ mail contact]
* Adresse : [ADRESSE 1]
[ADRESSE 2]
[ADRESSE 3]

Les champs dont le libellé est précédé d'un astérisque (*) doivent être obligatoirement renseignés.

Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour e-RDV Avant Commande (facultatif)
Nom / Prénom :
Fonction
Téléphone

* **L'Opérateur demande**
 l'accès à e-RDV en ligne
 l'accès à e-RDV intégré

Les conditions de fourniture du service sont régies par les Conditions Générales e-services, signées entre les Parties, et leurs annexes ainsi que par les Conditions Spécifiques e-RDV et leurs annexes en vigueur.

Pour l'Opérateur
Fait à _____ le _____

Signature (précédée du nom, prénom et qualité du signataire)



* Référence Contrat :	[REF CG SIGNEES] -ESAV
-----------------------	------------------------

* Affaire PEGASE :	[NUM AFFAIRE PEGASE]
--------------------	----------------------

* Raison sociale de l'Opérateur :	[RAISON SOCIALE]	
* SIRET :	[SIRET]	
* Représenté par (nom/prénom) :	[NOM PRENOM]	
* Téléphone :	[NUM TEL]	e-mail : [@ mail contact]
* Adresse :	[ADRESSE 1] [ADRESSE 2] [ADRESSE 3]	

Les champs dont le libellé est précédé d'un astérisque (*) doivent être obligatoirement renseignés.

Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour e-SAV (facultatif)	
Nom / Prénom :	
Fonction	
Téléphone	e-mail :

La demande concerne
<input type="checkbox"/> l'accès à e-SAV en ligne
<input type="checkbox"/> l'accès à e-SAV intégré

commentaires / précisions

Les conditions de fourniture du service sont régies par les Conditions Générales e-services, signées entre les Parties, et leurs annexes ainsi que par les Conditions Spécifiques e-SAV et leurs annexes en vigueur.

Pour l'Opérateur
Fait à _____ le _____

Signature (précédée du nom, prénom et qualité du signataire)