

Conditions Spécifiques

e-SAV

Table des matières

Préambule	2
article 1 - Objet	3
article 2 - Définitions	3
article 3 - Documentation	4
article 4 - Description du service e-SAV	4
4.1 e-SAV Test	4
4.2 e-SAV Signalisation	4
4.2.1 Dépôt de signalisation	5
4.2.2 Suivi de signalisation	5
4.2.3 La prise de rendez-vous	5
article 5 - Accès à e-SAV	7
5.1 Accès à e-SAV en ligne	7
5.2 Accès à e-SAV intégré	7
5.2.1 Configuration du Système d'Information de l'Opérateur	7
5.2.2 Certificat d'authentification	7
article 6 - Cas particuliers	8
article 7 - Volumétrie	9
article 8 - Souscription à e-SAV	9
article 9 - Durée et résiliation du Service	9
9.1 Durée du Service	9
9.2 Résiliation du Service	9
article 10 - Modalités financières	9
article 11 - Maintenance et travaux programmés	10
11.1 Maintenance	10
11.2 Travaux programmés	10
article 12 - Signalisation des incidents	10
article 13 - Evolution d'e-SAV et modification des Conditions Spécifiques	10
13.1 Evolution du Service e-SAV	10
13.2 Modification des présentes Conditions Spécifiques	11
Annexe P1 – Description de e-SAV FTTH	11
I / Description du service	11
II / Accès à e-SAV FTTH	12
III / Evolution de e-SAV FTTH	12
Annexe 1 – Périmètre de e-SAV	13
Offres bénéficiant des services e-SAV Signalisation	13
Annexe 2 - Documentation	14
Documentation technique et fonctionnelle disponible pour e-SAV	14

Préambule

Afin de pouvoir disposer d'un service de gestion d'après-vente au titre des contrats listés en annexe 1 des présentes Conditions Spécifiques, l'Opérateur souhaite obtenir du Fournisseur de Services, le service e-SAV

(ci-après dénommé le « Service » ou « e-SAV ») qui permet aux opérateurs, en cas de dysfonctionnement constaté sur des éléments du parc de leurs Offres, de réaliser des tests sur des équipements, déposer et suivre des signalisations.

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 de e-SAV, et notamment :

- de fixer les conditions d'accès aux services de tests, et aux informations relatives aux incidents de réseau et aux Travaux Programmés,
- de fixer les conditions du dépôt des signalisations, et de suivre l'avancement desdites signalisations,
- de fixer les conditions d'accès aux informations de suivis des signalisations déposées, en cours ou closes,
- de fixer les principes de prise de rendez-vous SAV et expertise détaillés dans les contrats relatifs aux Offres.

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 :

Correspondant e-SAV : la (ou les) personne(s) désignée(s) par l'Opérateur comme point d'entrée pour la mise en œuvre du Service.

Identifiant de Prestation : élément communiqué par le Fournisseur de Services à l'Opérateur au titre d'un contrat relatif à une Offre permettant d'identifier une prestation susceptible de faire l'objet d'un test, d'un dépôt de signalisation ou d'un suivi de signalisation.

Profil : droits attribués à une personne habilitée pour accéder à la totalité ou un certain nombre de prestations e-SAV.

SAV ou Service Après-Vente : dans le cadre de la fourniture du service e-SAV, tout système du Fournisseur de Services permettant le diagnostic d'un dysfonctionnement et la signalisation d'un dysfonctionnement ou incident utilisé par l'Opérateur.

Travaux Programmés : travaux d'aménagement, d'évolution ou de maintenance préventive du réseau du Fournisseur de Services avec perturbation du service.

article 3 - Documentation

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

article 4 - Description du service e-SAV

Dans le cadre de la fourniture du Service, le Fournisseur de Services propose deux modules :

- e-SAV Test, qui permet :
 - d'effectuer à distance des tests et des diagnostics, sur des éléments de réseau du Fournisseur de Services, en cas de dysfonctionnement constaté sur une Offre. Cette fonctionnalité est disponible uniquement pour certaines Offres activées.
- e-SAV Signalisation, qui permet :
 - de déposer et suivre les signalisations auprès du Fournisseur de Services ainsi que d'effectuer des demandes de rendez-vous. La gestion des signalisations est disponible pour toutes les Offres fournies par le Fournisseur de Services aux Opérateurs, aux conditions listées en annexe 1.

Le Fournisseur de Services propose deux types d'accès à e-SAV :

- « e-SAV en ligne » qui permet de bénéficier des fonctionnalités du service directement en ligne, à partir d'un extranet sécurisé, par IHM, depuis un ordinateur,
- « e-SAV intégré » qui permet, par Web services, d'accéder directement au service depuis son système d'information interfacé à celui du Fournisseur de Services.

L'ensemble des fonctionnalités de e-SAV Test et e-SAV Signalisation décrites ci-après sont accessibles par e-SAV en ligne et/ou par e-SAV intégré en fonction des Offres souscrites.

Ces services sont ci-après dénommés individuellement « e-SAV en ligne » et « e-SAV intégré » et collectivement désignés par e-SAV.

4.1 e-SAV Test

A partir d'un Identifiant de Prestation pour lequel l'Opérateur désire établir un diagnostic, e-SAV Test permet :

- de vérifier l'état de certains équipements et/ou l'activation de services d'un Client Final,
- de tester des éléments actifs ou passifs du réseau du Fournisseur de Services,
- d'obtenir sur certains équipements actifs du réseau du Fournisseur de Services l'état d'une connexion,
- d'interagir avec des éléments actifs du réseau du Fournisseur de Services,
- de fournir, à titre indicatif, des informations relatives aux Travaux Programmés et incidents réseaux.

e-SAV Test fournit un niveau d'information sur l'origine probable d'un dysfonctionnement signalé par le Client Final de l'Opérateur. Les tests proposés pour l'établissement du diagnostic par le e-SAV Test, peuvent selon le contrat relatif à une Offre donnée être, un préalable indispensable au dépôt d'une signalisation. Les tests sont effectués en mode asynchrone.

Actuellement, e-SAV Test n'est pas disponible et le sera lors de la mise à disposition d'offres activées.

4.2 e-SAV Signalisation

e-SAV Signalisation permet le dépôt et le suivi des signalisations ainsi que la prise de rendez-vous pour une intervention en SAV, SAV+ ou pour une expertise contradictoire.

4.2.1 Dépôt de signalisation

Lors du dépôt d'une signalisation, l'Opérateur indique l'Identifiant de Prestation de l'Offre concernée et fournit les informations nécessaires à la prise en compte de la signalisation. Ces informations sont à fournir de façon obligatoire ou facultative, en fonction de l'Offre objet de la signalisation, tel que décrit dans les documents listés en annexe 2 des présentes Conditions Spécifiques.

Après le dépôt d'une signalisation, e-SAV Signalisation affiche en retour un numéro de référence de signalisation. Ce numéro de référence vaut accusé de réception de la signalisation par le Fournisseur de Services.

4.2.2 Suivi de signalisation

e-SAV transmet à l'Opérateur les différents états de traitement de la signalisation :

- « en dépôt » : cet état indique que la signalisation est en cours d'étude de recevabilité par le Fournisseur de Services,
- « en qualification » : cet état indique que la signalisation a été acceptée et qu'elle est en attente de prise en charge par un technicien de le Fournisseur de Services,
- « en cours » : cet état indique que la signalisation est en cours de traitement,
- « gelé » : cet état indique que la signalisation est en attente d'action de la part de l'Opérateur (par exemple l'ouverture d'un site client, ou un rendez-vous,...)
- « clos » ou « validé » : ces deux états indiquent que la signalisation a été traitée et qu'elle est clôturée. L'état « validé » signifie qu'un avis de clôture d'incident a été envoyé,
- « clos tableau de bord » : cet état indique que le ticket n'est plus modifiable,
- « en rejet » : cet état indique que la signalisation n'est pas recevable.

Le détail des états est disponible dans la documentation e-SAV listée en annexe 2 des présentes Conditions Spécifiques.

L'Opérateur peut émettre une requête pour obtenir :

- l'état d'avancement d'une signalisation en cours,
- l'historique d'une signalisation close jusqu'à quatre-vingt-dix (90) jours calendaires,
- le détail d'une signalisation.

A titre indicatif, les éléments fournis par e-SAV Signalisation en ligne concernant le suivi des signalisations sont :

- le numéro de référence de la signalisation,
- la date et heure de prise en compte de la signalisation,
- l'état d'avancement de la signalisation dans le processus de rétablissement (en cours, rétablie, réparée, close, gelée, validée),
- l'Identifiant de Prestation : numéro, extrémités, informations complémentaires,
- le défaut déclaré,
- les garanties de service,
- la restitution des commentaires émis par le SAV du Fournisseur de Services.

4.2.3 La prise de rendez-vous

La prise de rendez-vous ne s'applique qu'aux accès FTTH et propose à l'Opérateur les fonctions suivantes :

- la recherche de plages horaires disponibles,
- la réservation de rendez-vous via le dépôt de signalisation,
- la modification d'un rendez-vous.

Les rendez-vous sont proposés pour les types de signalisations suivantes :

- intervention SAV,
- demande d'expertise contradictoire,

La prise de rendez-vous via e-SAV est décrite dans son principe. Les conditions complémentaires applicables par typologie d'accès sont décrites dans les contrats relatifs aux Offres qui s'y rapportent.

4.2.3.1 Recherche de plages horaires disponibles

La fonction de recherche de plages horaires disponibles permet à l'Opérateur de trouver les plages horaires dans lesquelles un technicien ou un expert du Fournisseur de Services peut intervenir.

Les rendez-vous sont proposés :

- par créneaux de 2 heures et à intervalle de 30 minutes (heure / demi-heure) pour les rendez-vous d'intervention et d'expertise,

4.2.3.2 Prise de rendez-vous

La demande de rendez-vous doit obligatoirement être précédée d'une recherche de plages horaires disponibles.

Une fois la consultation du planning effectuée, l'Opérateur sélectionne le créneau horaire souhaité et procède au dépôt de signalisation.

Le rendez-vous ne peut être confirmé que si l'Opérateur a procédé au dépôt de la signalisation. Dans le cas contraire, le rendez-vous est automatiquement annulé dans la nuit suivant la réservation du créneau. Dans le cas où e-SAV ne remonte aucune plage disponible, alors l'Opérateur pourra utiliser le contexte « pas de plages disponibles », et uniquement dans ce cas. Le Fournisseur d'accès analysera les causes de non disponibilité et informera l'Opérateur de la procédure à suivre pour pouvoir bénéficier de plages disponibles.

Dans le cas où la prise de rendez-vous via e-SAV n'est pas disponible et qu'un rendez-vous est néanmoins requis, alors « l'Opérateur » doit formuler sa demande auprès du Fournisseur de Services en proposant trois (3) plages horaires via un commentaire dans le ticket. Le Fournisseur de Services indiquera en retour, via le ticket, la plage horaire retenue. Le statut du rendez-vous apparaît ensuite dans le suivi de ticket.

4.2.3.3 Avertissement sur l'utilisation de la prise de rendez-vous

Lorsque l'Opérateur effectue une recherche de plages horaires, il dispose d'un délai de dix (10) minutes pour sélectionner un créneau. Passé ce délai, e-SAV demandera à l'Opérateur de procéder à nouveau à une recherche de créneaux disponibles pour procéder à la sélection du créneau souhaité.

L'Opérateur s'engage à utiliser les fonctionnalités offertes par e-SAV Signalisation pour la prise de rendez-vous de manière afin de ne pas nuire au bon fonctionnement du Service :

- L'Opérateur s'engage à choisir un créneau dans les plages affichées disponibles. Si l'Opérateur utilise le contexte « pas de plages disponibles » alors que e-SAV lui en propose, alors le dépôt de la signalisation sera refusé par e-SAV.
- L'Opérateur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour confirmer les rendez-vous sélectionnés en procédant au dépôt de la signalisation associée, afin de ne pas bloquer inutilement un créneau horaire.

4.2.3.4 Engagement du Fournisseur de Services sur les plannings

Le Fournisseur de Services fera ses meilleurs efforts pour proposer à l'Opérateur des créneaux horaires suffisants et disponibles. Si des engagements spécifiques sont prévus dans les contrats relatifs aux Offres, alors ces conditions s'appliquent selon les termes desdits contrats.

article 5 - Accès à e-SAV

5.1 Accès à e-SAV en ligne

e-SAV en ligne est composé de :

- e-SAV Test
- e-SAV Signalisation

Ces IHM sont accessibles depuis l'Espace Opérateurs, avec un ordinateur 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.

e-SAV 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 à e-SAV intégré

e-SAV intégré permet d'interconnecter le Système d'Information de l'Opérateur directement au Système d'Information d'Orange mis à la disposition du Fournisseur de Services.

Les modules d'e-SAV intégré sont accessibles directement depuis les URL de connexion aux différents serveurs e-SAV indiquées dans les spécifications techniques du Service.

e-SAV intégré réunit, en mode Web services, les services et les fonctionnalités d'e-SAV Signalisation et d'e-SAV Test décrits à l'article 4 intitulé « description du Service e-SAV ».

5.2.1 Configuration du Système d'Information de l'Opérateur

Les développements du Système d'Information de l'Opérateur doivent se conformer aux spécifications listés en annexe 3 des présentes Conditions Spécifiques.

La technologie Web Services ne peut être utilisée par l'Opérateur qu'après une période de test lui permettant de vérifier l'interconnexion de son Système d'Information avec e-SAV et valider l'interface avec e-SAV intégré en réalisant au moins un test avec le Fournisseur de Services.

Le test consiste à faire appel à au moins un Web Service du catalogue proposé par e-SAV intégré selon le domaine d'application signalisation et/ou test utilisé par l'Opérateur dans le cadre des contrats relatifs aux Offres.

Ce test doit être réalisé depuis les URL de connexion aux différents serveurs e-SAV indiquées dans les spécifications techniques du Service listées en annexe 2 des présentes Conditions Spécifiques.

Le protocole de validation technique est défini dans la documentation permettant les tests d'intégration des services e-SAV dans le guide d'usage de la plate-forme d'intégration.

5.2.2 Certificat d'authentification

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

Ledit Certificat d'authentification 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 des certificats :

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

- soit auprès du Fournisseur de Services en faisant sa demande par courrier électronique à son interlocuteur commercial le Fournisseur de Services 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 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 les certificats d'authentification fournis par le Fournisseur de Services sont réservés à l'usage exclusif de l'Opérateur et ne doivent pas être utilisés 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 d'e-SAV.

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 e-SAV 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-SAV 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 prendre en compte ledit Certificat 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 e-SAV 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 e-SAV 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 6 - Cas particuliers

Le service e-SAV décrit ci-avant correspond à un fonctionnement standard, s'appliquant aux offres souscrites par l'Opérateur et définies en annexe 1 du présent document.

Par dérogation, et pour répondre à l'exigence de certaines offres ou normes, e-SAV propose des accès spécifiques et dédiés à certaines offres avec :

- e-SAV FTTH, dédié aux Accès FTTH et décrit en annexe P1 du présent document.

Les dispositions du présent document s'appliquent aux cas particuliers, à l'exception des spécificités décrites dans l'annexe P1 et qui prévalent sur les dispositions standards.

article 7 - Volumétrie

Afin de garantir le bon fonctionnement de e-SAV, le Fournisseur de Services a dimensionné la plate-forme technique d'e-SAV par rapport au volume de requêtes mesuré pour l'ensemble des fonctionnalités de e-SAV et sur l'ensemble des parcs détenus par les opérateurs.

Une requête correspond :

- à une demande d'un test qui a abouti à la communication d'un résultat de test, ou
- à une demande d'information TP ou incident réseau, ou
- à une signalisation d'un incident sur une Offre, ou
- à une consultation de l'état d'avancement d'une signalisation, ou
- à une demande d'un historique.

Il est entendu que le Fournisseur de Services recalcule régulièrement le niveau de charge et dimensionne la plate-forme technique d'e-SAV en fonction des évolutions de parcs et de l'ajout de nouveaux services e-SAV.

En cas de surcharge du Service, le Fournisseur de Services se réserve le droit d'appliquer temporairement une limitation du nombre de requêtes par minute, jusqu'au retour au fonctionnement nominal. Dans ce cas, le Fournisseur de Services en informera l'Opérateur la veille de la mise en place de ladite limitation.

article 8 - Souscription à e-SAV

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

article 9 - Durée et résiliation du Service

9.1 Durée du Service

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

9.2 Résiliation du Service

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

article 10 - Modalités financières

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

article 11 - Maintenance et travaux programmés

11.1 Maintenance

e-SAV est interrompu toutes les nuits pour mise à jour des bases données durant une période d'environ 15 minutes, aux environs de 4 heures du matin, heure Métropole.

La fonction de recherche de plages horaires pour la prise de rendez-vous est indisponible entre 1 heure et 4 heures du matin, heures Métropole.

11.2 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 minimum, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption du e-SAV.

article 12 - Signalisation des incidents

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

Les dysfonctionnements e-SAV signalés via e-soutien seront traités par le Fournisseur de Services du lundi au samedi, hors jours fériés, de 8 heures à 18 heures (heure de métropole).

Durant la phase d'indisponibilité d'e-SAV, l'Opérateur peut utiliser, la procédure de dépôt de signalisation prévue en dehors de e-SAV et décrite le cas échéant, dans les contrats relatifs aux Offres.

article 13 - Evolution d'e-SAV et modification des Conditions Spécifiques

13.1 Evolution du Service e-SAV

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

- modification de l'adresse URL des modules e-SAV Test et/ou e-SAV Signalisation,
- 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 e-SAV.

Dans le cas d'évolution d'e-SAV en ligne, le Fournisseur de Services mettra directement à disposition de l'Opérateur les nouvelles fonctionnalités ou les nouveaux formulaires en ligne.

Dans le cas d'évolution mineure du Service e-SAV intégré, le Fournisseur de Services en informera l'Opérateur par courrier électronique au plus tard deux (2) mois avant la date prévue d'entrée en vigueur de la modification. A titre d'exemple, ce type d'évolution peut être :

- l'évolution ou l'ajout de formulaires ou catalogues de formulaires,
- l'ajout d'une nouvelle fonction web service,
- la modification d'une règle de gestion,

- l'évolution des tests du service e-SAV Test.

Dans le cas d'évolution majeure du Service e-SAV intégré, le Fournisseur de Services en informera l'Opérateur par courrier électronique au plus tard six (6) mois avant la date prévue d'entrée en vigueur de la modification. A titre d'exemple, ce type d'évolution peut être :

- le changement de la signature technique du Service e-SAV intégré,
- la modification du format d'échange d'une fonction web service existante.

Le cas échéant, la documentation technique et fonctionnelle listée en annexe 2 sera mise à jour par le Fournisseur de Services et communiquée avec la notification d'évolution à l'Opérateur.

Afin de garantir la continuité du Service, le Fournisseur de Services peut être amené à assurer le maintien concomitant des deux versions Web services au maximum 6 mois à partir de la date de mise en production de la nouvelle version, ce délai ne pouvant en aucun cas être inférieur à un (1) mois.

Dans le cas des évolutions de formulaires, le Fournisseur de Services fera cohabiter 2 versions de formulaires ou catalogues de formulaires durant un (1) mois à compter de la mise en production du nouveau formulaire ou catalogue de formulaires.

L'Opérateur est informé qu'il ne peut exister en production au maximum que deux versions de Web services. Il en est de même pour les versions de formulaires.

13.2 Modification des présentes Conditions Spécifiques

Toute modification des présentes Conditions Spécifiques et de leurs annexes est notifiée par courrier électronique par Orange, et fera l'objet de l'envoi par courrier électronique de la nouvelle version du document moyennant le respect d'un préavis de quinze (15) jours calendaires.

Annexe P1 – Description de e-SAV FTTH

I / Description du service

e-SAV FTTH permet le dépôt et le suivi des signalisations ainsi que la prise de rendez-vous pour une intervention en SAV ou pour une expertise contradictoire.

Il est entendu que toutes les stipulations des présentes Conditions Spécifiques non visées par la présente annexe demeurent inchangées.

1 - Le dépôt de signalisation

Le dépôt de signalisation s'effectue tel que décrit à l'article 4.2 du présent document, via un accès dédié aux accès FTTH comme décrit dans le paragraphe II de la présente annexe.

2 – Le suivi de signalisation

e-SAV transmet à l'Opérateur les différents états de traitement de la signalisation :

- « En cours » : cet état regroupe les états d'origine « Openactive », « Deferred », et « Queued »
- « Clos » : ces deux états indiquent que la signalisation a été traitée et qu'elle est clôturée. L'état « validé » signifie qu'un avis de clôture d'incident a été envoyé,
- « Annulé » : cet état indique que le ticket n'est plus modifiable,

Le détail des états est disponible dans la documentation e-SAV listée en annexe 3 des présentes Conditions Spécifiques.

A titre indicatif, les éléments fournis par e-SAV Signalisation en ligne concernant le suivi des signalisations sont :

- le numéro de référence de la signalisation,

- la date et heure de la dernière interaction sur la signalisation,
- la date de début de la signalisation,
- l'Identifiant de Prestation : numéro, extrémités, informations complémentaires,
- la Ref-PTO
- le Siren l'état d'avancement de la signalisation dans le processus de rétablissement (en cours, annulé, clos),
- l'état de Résolution,
- la date de clôture.

II / Accès à e-SAV FTTH

1 – Accès à e-SAV FTTH en ligne

e-SAV FTTH en ligne est composé d'une IHM spécifique (e-SAV Signalisation FTTH), dédiée aux Accès FTTH. Les conditions d'utilisation sont les mêmes que celles décrites à l'article 5.1 du présent document.

2 – Accès à e-SAV FTTH intégré

Les conditions d'accès à e-SAV FTTH intégré sont celles décrites dans l'article 5.2 du présent document.

Par dérogation, e-SAV FTTH intégré se conforme à la norme Interop Fibre et à la documentation technique et fonctionnelle disponible sur le portail Interop Fibre.

Pour utiliser e-SAV FTTH en mode intégré, l'Opérateur doit acquérir un certificat dédié, dans les conditions décrites à l'article 5.2 du présent document.

III / Evolution de e-SAV FTTH

Les modalités prévues en cas d'évolution de e-SAV FTTH sont identiques à celles prévues à l'article 13 du présent document.

Par dérogation, e-SAV FTTH intégré se conforme à la norme Interop Fibre et aucun délai contractuel ne s'applique.

Annexe 1 – Périmètre de e-SAV

Offres bénéficiant des services e-SAV Signalisation

L'ensemble des Offres souscrites par l'Opérateur auprès du Fournisseur de Services sont prises en charge par e-SAV dès lors que le contrat relatif à ladite Offre prévoit une clause de SAV ou renvoie vers les présentes Conditions Spécifiques e-SAV pour la gestion des signalisations.

En cas de commercialisation d'une nouvelle Offre, le Fournisseur de Services se réserve un délai minimum d'un (1) mois pour réaliser le paramétrage de ladite Offre dans le Système d'Information du Fournisseur de Services pour la gestion des signalisations. Pendant cette période, l'Opérateur est invité à utiliser, le cas échéant, la procédure hors Web décrite dans le contrat relatif à ladite Offre.

Pour les accès FTTH, e-SAV Signalisation est seulement disponible en Web Services.

Annexe 2 - Documentation

Documentation technique et fonctionnelle disponible pour e-SAV

Les documents listés ci-après sont fournis à l'Opérateur sur demande et sont disponibles sur l'Espace Opérateurs du Fournisseur de Services.

- Documentation permettant les tests d'intégration et la mise en production des services e-SAV en mode intégré :
 - guide d'usage de la plate-forme d'intégration e-SAV
 - spécifications fonctionnelles e-SAV WS
 - spécifications techniques e-SAV WS
 - jeu de test e-SAV
 - pack catalogue e-SAV (maquettes HTML, formulaires XML, nomenclature formulaire)

Documentation technique et fonctionnelle disponible pour e-SAV FTTH

Les spécifications d'e-SAV intégré FTTH sont disponibles sur le portail Interop Fibre :
<https://www.interop-fibre.fr/les-protocoles-sav>

Le guide d'utilisation de e-SAV FTTH en ligne est disponible sur l'Espace Opérateur
http (adresse EO)