

Conditions Spécifiques

Frontal Commande Intégré – FCI – THD BRETAGNE

Table des matières

PREAMBULE	3
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 »	5
4.2.1 <i>Injection ou dépôt de Commande d'Offres</i>	5
4.2.2 <i>Réception de la Commande d'une Offre par le Fournisseur de Services</i>	5
4.3 FONCTIONNALITE « SUIVI DE COMMANDE »	6
4.4 FONCTIONNALITE « SUIVI DE PRESTATION »	7
4.5 FONCTIONNALITE « ACCES AU REFERENTIEL D'ADRESSES EN LIGNE »	7
ARTICLE 5 - ACCES AU FCI	8
5.1 ACCES AU FCI EN LIGNE	8
5.2 ACCES AU FCI INTEGRE	8
5.2.1 <i>Configuration du Système d'Information de l'Opérateur</i>	8
5.2.2 <i>Modalités d'accès au FCI intégré</i>	9
5.3 MISE A DISPOSITION D'UN PROFIL DE TESTS	9
ARTICLE 6 - SOUSCRIPTION AU FCI	10
ARTICLE 7 - DUREE ET RESILIATION DU FCI	10
7.1 DUREE DU SERVICE FCI	10
7.2 RESILIATION DU SERVICE FCI	10
ARTICLE 8 - MODALITES FINANCIERES	10
ARTICLE 9 - MAINTENANCE ET TRAVAUX PROGRAMMES	10
9.1 MAINTENANCE	10
9.2 TRAVAUX PROGRAMMES	10
ARTICLE 10 - SIGNALISATION DES INCIDENTS	11
ARTICLE 11 - EVOLUTION DU FCI ET MODIFICATION DES CONDITIONS SPECIFIQUES	11
11.1 EVOLUTION DU SERVICE FCI	11
11.2 MODIFICATION DES BONS DE COMMANDE DES OFFRES DANS FCI	11
11.3 MODIFICATION DES CONDITIONS SPECIFIQUES FCI	12
ANNEXE 1 - PERIMETRE DU FCI	13
LISTE DES OFFRES PRISES EN COMPTE PAR LE FCI	13
ANNEXE 2 - DOCUMENTATION	14
DOCUMENTATION TECHNIQUE ET FONCTIONNELLE DISPONIBLE POUR LE FCI	14
ANNEXE 3 - BON DE COMMANDE	15
MODELE DE BON DE COMMANDE FCI	15

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 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 Finaux 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 du 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 d'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 pour une durée indéterminée à compter de la Date d'Activation de celui-ci.

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 FTTE passive
Offre de fibre optique passive point à point

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)	