

ANNEXE 4 - COORDONNEES DES PARTIES

Les Parties s'engagent à respecter les contacts et la procédure d'escalade selon les grilles figurant ci-dessous dûment complétées par les Parties.

1. Coordonnées et Adresse de facturation

Les factures et courriers relatifs à la facturation doivent être adressées aux adresses suivantes :

L'Opérateur

Nom :

Qualité :
.....

Service Comptabilité
30 rue Edouard Belin
92500 Rueil-Malmaison

Le Client

Nom :
.....

Qualité :
.....

Les paiements en faveur de chaque Partie seront effectués aux coordonnées bancaires indiquées sur la facture.

2. Procédure d'escalade

Le Client et le NOC de l'Opérateur doivent disposer, chacun, d'un point d'entrée pour l'exploitation du service en temps réel et la notification des incidents. Ce point d'entrée est accessible de 8h00 à 18h00 les jours ouvrés. En cas de non réponse ou de réponse insatisfaisante du point d'entrée, la procédure d'escalade indiquée ci-dessous doit être suivie. Afin de préserver l'efficacité de cette procédure, il convient de respecter le caractère exceptionnel de cette procédure.

2.1. Pour les incidents génériques

	Pour l'Opérateur	Pour le Client
Niveau 1 (HO)	Support COVAGE + 33 (1)47 14 86 43 SupportEscalade1@covage.com	
Niveau 1 (HNO : 18h30-8h30) Incidents génériques uniquement	Astreinte COVAGE + 33 (0)6 19 78 26 96 SupportEscalade1@covage.com	
Niveau 2	Directeur du NOC +33 (0)1 47 14 86 40 noc-manager@covage.com	
Niveau 3	Directeur Opérationnel +33 (0)1 47 14 86 41 DIROP@covage.com	

2.2. Pour les incidents individuels (jours et heures ouvrées uniquement)

SAV	Pour l'Opérateur	Pour le Client
Niveau 1	SAV FTTH (24/7) +33 (0)1 47 14 86 45 sav-ftth@covage.com	
Niveau 2	Directeur du NOC +33 (0)1 47 14 86 40 noc-manager@covage.com	
Niveau 3	Directeur Opérationnel +33 (0)1 47 14 86 41 Courriel DIROP@covage.com	

2.3. Pour la maintenance corrective (en cas d'incident)

Pour l'Opérateur	le Client
Hotline Code Référence : Communiqué lors de la mise en service Tél : 0825 00 59 00 E-mail : sav-ftth@covage.com	