

# CONTRAT N°

## Conditions Générales e-services de VENDÉE NUMÉRIQUE

### 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 :

- Eligibilité FTTE,
- e-SAV,
- FCI

##### 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](http://www.e-soutien.operateurs.orange.fr).

Pour accéder aux fonctionnalités d'e-soutien, les utilisateurs de l'Opérateur doivent disposer d'Éléments 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](mailto: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.