

FUZER SA
CHAUSSÉE DE BRUXELLES 408
1300 WAVRE
BELGIUM

Colt Technology Services NV
Culliganlaan 2H
B-1831 Diegem
Belgium
www.colt.net

Colt.net/ServiceClients

Colt.net/StatutCommande

23 mai 2017

No. de Commande: 170502295
Code Client Colt: A0185985
No. Facturation Client Colt: 154430
Référence Client: 12002 - PALLADIUM MOVE PRA
Trunk Group ID:

Monsieur/Madame,

Date d'engagement de livraison - New Order, Re-provide - COLT Voice Line

Nous vous remercions de votre commande que est en cours de traitement.

Les coûts associés à la fourniture du service commandé sont les suivants :

Coûts d'installation (non récurrents) :Euro 500.00 (HT)

Location mensuelle : Euro 80.00 (HT)

Votre commande a été vérifiée et acceptée. Nous avons le plaisir de vous confirmer que la date Colt d'engagement de livraison (CPD) pour la fourniture du service commandé est le 16 juin 2017. Veuillez noter que si vous souhaitez modifier cette commande, nous évaluerons l'impact des modifications souhaitées, lesquelles pourront alors entraîner une modification de la date de livraison.

Afin de réaliser la mise en service, il nous faudra peut-être effectuer un certain nombre de visites au(x) différent(s) site(s) afin d'installer des équipements. Vous serez prévenu à l'avance de chacune de nos visites, soit par e-mail, soit par téléphone. Nous vous remercions d'informer les contacts sur chacun des sites que vous avez désignés sur votre commande de la date d'installation et de vous assurer que nos ingénieurs auront accès au(x) site(s) sans difficulté.

A moins que vous ayez convenu d'un autre accord par écrit, les conditions générales de services de Colt seront appliquées.

Au cas où vous auriez des questions à propos de cette commande ou des prochaines étapes, veuillez contacter **Bart Van Wiele**, +32 2 790 1734, bart.vanwiele@colt.net. Lorsque vous nous contacterez, veuillez vous munir de votre numéro de commande.

Merci de faire confiance à Colt.

Sincères salutations,

Colt Technology Services

Bart Van Wiele
Service Delivery Coordinator

No. de Commande: 170502295
Client ayant passé la commande: FUZER SA
Gestionnaire en charge de votre dossier: Botos,Dimitri
Référence du circuit: BRU/BRU/E1X143526
Service: Colt Voice Line, PRI, ISDN-30, ULL, Q931, RJ45

Informations détaillées du site:

Nom:	PALLADIUM
Adresse du site:	BOULEVARD ADOLPHE MAX 13/17 1000 BRUXELLES BELGIUM
Contact:	CLAUDIO CAMISASCA 02 743 24 40
Contact Technique:	CLAUDIO CAMISASCA 027432440
Étage/Salle:	FL:5; RM:IT
Lieu de mise à disposition du service:	FL:5; RM:IT
Point de présentation:	BRU_DSL_00374_0-G703

Informations voix:

DDI:	+32 - 02 - 7432420 (7432420 to 7432449)
------	---

Comment Colt va Installer Votre Service

Nous vous remercions de votre commande. Vous trouverez dans le présent document des informations utiles sur nos processus habituels d'installation. Veuillez prendre le temps de le lire dans la mesure où il se peut qu'il y ait certaines mesures que vous puissiez prendre pour nous aider à livrer votre nouveau service le plus rapidement possible.

Remarque Générale Concernant L'accès au Site et Son Étude

Nous attirons votre attention sur le fait que nous avons besoin de connaître au plus tôt les éventuelles contraintes que vous pourriez avoir dans la réalisation de nos prestations, en particulier concernant l'accès au site. Le processus de mise en place sera également facilité si les contacts site indiqués sur la commande pour ce qui a trait à l'étude du site et aux opérations d'installation sont mis au courant de la commande, connaissent bien le site et ont le pouvoir de prendre des décisions en ce qui concerne les cheminements empruntés par les câbles et les lieux d'emplacement des équipements.

Les locaux où les services seront installés devront être « Dust Free » (pas de travaux en cours ni de poussières), faute de quoi la date de mise en service sera retardée.

Vous trouverez ci-après une description des principaux modes de raccordement que nous pourrions rencontrer. Installation dans des bâtiments à raccorder pour la première fois au réseau Colt. (cas des services livrés sur la Fibre Optique de Colt)

Lorsque nous raccordons un bâtiment au réseau Colt pour la première fois, nous devons obtenir du propriétaire de ce bâtiment un droit de passage nous autorisant à réaliser des percements dans ce bâtiment et à installer nos câbles et nos équipements. Il se peut également que nous ayons besoin de l'accord des autorités locales nous autorisant à effectuer des travaux dans la rue ou à en fermer l'accès de façon à ce que nous puissions amener nos câbles de fibres optiques jusqu'à votre bâtiment. Dans la mesure où il est difficile de prévoir combien de temps demandera l'obtention de ces autorisations, nous fixons dans un premier temps à 90 jours ouvrables le délai de livraison de votre commande et vous communiquons sur cette base une date estimative d'achèvement de votre installation.

Lors de ces différentes étapes initiales du processus d'installation, il se peut que Colt vous contacte pour convenir de la date à laquelle nous pouvons effectuer une visite sur le site afin de se mettre d'accord sur les points d'entrée des câbles dans le bâtiment, les cheminements empruntés par les câbles à l'intérieur du bâtiment et les emplacements les plus appropriés pour l'installation de l'armoire et des équipements Colt.

Une fois que nous aurons reçu toutes les autorisations nécessaires, les entrepreneurs avec lesquels nous travaillons réaliseront les travaux de construction, y compris les travaux d'excavation nécessaires pour relier physiquement notre réseau de fibres optiques à votre site et pour percer les ouvertures requises dans votre bâtiment. Une fois que les travaux de construction auront été exécutés, nous vous confirmerons dans un délai de quelques jours la date de livraison prévue (CPD), c'est-à-dire c'est-à-dire la date de fin d'exécution de votre commande basée sur le délai d'exécution prévu à compter de la date d'achèvement des travaux de construction.

Pour obtenir d'avantage d'informations sur les délais d'exécution prévus, veuillez vous reporter à nos engagements de qualité de service (SLA).

A la suite de l'achèvement des travaux de construction, d'autres visites sur le site seront nécessaires pour procéder aux opérations d'achèvement de l'installation telles que décrites ci-dessous ; ces visites seront décidées d'un commun accord avec la personne faisant office de contact sur le site et dont le nom est indiqué sur votre commande.

- Exécution des opérations suivantes par les entrepreneurs mandatés par Colt : mise en place des câbles externes et internes et livraison de l'armoire et de tout autre équipement requis sur le site ;
- Intervention des techniciens de Colt pour achever l'installation et procéder aux tests de vérification du bon fonctionnement du service dans son intégralité.

Installation réalisée par un « Autre Opérateur Agréé »

Il peut arriver que Colt demande à un « Autre Opérateur Agréé » (aussi désigné sous le terme de « OLO ») d'effectuer le raccordement de votre bâtiment au réseau Colt. Dans ce cas vous en aurez été averti au moment de l'établissement du devis. Dans ce type de situation, les délais de livraison et la date de livraison promise par Colt (CPD) dépendent en particulier du délai d'exécution et de la date de livraison contractuelle indiquée par l'OLO. Il est à noter que pour certains services et opérateurs, cela peut demander plusieurs semaines. Si tel est le cas, Colt indiquera dans un premier temps une date estimée d'achèvement basée sur les délais d'exécution prévus indiqués par l'OLO, suivie d'une confirmation de la date de livraison promise par Colt (CPD) lorsqu'une date ferme nous aura été communiquée par notre fournisseur.

Si Colt fait appel aux services d'un OLO, tous les contacts initiaux concernant l'étude du site et la mise en place de l'installation seront établis directement par l'OLO, ce dernier étant cependant tenu d'indiquer qu'il travaille pour le compte de Colt. En fonction du service commandé, il se peut que Colt soit dans l'obligation d'installer des câbles et des équipements supplémentaires complétant ceux fournis par l'OLO. Dans ce cas, il se peut également que Colt demande à effectuer une visite du site pour l'étudier avant que d'autres visites ne soient faites par les entrepreneurs mandatés par Colt pour l'installation des câbles et par ses techniciens chargés d'installer et de vérifier le bon fonctionnement de l'équipement final.

Installation dans des Bâtiments Déjà Raccordés au Réseau Colt

Lorsqu'un bâtiment est déjà raccordé au réseau Colt et que le nouveau service doit être simplement pris en charge par l'équipement déjà installé dans une armoire Colt existante, une seule visite suffira en général pour que le technicien Colt chargé de l'installation procède à l'installation et aux vérifications finales.

Si le service doit être rendu accessible à partir d'un autre emplacement au sein du bâtiment, il se peut alors qu'il soit nécessaire de convenir de visites supplémentaires pour étudier les cheminements des câbles et l'emplacement des équipements et pour que les entrepreneurs mandatés par Colt procèdent à l'installation des câbles et des équipements requis.

Mise à Disposition du Service

Une fois que le service aura été installé et testé, vous recevrez un avis de mise en service (AMS) vous informant de sa mise à disposition dans lequel vous trouverez des informations détaillées sur ce service ainsi que les coordonnées de la personne à contacter dans le cas où vous auriez besoin de signaler une défaillance du service.

Service Clients

Une équipe de spécialistes chargés de la gestion des commandes suivra de bout en bout l'état d'avancement du processus d'installation et vous contactera de façon pro-active si nous rencontrons des problèmes pour lesquels nous aurions peut-être besoin de votre aide ou si l'installation devait être retardée.

Si à un moment ou un autre au cours du processus d'installation, vous avez des questions à poser, n'hésitez pas à contacter notre Centre de support clients dont les coordonnées sont indiquées sur l'accusé de réception ou la confirmation de votre commande.