

		USAGER	DELEGATAIRE	
Identification		Opérateur M xxxxxxxx en qualité de Direct xxxxxxxx	COVAGE Monsieur Pascal RIALLAND , en qualité de Président 5, avenue de la Cristallerie - CS 50020 92316 Sèvres Cedex	
Interlocuteurs Contrat	Niveau 1		Stéphanie BOUTHORS 01 47 14 86 83 stephanie.bouthors@covage.com	
	Escalade niveau 2		Blandine DALOND-VIRONDAUD 01 47 14 86 21 Blandine.Dalon-Virondaud@covage.com	
	Escalade niveau 3		Pascal RIALLAND 01 47 14 86 52 pascal.rialland@covage.com	
Facturation Lignes Facturation STOC	Adresse Envoi		COVAGE Service Comptabilité Client 5, avenue de la Cristallerie - CS 50020 92316 Sèvres Cedex	
	Niveau 1		Facturation lignes factuclient@covage.com	Facturation STOC compta-fournisseur@covage.com
	Escalade niveau 2		Facturation lignes Tiphaine CARIDEL 01 47 14 86 20 tiphaine.caridel@covage.com	Facturation STOC Roméo SARANT 01 70 38 87 67 romeo.sarant@covage.com
	Escalade niveau 3		Laurent JURADO 01 47 98 82 85 laurent.jurado@covage.com	
Projet	Niveau 1		Sid MEZIANE 01 70 98 83 22 sid.meziane@externe.covage.com	
	Escalade niveau 2		Adrien BAUJARD 01 70 38 87 77 adrien.baujard@covage.com	
	Escalade niveau 3		Sébastien LENGRAI 01 60 33 44 53 sebastien.lengrai@covage.com	
	Escalade niveau 4		Direction des réseaux +33 (0)147 148 641 Par mail en HO uniquement : DIROP@covage.com	



		USAGER	DELEGATAIRE
Support à la mise en production des PM et liens NRO-PM Déploiement	Niveau 1		Mohamed MOUHAOUIR 01 70 98 83 14 Mohamed.Mouhaouir@covage.com
	Escalade Niveau 2		Adrien BAUIARD 01 70 38 87 77 adrien.baujard@covage.com
	Escalade Niveau 3		Sébastien LENGRAI 01 60 33 44 53 sebastien.lengrai@covage.com
Gestion des anomalies et dysfonctionnement sur les Flux PM (IPE, CR MAD PM, CR MAD NRO-PM)	Nominal		à venir
	Niveau 1		Sid MEZIANE 01 70 98 83 22 sid.meziane@externe.covage.com
	Niveau 2		Adrien BAUIARD 01 70 38 87 77 / 06 10 13 02 18 adrien.baujard@covage.com
	Niveau 3		Sébastien LENGRAI 01 60 33 44 53 sebastien.lengrai@covage.com
Envoi des commandes Hébergement	Niveau 1		ftth-orange@covage.com
	Niveau 2		Mohamed MOUHAOUIR 01 70 98 83 14 Mohamed.Mouhaouir@covage.com
Accès NRO	Demande d'accès		ftth-orange@covage.com
	Niveau 1		Mohamed MOUHAOUIR 01 70 98 83 14 Mohamed.Mouhaouir@covage.com
	Escalade Niveau 2		Adrien BAUIARD 01 70 38 87 77 adrien.baujard@covage.com
Suivi d'installation	Niveau 1		Mohamed MOUHAOUIR 01 70 98 83 14 Mohamed.Mouhaouir@covage.com
	Escalade niveau 2		Adrien BAUIARD 01 70 38 87 77 adrien.baujard@covage.com
	Escalade niveau 3		Sébastien LENGRAI 01 60 33 44 53 sebastien.lengrai@covage.com

		USAGER	COVAGE
Suivi des commandes	Nominal		Flux interop Accès
	Niveau 1		Aurélié Martinez Aurelie.Martinez@covage.com 01 70 98 83 19
	Escalade niveau 2		Nathalie Bongeot Nathalie.Bongeot@covage.com 01 60 33 44 56
	Escalade niveau 3		Sébastien LENGRAI 01 60 33 44 53 sebastien.lengrai@covage.com

Hotline d'aide à la mise en service des PTO	Hotline		Hotline Revisionnement +33(0) 160 334 477 par email en HO uniquement : ftth-orange@covage.com
	Escalade Niveau 1		Aurélié Martinez Aurelie.Martinez@covage.com 01 70 98 83 19
	Escalade niveau 2		Nathalie Bongeot Nathalie.Bongeot@covage.com 01 60 33 44 56
	Escalade niveau 3		Sébastien LENGRAI 01 60 33 44 53 sebastien.lengrai@covage.com

Suivi raccordement et malfaçons	Nominal		Flux interop Accès
	Niveau 1		Aurélié Martinez Aurelie.Martinez@covage.com 01 70 98 83 19
	Escalade niveau 2		Nathalie Bongeot Nathalie.Bongeot@covage.com 01 60 33 44 56
	Escalade niveau 3		Sébastien LENGRAI 01 60 33 44 53 sebastien.lengrai@covage.com

		USAGER	COVAGE
Gestion des incidents ligne	Déclaration d'incidents		FTTH Extranet NOC https://espace-client.covage.com Flux interop SAV
	Escalade niveau 1		Support COVAGE FTTH HO : +33 (0)147 148 645 HNO : + 33 (0)2 40 32 29 76 Par email en HO uniquement : sav-ftth@covage.com
	Escalade niveau 2		Manager de Crise +33 (0)147 148 640 Par email en HO uniquement : noc-manager.notify@covage.com
	Escalade niveau 3		Direction des réseaux +33 (0)147 148 641 Par mail en HO uniquement : DIROP@covage.com
Gestion des Incidents Généralisés NRO	Déclaration d'incidents		Extranet NOC https://espace-client.covage.com/index.php Hotline Tél (7/7-24/24) : 0825 005 900
	Escalade niveau 1		HO (8h00-18h00) : Support COVAGE +33 (0) 147 148 645 HNO : Astreinte COVAGE + 33 (0)2 40 32 29 76 Par email en HO uniquement : sav-ftth@covage.com
	Escalade niveau 2		Manager de Crise +33 (0)147 148 640 Par email en HO uniquement : noc-manager.notify@covage.com
	Escalade niveau 3		Direction des Réseaux +33 (0)147 148 641 Par email en HO uniquement : DIROP@covage.com
Gestion des anomalies et des dysfonctionnements	Nominal		Responsable Production FTTH +33(0) 170 388 751 Par email en HO uniquement : noc_manager.notify@covage.com
	Niveau 1		Direction des réseaux +33 (0) 147 148 641 Par mail en HO uniquement : DIROP@covage.com
	Niveau 2		Direction des réseaux +33 (0) 147 148 641 Par mail en HO uniquement : DIROP@covage.com

USAGER	COVAGE
--------	--------

Gestion des Opérations Programmées	Opérations programmées ou curatives		Travaux-Programmes@covage.com
	Escalade niveau 1		<p><u>PM et liens NRO-PM</u> Support COVAGE FTTH +33 (0) 147 148 645 sav-ftth@covage.com</p> <p><u>NRO et hébergement</u> Contrôle d'accès HO (8h00-18h00) : Support COVAGE +33 (0)147 148 643 HNO : Astreinte COVAGE + 33 (0)2 40 32 29 76 SupportEscalade1@covage.com</p>
	Escalade niveau 2		<p>Directeur du NOC +33 (0)147 148 640 Par email en HO uniquement : noc-manager@covage.com</p>
	Escalade niveau 3		<p>Directeur Opérationnel +33 (0)147 148 641 Par email en HO uniquement : DIROP@covage.com</p>