

# Conditions Particulières relatives au service VoIP

## Table des matières

Préambule.....	1
1 Définitions .....	1
2 Service VoIP .....	1
3 Prérequis.....	1
4 POINT(S) DE DÉMARCATIION .....	1
5 GROUPE FERMÉ DE SITES .....	1
6 ABONNEMENT .....	1
7 Numéros appelables à partir du domaine public (SDA) .....	1
8 Portabilité des numéros avec SDA.....	1
9 Option numéros appelables à partir du domaine public supplémentaires.....	2 (SDA)
10 Fonctionnalités de la PLATEFORME_VOIP .....	2
11 Appels vers les numéros d'urgence .....	2
12 Téléphone de secours.....	2
13 Redondances et secours .....	2
14 Exclusions .....	2
15 Option Fax to email .....	2
16 TELDESK.....	2
17 INCIDENTS MAJEURS .....	2
18 Appels vers les numéros du domaine public .....	2

## Préambule

Les présentes conditions particulières, ci-après dénommées **CP**, complètent les Conditions Générales de Vente des Services (CGV SERVICES) dans le cadre de la fourniture du service VoIP au CLIENT.

Il est conseillé au CLIENT de conserver les présentes conditions particulières.

## 1 Définitions

Les termes suivants, écrit en majuscule au sein du CONTRAT, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après :

**GROUPE FERMÉ DE SITES** : Ensemble de sites partageant un intérêt commun et pouvant s'appeler via la PLATEFORME\_VOIP sans avoir à utiliser un numéro de téléphone du domaine public.

**SDA** : Numéro de téléphone du domaine public, défini comme « géo-localisé » ou non.

## 2 Service VoIP

Le service VoIP, ci-après dénommé le **SERVICE**, est une offre de téléphonie sur IP, disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, permettant :

- a. pour le SITE mentionné dans la COMMANDE,
- b. aux UTILISATEURS à partir d'un poste téléphonique connecté à la PLATEFORME\_VOIP :
  - d'appeler et de recevoir les appels dans un GROUPE FERMÉ DE SITES,
  - de recevoir les appels téléphoniques provenant du domaine public,
  - d'utiliser les différentes fonctionnalités de la PLATEFORME\_VOIP,
  - d'appeler les numéros d'urgence.
- c. aux ADMINISTRATEURS et aux EXPLOITANTS :
  - d'utiliser TELDESK,
  - de contacter le Support Client d'IBROWSE.

Le SERVICE est un SERVICE PRIORITAIRE.

## 3 Prérequis

Ont été contractualisés par ailleurs pour le SITE :

- a. le raccordement du SITE au RÉSEAU via un CIRCUIT symétrique (EFM, fibre optique ...) ou via une fibre FTTH avec un CIRCUIT de backup qui, s'il est asymétrique (ADSL) présente une atténuation  $\leq 35$ db; et

- b. la fourniture d'équipements et de postes téléphoniques aux caractéristiques conformes aux spécifications d'IBROWSE; et
- c. leur déploiement sur le SITE conformément aux spécifications d'IBROWSE; et
- d. leur connexion à la PLATEFORME\_VOIP via le RÉSEAU; et
- e. leur configuration sur la PLATEFORME\_VOIP et sur TELDESK; et
- f. la formation des représentants du CLIENT, sur les fonctionnalités de la PLATEFORME\_VOIP et de TELDESK.

## 4 POINT(S) DE DÉMARCATIION

Extrémité d'un CIRCUIT sur SITE	Port d'un EQUIPEMENT IBROWSE	Port d'un LAN géré par IBROWSE	Point d'accès d'un réseau Wifi géré par IBROWSE	Port d'un LAN non géré par IBROWSE
X	X	X	X	X

Interface du POINT DE DÉMARCATIION :

- Ethernet ; ou
- un VLAN particulier d'une interface Ethernet ; ou
- un SSID.

## 5 GROUPE FERMÉ DE SITES

Le CLIENT a la possibilité :

- a. de demander la création d'un GROUPE FERMÉ DE SITES,
- b. de demander à associer un ou plusieurs sites à son GROUPE FERMÉ DE SITES,
- c. d'autoriser un site à rejoindre son GROUPE FERMÉ DE SITES,
- d. de demander à faire partie d'un ou de plusieurs GROUPE FERMÉ DE SITES,
- e. de demander à sortir un site de son GROUPE FERMÉ DE SITES.

## 6 ABONNEMENT

Le montant de l'ABONNEMENT est fonction du nombre total de téléphones et du nombre de téléphones IP déployés sur le SITE : jusqu'à 10 téléphones, jusqu'à 100 dont 10 IP, jusqu'à 200 dont 20 IP, jusqu'à 300 dont 30 IP, etc.

Le montant de l'ABONNEMENT est défini par le palier dont le nombre de téléphones et le nombre de téléphones IP sont égaux ou tout de suite supérieures au nombre total de téléphones et au nombre de téléphones IP déployés.

### Evolutions de l'ABONNEMENT:

Le montant de l'ABONNEMENT peut changer en fonction des modifications de configuration (rajout d'une extension, retrait d'un téléphone, etc.) lorsque le nombre total de téléphones et le nombre de téléphone IP se retrouvent égaux ou tout de suite inférieurs à un autre palier. Dans ce cas l'ABONNEMENT est modifié afin de correspondre au nouveau palier et est facturé conformément à la liste de prix d'IBROWSE.

## 7 Numéros appelables à partir du domaine public (SDA)

Afin de répondre aux besoins du CLIENT, IBROWSE déploie sur la PLATEFORME\_VOIP des numéros avec Sélection Directe à l'Arrivée (SDA).

Par défaut, l'ABONNEMENT inclut un (1) numéro avec SDA.

## 8 Portabilité des numéros avec SDA

L'ABONNEMENT inclut la possibilité de porter, à partir d'un opérateur tiers et vers la PLATEFORME\_VOIP, les numéros avec SDA faisant partie d'un (1) bloc de dix (10) numéros contigus dans la dizaine (de 00 à 09).

Pour se faire le CLIENT fournit à IBROWSE :

- a. le relevé d'identité opérateur (RIO) du numéro principal du SITE,
- b. un mandat de portabilité dument complété,
- c. un exemplaire récent (- de 3 mois) de la facture des numéros à porter,
- d. toutes informations complémentaires nécessaires à IBROWSE pour organiser la portabilité.

Le CLIENT reste titulaire des numéros avec SDA portés sur la PLATEFORME\_VOIP.

### Frais pour portabilités supplémentaire:

Les portabilités au-delà d'un (1) bloc de dix (10) numéros contigus dans la dizaine (de 00 à 09) sont facturées en sus et conformément à la liste de prix d'IBROWSE, et ce, y compris si ces portabilités supplémentaires ne sont

découvertes qu'au moment de la demande de la portabilité du bloc de dix (10) numéros contigus dans la dizaine (de 00 à 09) incluse dans l'ABONNEMENT.

Des contraintes opérationnelles peuvent obliger IBROWSE à organiser la portabilité de SDA inutiles pour le SITE. Dans ce cas IBROWSE se réserve le droit de facturer au CLIENT des frais pour la résiliation a posteriori des SDA inutiles.

### 9 Option numéros appelables à partir du domaine public (SDA) supplémentaires

Les numéros avec SDA supplémentaires sont facturés en sus de l'ABONNEMENT et conformément à la liste de prix d'IBROWSE.

### 10 Fonctionnalités de la PLATEFORME\_VOIP

La PLATEFORME\_VOIP supporte les fonctionnalités décrites dans la documentation du SERVICE. IBROWSE se réserve la possibilité de modifier ou de supprimer des fonctionnalités existantes. IBROWSE se réserve la possibilité de refuser les demandes de modifications des fonctionnalités existantes ou d'intégration de nouvelles fonctionnalités de la part du CLIENT.

### 11 Appels vers les numéros d'urgence

Tous les postes téléphoniques connectés à la PLATEFORME\_VOIP permettent aux UTILISATEURS d'appeler les différents numéros d'urgence (police, pompiers, SAMU etc.)

Le CLIENT fournit à IBROWSE les informations nécessaires pour faire les démarches et pour paramétrer la PLATEFORME\_VOIP afin que l'origine des appels du SITE vers les numéros publics, soient localisables à l'adresse physique du SITE. Le CLIENT s'engage à procéder à la vérification de la localisation des appels vers les principaux numéros d'urgence (112, 15, 17,18) et d'en communiquer les résultats à IBROWSE le plus rapidement possible.

A cause de dysfonctionnements chez certains opérateurs et/ou au niveau des différentes PLATEFORME\_VOIPs de réception des appels d'urgence, il est possible que l'origine de certains appels ne soient pas correctement et automatiquement localisés comme provenant du SITE ; dans ce cas au moment de l'appel il est nécessaire de préciser sa localisation à l'interlocuteur. En aucun cas IBROWSE ne saurait être tenu pour responsable des conséquences de la mauvaise localisation de l'origine des appels sortants de la PLATEFORME\_VOIP vers les numéros du domaine public.

Les appels vers les numéros d'urgence ne sont pas possibles :

- si le terminal téléphonique utilisé ou si l'équipement auquel il est localement raccordé sont hors service,
- si le SITE a perdu ses connexions RESEAU avec la PLATEFORME\_VOIP,
- si la PLATEFORME\_VOIP est indisponible.

### 12 Téléphone de secours

La mise en place sur le SITE d'un téléphone de secours indépendant de la PLATEFORME\_VOIP est du seul ressort et de la seule responsabilité du CLIENT qui s'assure régulièrement de sa disponibilité et de son bon fonctionnement.

### 13 Redondances et secours

Le SITE est connecté au RESEAU via deux (2) CIRCUITS redondants l'un par rapport à l'autre.

Dans le cas où le SITE perd ses deux connexions avec la PLATEFORME\_VOIP, la PLATEFORME\_VOIP renvoie automatiquement les appels arrivants sur le numéro principal du SITE, vers le téléphone de secours, à la condition que le CLIENT ait fourni le numéro de ce téléphone de secours, à l'avance à

IBROWSE. Au moment de la configuration du renvoi automatique, IBROWSE procède à la vérification de son bon fonctionnement.

En cas de nécessité le Support Client peut ponctuellement organiser le renvoi des appels entrants vers un numéro de téléphone indépendant de la PLATEFORME\_VOIP et fourni par le CLIENT.

### 14 Exclusions

La PLATEFORME\_VOIP ne doit pas être raccordée aux téléphones équipant les ascenseurs (normes de sécurité). IBROWSE ne saurait être tenu responsable des conséquences que pourrait subir le CLIENT et/ou des tiers dans l'hypothèse où des téléphones équipant des ascenseurs seraient raccordés à la PLATEFORME\_VOIP.

Afin d'être compatible avec la PLATEFORME\_VOIP, les portiers, interphones, sonnettes, systèmes de réservation, etc. peuvent nécessiter un paramétrage, du seul ressort et de la seule responsabilité du CLIENT.

IBROWSE ne saurait être tenu pour responsable et ne supportera aucun coût si un équipement du CLIENT ou d'une tierce partie ne peut être raccordé à la PLATEFORME\_VOIP à cause de ses caractéristiques techniques incompatibles.

### 15 Option Fax to email

iBrowse met à la disposition du CLIENT un numéro de téléphone permettant d'envoyer et de recevoir des facsimilés (fax) via la PLATEFORME\_VOIP et à partir d'adresses courriel. Le numéro est rattaché à une ou plusieurs adresses courriel définies par le CLIENT.

#### Portabilité:

Il est possible de porter vers la PLATEFORME\_VOIP un numéro existant conformément aux termes du paragraphe 8

#### Dimensionnement:

L'abonnement est fonction du nombre d'adresses courriel à rattacher et du volume de fax autorisé.

#### Prérequis:

Le CLIENT a souscrit au SERVICE.

### 16 TELDESK

Les informations et les identifiants permettant aux ADMINISTRATEURS et aux EXPLOITANTS d'accéder à TELDESK, sont communiqués aux représentants du CLIENT. TELDESK supporte les fonctionnalités décrites dans la documentation. IBROWSE se réserve la possibilité de modifier, d'ajouter ou de supprimer des fonctionnalités. IBROWSE se réserve la possibilité de refuser les demandes de modifications des fonctionnalités existantes ou de nouvelles fonctionnalités de la part du CLIENT.

### 17 INCIDENTS MAJEURS

- Perte totale du SERVICE au niveau du SITE.
- Le téléphone du standard ne fonctionne plus (perte de configuration etc.)
- Plus d'accès à TELDESK,
- L'interphone du portier ne sonne plus à la réception.

### 18 Appels vers les numéros du domaine public

La possibilité de pouvoir effectuer des appels, à partir de la PLATEFORME\_VOIP, vers les numéros de téléphone du domaine public, est contractualisée par ailleurs.