

Art. 1_ Définitions

Toutes les définitions des termes utilisés dans les présentes sont décrites dans l'annexe « définitions applicables ». Le client reconnaît en avoir pris connaissance et que tous les termes sont clairs et ne portent aucune ambiguïté.

Art. 2_ Le service**Sect. 2.01 Objet :**

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles le Prestataire fournit un service complet de Collecte et de Terminaison d'Appels Téléphoniques à destination de ses clients.

Sect. 2.02 Description du Service

Le Service consiste en une prestation comprenant la fourniture, l'hébergement et le maintien en conditions opérationnelles de service d'une Plateforme de gestion des communications SIP.

Celle-ci est constituée d'un ensemble matériel, logiciel et d'une base de données permettant la mise en œuvre de Collecte et de Terminaison d'Appels Téléphoniques, s'appuyant sur des Interconnexions Directes ou Indirectes à des Opérateurs Tiers, afin que tous les Utilisateurs des réseaux interconnectés puissent communiquer entre eux via un protocole d'échange de communications SIP.

Il offre les fonctionnalités suivantes :

- Portabilité des numéros géographiques et non géographiques sur des préfixes du Prestataire,
- Gestion des bases PDAAU (appel d'urgence),
- Routage en fonction d'une politique de coût,
- Politique de routage évoluée en fonction des ressources,

Gestion des bases PDAAU (appel d'urgence) : la gestion des numéros d'urgence est à la charge de la SOCIETE, si les appels sont transférés à la Plateforme par un trunk Classe 4.

Sect. 2.03 Limitation de la plateforme**(a) Nombre de communication simultanée**

La limite en nombre de communications est définie contractuellement par le Client lors de sa commande. Ce paramètre limite le nombre total d'appels en cours, ou tentatives d'appels, simultanés sur la Plateforme. Un appel est décompté dès son initiation jusqu'à son raccroché.

(b) CPS (Call Per Second)

La plateforme sur lesquels les appels de l'ensemble des clients est émis est limitée en CPS contractuellement par la SOCIETE. Ce paramètre limite le nombre de tentatives d'établissements d'appels par seconde et varie en fonction des volumes contractés avec les Clients.

Art. 3_ Livraison**Sect. 3.01 Date de début de Service**

La Date de Début du Service intervient à la date d'émission de l'avis envoyé sous quelque format que ce soit par le Prestataire au Client confirmant l'activation dudit Service.

Sect. 3.02 Délai de mise en service

Se reporter à l'article des conditions spécifiques Do'Telecoms, en dehors d'éventuels délais liés à l'obtention des autorisations de l'ARCEP.

Sect. 3.03 Résiliation

Se reporter à l'article des conditions spécifiques Do'Telecoms.

La résiliation du Service conduit à l'annulation des obligations liées au Contrat d'Interconnexion avec Orange, commandé par le Client auprès du Prestataire sur ledit Service. La résiliation du Service entraîne la résiliation des options dudit Service.

En cas de résiliation, le Client s'engage à faire porter ses numéros chez un Opérateur Tiers ou à les libérer avant la fin du préavis, sans que celui-ci ne puisse se prévaloir d'un quelconque préjudice. Le Prestataire pourra demander au Client la résiliation amiable du Contrat dans le cas où il rencontrerait, au cours de l'exécution de la prestation, des difficultés imprévisibles, dont la résolution nécessiterait la mise en œuvre de moyens hors de proportion avec le montant du Contrat.

Art. 4_ Mise en œuvre du Service**Sect. 4.01 Mise en œuvre**

La prestation correspond à la mise en place d'une instance de commutation voix sur laquelle est intégrée par défaut :

- Les ressources d'acheminement et de collecte d'appels du Client,
- La création des politiques de routage et de tarification en fonction des plans de numérotation :
- La mise à disposition d'un processus de création de ressources fournisseurs et/ou de ressources clients.

Les communications SIP s'appuyant sur un lien opérateur (xDSL, FTTx ...), le Client accepte également les conditions de mise en œuvre de ces liens telles que décrites dans les annexes du ou des lien(s) concerné(s).

Sect. 4.02 Déménagement d'un numéro porté

Un numéro porté ne peut être déménagé qu'après accord préalable du Client et sous condition de respect du plan de numérotation défini par l'ARCEP. En cas de manquement à ces règles, le Prestataire peut demander au Client la restitution de ces numéros, et ce sous un délai de deux (2) semaines, sans que celui-ci ne puisse se prévaloir d'un quelconque préjudice.

Sect. 4.03 Responsabilité du dimensionnement d'un faisceau d'interconnexion lors d'une interconnexion avec un Opérateur Tiers

Chaque Client est responsable du dimensionnement (et du paiement) des liaisons d'interconnexion nécessaires pour écouler son propre trafic. Un Client souhaitant s'interconnecter au réseau du Prestataire et/ou d'un Opérateur Tiers est responsable du dimensionnement des faisceaux transportant :

- le trafic d'Interconnexion Directe,
- le trafic d'Interconnexion Indirecte.

Art. 5_ Engagement de Niveau de Service**Sect. 5.01 Temps de rétablissement du Service**

Le Prestataire s'engage à rétablir le service en moins de quatre (4) heures et trente (30) minutes (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client pendant les Heures Ouvrées. Le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par le Client, conformément à la Procédure de Notification de conditions particulières Do'Telecoms.

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement du service, le Prestataire versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h30 < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 10 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h30 : 40 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 10h30 < Temps de Rétablissement : 70 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné.

Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle du service.

Sect. 5.02 IMS du Service

Le Prestataire s'engage à maintenir l'IMS du service inférieur à vingt (20) heures par an, déclarées sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), correspondant à un taux de disponibilité du service de 99,99%. En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées :

- 20h <= IMS < 23h : 10 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 23h <= IMS < 26h : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 26h <= IMS < 29h : 40 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 29h <= IMS : 70 % de la mensualité forfaitaire dans l'offre de prix pour le service concerné.

Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle du service.

Art. 6_ Qualité du Trafic

Par une obligation de moyens, la SOCIETE s'engage à assurer :

- pour les appels fixes empruntant le réseau de la SOCIETE, un taux d'échec du au réseau de la SOCIETE ne dépassant pas 2% mesuré sur 24 heures en moyenne annuelle nationale ;
- un taux d'efficacité des appels fixes minimal de 65% pour les appels entrants dans son réseau, mesuré sur 24 heures en moyenne nationale, sur une période de trois mois glissants.

Art. 7_ Modalités de versement des pénalités

Les éventuelles pénalités dues par le Prestataire au Client, conformément aux dispositions du présent Contrat, constitueront la seule obligation et indemnisation due par le Prestataire, et l'unique compensation et recours du Client au titre de la qualité du Service.

Les pénalités seront calculées par année calendaire. Dans le cas où la date de Début de Service intervient en cours d'année, les pénalités seront appliquées prorata temporis.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par le Client,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article « Résiliation » des Conditions Spécifiques Do'Télécoms,
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par la SOCIETE pour la mise en œuvre du Service,
- d'un élément non installé et exploité par le Client,
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à la SOCIETE,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de la SOCIETE, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine,
- de modifications dues à des prescriptions faites à la SOCIETE ou à son partenaire par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander au Prestataire le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par le Prestataire de la prochaine facture du Service au Client. Lorsque le Client demande l'application des pénalités pour non-respect de l'IMS, dans le respect de la procédure susmentionnée, et que le Prestataire conteste l'application de telles pénalités, les services techniques des Parties se rapprocheront afin de confronter leurs systèmes respectifs de mesure de l'IMS. En cas de désaccord persistant à l'issue de ces confrontations techniques après un délai de quinze (15) jours suivant la contestation du Prestataire, le Client pourra saisir le responsable Exploitation du Prestataire de ce conflit.