Conditions Particulières – Service Trunk SIP

Article 1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles WITECH (le Prestataire) fournit à son Client le Service Trunk SIP.

Article 2. DEFINITIONS

Les termes suivants assortis d'une lettre majuscule sont définis dans les présentes conditions particulières ou ont la signification qui leur est donnée ci-après :

« **Client(s)** » ou « **Utilisateur(s)** » désigne une personne physique ou morale professionnelle dotée de la capacité de contracter et qui souscrit à l'un des Services proposés par le Prestataire.

« **Code d'Accès** » désigne le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour se connecter à une interface d'administration des services.

« **Canal (aux) »** désigne les communications simultanées transitant par le Trunk SIP.

« **Compte SIP** » désigne l'identifiant et mot de passe du Client, nécessaires pour se connecter à la plateforme Trunk, à renseigner dans l'équipement du Client.

« **Firewall** » ou « **Pare-Feu** » désigne un Service, un logiciel ou un équipement permettant de protéger les éléments d'un réseau.

« **IPBX** » désigne un équipement téléphonique qui gère automatiquement les communications entre les postes internes et externes reposant sur la technologie VoIP (le Trunk Sip est dit « *natif* »).

« **PABX »** désigne un équipement téléphonique qui gère automatiquement les communications entre les postes internes et externes reposant sur le RTC (Réseau Téléphonique Commuté).

« **Passerelle** » désigne un périphérique réseau qui permet de convertir en temps réel des appels entre le RTC (Réseau Téléphonique Commuté) et le réseau IP.

« **RMA** » ou (*Retour Matériel Autorisé*) désigne la procédure de retour de matériel.

« **Routeur** » désigne le matériel qui sert d'intermédiaire pour assurer le routage des paquets IP entre deux ou plusieurs réseaux en fonction des adresses IP.

« **Plateforme de Communication** » désigne une plateforme de services téléphoniques (hardware et/ou software) permettant la gestion d'utilisateurs ainsi que l'acheminement de leurs appels entrants et ou sortants. Il peut s'agir d'un IPBX ou d'un logiciel.

« **Site** » désigne les locaux physiques du Client dans lesquels le ou les Service(s) doivent être installés.

« **Service(s)** » désigne l'ensemble des prestations fournies par WITECH et décrites à l'article 3 des présentes.

« **SIP** » (*Session Initiation Protocol*) désigne un protocole utilisé pour gérer les sessions entre les différents utilisateurs du Client utilisant la VoIP.

« **Trunk SIP »** (*Trunk Session Initiation Protocole*) désigne un dispositif qui permet aux entreprises disposant d'un standard téléphonique d'utiliser la VoIP pour faire transiter les appels entrants et sortants à partir d'une connexion Internet.

« **VoIP »** (*Voice over Internet Protocole ou Voix sur IP*) désigne le transport des communications téléphoniques voix sur réseau IP.

Article 3. DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 TRUNK SIP

Le Service Trunk SIP permet, grâce à un Compte SIP, de passer et de recevoir des appels au travers du réseau du Prestataire. Afin de gérer la réception et l'émission des Utilisateurs, le Service requiert :

- Un équipement compatible SIP, de type IPBX, Teams (solution Microsoft) ou tout logiciel compatible capable d'assurer l'acheminement des appels vers et en provenance d'Utilisateurs.
- Une Passerelle peut être utilisée dans le cadre d'équipements possédant des interfaces RNIS, non compatibles SIP.

Le Service Trunk SIP comprend la livraison d'un Compte SIP ainsi qu'un nombre de canaux simultanés maximum (somme des appels entrants et sortants simultanés maximum).

Le Client peut choisir d'enregistrer le Trunk par Compte SIP ou par adresse IP.

Lors de la souscription du Service, le Client choisit sous son entière responsabilité le nombre de Canaux qu'il souhaite attribuer au Site ou au Client dans le cadre de Trunk Multisite en fonction de sa configuration et de ses usages.

3.2 SERVICES ASSOCIES

Le Service Trunk SIP peut notamment être associé aux Services suivants :

- Renvoi Numéros SDA par Numéros SDA ;
- Renvoi global ;
- Trunk SIP multisite permettant au Client de pouvoir gérer des utilisateurs ayant plusieurs Sites en n'enregistrant qu'un seul Compte SIP.

Article 4. OPTIONS DU SERVICE

Les options du Service sont susceptibles d'évoluer et seront communiquées par WITECH au Client le cas échéant.

Article 5. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

5.1 LIENS D'ACCES

Afin de bénéficier des Services, le Client doit s'assurer que chacun de ses site est raccordé à internet *via* un Lien d'Accès. Le Lien d'Accès doit être calibré afin de supporter la charge supplémentaire induite par les appels VoIP. Le Lien d'Accès ne devra pas forcément être commandé auprès du Prestataire.

5.2 RESEAU DU CLIENT

Le Client mettra en place toutes les mesures afin de protéger son réseau informatique contre toute attaque extérieure (piratage …).

5.3 COMPATIBILITE SIP ET CONFIGURATION ROUTEUR / FIREWALL / PASSERELLE

WITECH est responsable de la compatibilité entre le Trunk SIP et le logiciel ou la plateforme SIP administrée par lui ou le Client. Il est également responsable du paramétrage de tout Routeur, Firewall ou Passerelle fournis ou non par WITECH qui doivent être configurés de façon à être compatibles avec le service de Trunk SIP.

5.4 GESTION DES RESSOURCES EN NUMEROTATION

5.4.1 Affectation des numéros

L'Utilisateur est informé que l'opérateur affectataire (ci-après la société « Sewan ») est responsable de l'affectation des ressources en numérotation ainsi que de leur gestion. Ainsi, l'opérateur affectataire s'engage à affecter au Client les ressources en numérotation mobile qui lui seront commandées par WITECH pour le compte d'un Client.

Les Zones de Numérotation Elémentaire (« ZNE ») restreignent le périmètre géographique au sein duquel un numéro de téléphone peut être affecté à un utilisateur.

5.4.2 Portabilité

Afin de permettre à l'Utilisateur de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, WITECH se charge de faire effectuer les portabilités pour le compte du Client.

La portabilité des numéros fixes étant soumise à des contraintes inhérentes à ce type d'opérations, un délai de plusieurs semaines peut intervenir avant que la portabilité ne soit effective. Le Client devra prendre toutes les précautions qu'il jugera nécessaires afin d'anticiper les conséquences potentielles sur son activité. WITECH ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la portabilité pour les numéros fixe et ne pourra être tenue responsable du non-respect d'une quelconque date de mise en œuvre.

5.4.3 Propriété des numéros

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros qui sont incessibles. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros qui lui ont été affectés ou pour lesquels il a demandé une portabilité.

5.4.4 Réclamation en cas de dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement de la ressource en numérotation, le Client contactera le Prestataire. Dans l'hypothèse d'un différend, le Client pourra alors contacter Sewan qui pourra prendre en charge directement la réponse à toute demande. Le Client peut adresser ses demandes à l'adresse email suivante : sav@witech.fr

5.5 MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

Le Client peut commander divers équipements nécessaires à l'utilisation des Services et devant être paramétrés afin de pouvoir fonctionner avec lesdits Services. Les équipements sont mis à la disposition du Client uniquement pour être utilisés dans le cadre des Services. Le Client s'engage à n'utiliser lesdits équipements que conformément à la documentation technique et est informé que toute modification par rapport aux configurations des équipements fournies par WITECH est susceptible de compromettre la sécurité des équipements et des informations transmises. Ces divers équipements sont proposés à la location ou à la vente.

5.5.1 Ventes

Les équipements à la vente ont une garantie constructeur de douze (12) mois. WITECH se réserve la propriété des équipements jusqu'au paiement intégral du prix.

5.5.2 Location

L'équipement est loué pour une période initiale d'engagement déterminée dans le bon de commande. A l'issue de cette première période d'engagement, la location de l'équipement sera tacitement reconduite pour une durée de 12 (douze) mois.
Le Client peut résilier la location de l'équipement à tout moment aux conditions suivantes :

- Restitution de l'équipement en bon état de fonctionnement ;
- Si la résiliation intervient lors de la première période d'engagement ou lors d'une période de reconduction, le Client s'engage à payer la totalité des mensualités restantes relatives à la location de l'équipement.

5.5.3 Procédure « RMA »

WITECH garantit, durant la période locative, le remplacement d'un équipement, après en avoir constaté sa défectuosité. Il est expressément précisé au Client que la procédure de « RMA » est fournie par le support technique du Prestataire et doit être validée par ce dernier.

Le remplacement d'un équipement ne sera pas effectué si WITECH constate que les détériorations proviennent notamment d'une usure normale, d'un manque d'entretien, d'une négligence ou d'une utilisation anormale de l'équipement.

5.5.4 Défaut de restitution de l'équipement

En cas de défaut de restitution d'un équipement loué par le Client ou si l'équipement n'est pas restitué en bon état de fonctionnement, ce dernier devra payer l'équipement au prix du bon de commande en vigueur ou bien si l'équipement n'est plus commercialisé, au tarif en vigueur au moment du démarrage de location. Cette règle sera valable également si le Client ne restitue pas un matériel lors d'une procédure de « RMA ».

Article 6. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

6.1 UTILISATION DU SERVICE : FORFAITS

WITECH met à disposition du Client des forfaits de communications et ce dernier pourra choisir notamment entre 2 forfaits illimités :

- **Illimité national fixe**
  - Appels en illimités vers les destinations fixes nationales (01, 02, 03, 04, 05 et 09)
- **Illimité national fixe et mobile et un certain nombre de destinations vers l'international qui comprend :**
  - La terminaison vers les appels nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09) ;
  - La terminaison vers les appels nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07) ;
    - La terminaison vers les appels vers les destinations internationales indiquées sur le Bon de Commande, l'extranet du Prestataire ou sur demande du Client.

Le Client est informé que les forfaits proposés par WITECH ne s'appliquent pas dans les hypothèses suivantes :

- Pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayées, services vocaux ;
- Le Trunk SIP achemine au cours du mois plus de 300 numéros différents par Canal ;
- Le Trunk SIP achemine au cours du mois plus de 40h de communications éligibles au forfait par Canal ;
- Le Trunk SIP est mutualisé entre plusieurs clients ;
- le Trunk SIP ou un Utilisateur du Trunk SIP effectue un renvoi immédiat permanent (au-delà des 2h de Fair-Use).

Le Client est informé que la terminaison des appels répondant à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification du Prestataire. Le Client est expressément informé que WITECH se réserve le droit de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces Comptes SIP, en cas de non-respect des conditions ci-avant énoncées et/ou d'utilisation frauduleuse des Services.

6.2 MODALITES D'UTILISATION

6.2.1 Code d'Accès

Le Client sera exclusivement responsable du Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec ledit code. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol du Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire que le Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, WITECH pourra désactiver et remplacer immédiatement le Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

6.2.2 Comptes SIP

Le Client sera exclusivement responsable de ses Comptes SIP et de toute utilisation du Service avec ces derniers.

Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Compte SIP a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, WITECH pourra désactiver et remplacer immédiatement un Compte SIP (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol des Comptes SIP transmis par WITECH dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client. Le Client a la responsabilité de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

6.2.3 Actes de malveillance ou piratage

Le Client s'interdit d'effectuer des actes de malveillance sur l'ensemble des Services. Dans l'hypothèse où le Client commettrait des actes de piratages ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourrait être engagée par le Client.

Article 7. Engagement de niveau de service (« SLA »)

En cas de Notification de Défaillance, WITECH s'efforcera sur un (1) mois calendaire, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l' « **Objectif de Disponibilité du Service** »).

La disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculée mensuellement (mois calendaire) comme suit :

Disponibilité du Service en pourcent = [Nombre de minutes totales dans le mois – Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois]
/Nombre de minutes totales dans le mois
X 100

Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'un avoir égal à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

WITECH s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la constatation par WITECH de la Défaillance. Aucune pénalité ne sera due par WITECH si ce délai de quatre (4) heures n'est pas respecté.

Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison d'un cas de force majeure ou de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evénement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par WITECH (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec WITECH afin de rétablir le Service.

L'émission par WITECH d'avoirs est soumise à la limite suivante : le montant d'avoirs pour le taux de disponibilité du Service émis sur toute période de trente (30) jours calendaires consécutifs sera plafonné à 20% des frais mensuels dus au titre du Service défaillant.

Les Objectifs de Disponibilité du Service ne s'appliquent pas si le Client n'a pas commandé ses Lien d'Accès et/ou la Passerelle et/ou le Routeur auprès du Prestataire ou si le défaut constaté n'est pas un élément fourni et administré par le Prestataire. Le Client fera son affaire personnelle de la compatibilité desdits Liens d'Accès et/ou Passerelle et/ou Routeur avec les Services proposés avec le Prestataire. Par suite, en aucun cas, le Client ne pourra engager la responsabilité du Prestataire, pour quelque cause que ce soit s'agissant d'éléments non fournis pas le Prestataire.

Article 8. SUSPENSION ET RESILIATION

8.1 RESILIATION ANTICIPEE

Le Service, tout ou en partie, est résiliable à tout moment par le Client via une notification par lettre recommandée, avec un préavis de six (6) mois.

Dans l'hypothèse d'une résiliation durant la Période Initiale par le Client, ce dernier s'engage à payer la totalité des mois restants dus au titre du Service.

Si la résiliation prend effet pendant une période de reconduction, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service jusqu'à la date anniversaire du Service.

Si la résiliation des Services entraîne une restitution des équipements, le Client doit se conformer à ladite restitution telle qu'indiqué à l'article « MISE A DISPOSITION DES EQUIPEMENTS ».

8.2 SUSPENSION

WITECH est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution des Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les conditions générales de vente et/ou dans les présentes Conditions Particulières.

WITECH se réserve le droit de suspendre immédiatement le Compte SIP en cas d'utilisation frauduleuse notamment :

- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Trunk SIP (notamment par le vol ou la perte de Compte SIP) ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage de l'équipement du Client (PABX / IPBX) ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ou via un tiers.

8.3 RESILIATION SANS CONSERVATION DU NUMERO ET/OU PORTABILITE SORTANTE

Le Service, en tout ou partie, est résiliable par le Client en fin de période contractuelle par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis de un (1) mois.

Le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service.

WITECH indique que tout mois entamé est dû

Article 9. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

La tarification du Service est définie par le Bon de Commande lié à ce contrat ou dans une grille de tarification transmise et mise à jour par le Prestataire, étant indiqué que cela peut prendre la forme des données informatiques échangées par les Parties à raison de leur utilisation de l'intranet du Prestataire ou autre outil ou logiciel, enregistrées par le Prestataire.

WITECH indique que tout mois entamé est dû.

Le Service de Trunk SIP est facturé mensuellement en début de mois (à échoir). Pour les commandes de Services effectuées en cours de mois, la facturation se fera au prorata du nombre de jour dans le mois et sera adressée sur le mois suivant la commande de Service.

Article 10. RESPONSABILITE

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les conditions générales de vente du Prestataire, ce dernier décline toute responsabilité du fait :

- Du non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- Problèmes liés au réseau informatique du Client ;
- Piratage et/ou défaut de fonctionnement de la Plateforme de Communication du Client ;
- Si les équipements n'ont pas été commandés via le Prestataire, ce dernier n'est pas responsable desdits équipements ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes notamment par le vol ou la perte de Compte SIP ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ou des utilisateurs du Client ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.