

Conditions Particulières –Trunk SIP

Article 1. OBJET

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

Article 2. DEFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule sont définis les CGV de Topline, les présentes conditions particulières ou ont la signification qui leur est donnée ci-dessous :

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

« **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.

« **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* »).

« **Lien(s) d'Accès** » désigne une liaison de télécommunications permettant de relier le Site au réseau de SEWAN. Le Lien d'Accès peut être :

- à débit asymétrique : le débit montant est différent du débit descendant.
- à débit garanti : il bénéficie d'un débit minimum garanti ;
- à débit non garanti : il ne bénéficie d'aucune garantie de débit ;
- à débit symétrique : le débit montant est égal au débit descendant.

« **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.

« **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.

« **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.

« **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 Topline 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

ARTICLE 4. TRUNK SIP

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

- Un équipement compatible SIP, de type IPBX 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.

Dans le cadre d'un Service Trunk (mono et/ou multisites), Topline délivre des conseils au Client sur le dimensionnement du Trunk SIP. Le Client choisit sous son entière responsabilité, le nombre de Canaux qu'il souhaite attribuer à ses Sites, en fonction de sa configuration et de ses usages.

Le nombre de canaux assignés au Trunk dépend de l'utilisation de la téléphonie par le Client. Par convention, on considère que l'on peut assigner 1/3 de canaux par rapport au nombre d'Utilisateurs (ex : Pour 45 Utilisateurs on créerait un Trunk de 15 canaux). Aussi dans le cadre d'une utilisation plus intensive (ex : Centre d'appels), il est possible d'augmenter le nombre de canaux jusqu'à un canal par Utilisateur.

ARTICLE 5. SERVICES ASSOCIÉS

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

- Renvoi Numéros Sélection Directe à l'Arrivée (« SDA ») par Numéros SDA : permet de renvoyer chaque appel vers un numéro SDA, vers une destination choisie (cette destination peut être différente pour chaque numéro SDA) ;
- Renvoi global : permet de renvoyer l'ensemble des appels entrants du Trunk vers une destination choisie ;
- Trunk SIP multisites permettant au Client de pouvoir gérer plusieurs Sites (géographiquement distants) en n'enregistrant qu'un seul Compte SIP.
- Téléphonie Teams : voir les Conditions Particulières Microsoft.

Article 6. OPTIONS DU SERVICE

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

Article 7. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

ARTICLE 8. LIENS D'ACCÈS

Afin de bénéficier des Services, le Client doit s'assurer que chacun de ses Sites 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 de Topline.

ARTICLE 9. RÉSEAU DU CLIENT

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

ARTICLE 10. COMPATIBILITE SIP ET CONFIGURATION ROUTEUR / FIREWALL / PASSERELLE

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

ARTICLE 11. GESTION DES RESSOURCES EN NUMÉROTATION

Article 12. Affectation des numéros

Le Client et ses Utilisateurs sont informés que l'opérateur affectataire est SEWAN, tel que ce terme est défini par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse. 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 SEWAN pour le compte d'un Client. Les Zones de Numérotation Élémentaire (« ZNE ») restreignent le périmètre géographique au sein duquel un numéro de téléphone peut être affecté à un Utilisateur.

Article 13. Portabilité

Afin de permettre à l'Utilisateur de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, Topline 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. Topline ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la portabilité pour les numéros fixes et ne pourra être tenue responsable du non-respect d'une quelconque date de mise en œuvre.

Dans l'hypothèse où le Client fait une demande de portabilité d'un ou plusieurs numéros, le Client a droit à des indemnités dans les conditions énoncées à l'article L. 224-42-1 du Code de la consommation.

Article 14. 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.

Article 15. Réclamation en cas de différend

En cas de différend de la ressource en numérotation, le Client contactera Topline. 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 : reclamations.numero@sewan.fr

ARTICLE 16. MISE À 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 Topline est susceptible de compromettre la sécurité des équipements et des informations transmises. Ces divers équipements sont proposés à la location ou à la vente.

Article 17. Ventes

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

Article 18. 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.

Article 19. Procédure « RMA »

Topline 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 de Topline et doit être validée par ce dernier.

Le remplacement d'un équipement ne sera pas effectué si le Prestataire 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.

Article 20. 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 21. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

ARTICLE 22. UTILISATION DU SERVICE : FORFAITS

Topline 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 de Topline ou sur demande du Client.

Le Client est informé que les forfaits proposés par Topline 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) ;
- L'Utilisateur n'utilise pas la fonction « mobilité » lui donnant accès à un couple login / mot de passe SIP.

Le Client est informé que la terminaison des appels répondant à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification de Topline. Le Client est expressément informé que Topline 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.

ARTICLE 23. MODALITÉS D'UTILISATION

Article 24. Code d'Accès

Le Client sera seul responsable du Code d'Accès (et notamment du respect de la confidentialité de ce dernier) et de toute utilisation du Service avec ledit code. Le Client notifiera immédiatement à Topline 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, Topline pourra désactiver et remplacer immédiatement le Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Article 25. Comptes SIP

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

Le Client notifiera immédiatement à Topline 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, Topline 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 Topline 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.

Article 26. Actes de malveillance ou piratage

Le Client et/ou son/ses Utilisateur(s) ne doivent pas effectuer des actes de malveillance sur l'ensemble des Services. Dans l'hypothèse où le Client et/ou son/ses Utilisateur(s) commettraient des actes de piratages ou de malveillance, la responsabilité de Topline ne saurait être engagée à ce titre.

Article 27. Engagement de niveau de service (« SLA »)

En cas de Notification de Défaillance, Topline s'efforcera sur trente (30) jours calendaires, 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 :

$$\text{Disponibilité du Service en pourcent} = \frac{[\text{Nombre de minutes totales dans le mois} - \text{Temps d'indisponibilité en minute hors Événements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois}]}{\text{Nombre de minutes totales dans le mois}} \times 100$$

Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès de Topline 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%

Topline s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures ouvrées à compter de la constatation par Topline de la Défaillance. Aucune pénalité ne sera due par Topline si ce délai de quatre (4) heures ouvrées 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 « **Événement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par Topline (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 Topline afin de rétablir le Service.

L'émission par Topline 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 sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant.

Article 28. Obligations du Client

En sus des dispositions stipulées dans les CGV, le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation du Service.

Article 29. SUSPENSION ET RESILIATION

ARTICLE 30. RÉSILIATION ANTICIPÉE

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 ».

ARTICLE 31. SUSPENSION

Topline 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.

Outre les dispositions exposées dans les CGV, Topline se réserve le droit de suspendre, sans délai et sans mise en demeure préalable, totalement ou partiellement, les Services, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels SEWAN pourrait prétendre :

- 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.

Article 32. 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 Topline, étant indiqué que cela peut prendre la forme des données informatiques échangées par les Parties à raison de leur utilisation de l'intranet de Topline ou autre outil ou logiciel, enregistrées par Topline.

Topline 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 33. RESPONSABILITE

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les conditions générales de vente de Topline, la responsabilité de Topline ne saurait être engagée dans les hypothèses suivantes :

- Du non-respect des présentes Conditions Particulières par le Client ou l'Utilisateur;

- Problèmes liés au réseau informatique du Client et/ou son Utilisateur ;
- Piratage et/ou défaut de fonctionnement de la Plateforme de Communication du Client ou de l'Utilisateur ;
- Si les Equipements n'ont pas été commandés via Topline ;
- 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 et/ou de l' Utilisateur ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client et/ou l'Utilisateur.