

CONDITIONS PARTICULIÈRES IP CENTREX

Saint Martin, Saint Barthélemy, Guadeloupe, Martinique et Guyane

Ces Conditions Particulières IP Centrex sont destinées aux clients professionnels. Elles sont soumises aux Conditions Générales Entreprise dont le Client reconnaît avoir accepté les termes.

Les particuliers souhaitant bénéficier de services de communications électroniques et souscrire à une offre commerciale de DAUPHIN TELECOM sont invités à se reporter aux offres destinées aux particuliers.

1. DEFINITIONS :

Les termes indiqués en majuscules et qui ne sont pas définis par les présentes ont le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales Entreprise.

« **Accès** » : désigne la liaison sur support SDSL ou fibre optique, permettant de raccorder le Site Client au réseau de DAUPHIN TELECOM afin d'établir une connexion entre le routeur du Client et le standard de téléphonie hébergé du Client et permettre l'utilisateur du Service IP Centrex depuis les Terminaux Utilisateur.

« **Numéro géographique** » désigne un numéro du plan national de numérotation dont une partie de la structure numérique a une signification géographique utilisée pour acheminer les appels vers le lieu physique du point de terminaison du réseau.

« **Numéro non géographique** » désigne un numéro du plan national de numérotation qui n'est pas un Numéro géographique.

« **Portabilité** » désigne la possibilité, dans les limites fixées à l'article 4.3.2, pour l'affectataire d'une ressource en numérotation de conserver l'affectation de cette ressource lorsqu'il change d'opérateur.

« **Terminal Utilisateur** » désigne le périphérique physique utilisé par l'Utilisateur afin d'émettre ou de recevoir des appels, que celui-ci soit directement connecté au standard de téléphonie hébergé (« Terminal Utilisateur Physique ») ou qu'une application logiciel associée à un compte utilisateur soit installée sur celui-ci et configurée pour se connecter au standard de téléphonie hébergé « Terminal Utilisateur Logiciel »).

« **Utilisateur** » désigne un collaborateur identifié par le Client comme utilisateur du Service IP Centrex et disposant, à ce titre, d'un compte utilisateur.

« **Voix sur IP (VoIP)** » désigne une technique qui permet de faire transiter un flux voix sur des réseaux compatibles IP, qu'ils soient privés, publics, filaires ou non.

2. OBJET

Les présentes Conditions Particulières servent de cadre à la passation de Contrats de Souscription par le Client pour la fourniture du Service IP Centrex. Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DAUPHIN TELECOM met à la disposition du Client et lui fournit le Service IP Centrex.

3. DESCRIPTION DU SERVICE IP CENTREX

3.1 Contenu du Service IP Centrex

Le Service IP Centrex consiste dans la fourniture d'un service de téléphonie hébergé sur IP permettant au Client de bénéficier de l'externalisation des fonctionnalités d'un autocommutateur téléphonique pour la gestion des appels téléphoniques des Utilisateurs, tant en interne entre Utilisateurs qu'avec des correspondants extérieurs.

Le Service IP Centrex permet de disposer des fonctionnalités suivantes :

- un standard de téléphonie (groupes, numérotation courte, transferts, renvois, ...),
- un compte SIP paramétré sur le standard de téléphonie hébergé
- une communication unifiée simultanée sur toutes les plateformes du Client
- une passerelle d'accès aux réseaux des opérateurs de communications électroniques fixes ou mobiles, nationaux ou internationaux

Le Service IP Centrex permet aux Utilisateurs d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques vocaux au moyen d'un Terminal Utilisateur raccordé au Service IP Centrex via le réseau internet.

3.2 Application logiciel du Service IP Centrex

Le Service IP Centrex peut être utilisé depuis un Terminal Utilisateur Logiciel sous réserve de l'installation, sur celui-ci, de l'application logiciel correspondante. Celle-ci est disponible sur les plateformes suivantes : Client PC et MAC, Client WEB sur internet et Applications sur smartphones et tablettes.

L'installation de l'application logiciel nécessite l'identification de l'Utilisateur via un compte utilisateur préalablement créé par DAUPHIN TELECOM conformément aux demandes du Client.

DAUPHIN TELECOM rappelle au Client que les identifiants et mots de passe attribués aux Utilisateurs pour leur permettre de se connecter à leur compte utilisateur sont strictement personnels et qu'il revient au Client de s'assurer que l'Utilisateur les conserve pour le seul usage autorisé par le Client.

4. CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE IP CENTREX

4.1 Eligibilité au Service IP Centrex

Pour bénéficier du Service IP Centrex, chaque Utilisateur doit disposer d'un Terminal Utilisateur supportant le Service IP

Centrex allumé et connecté en permanence au réseau Internet afin d'accéder au standard de téléphonie hébergé du Client via l'Accès pour les Terminaux Utilisateurs Physiques et via l'application logiciel pour les Terminaux Utilisateurs Logiciels. Dans le cas d'un Terminal Utilisateur Physique, celui-ci doit en outre être en permanence alimenté électriquement. A défaut, le Service IP Centrex ne sera pas fonctionnel et aucun appel ne pourra être passé ou reçu par l'Utilisateur.

Les Terminaux Utilisateurs qui ne seraient pas reliés au réseau Internet via l'Accès devront bénéficier d'un accès au réseau internet fonctionnel garantissant les débits en upload et downloads requis pour l'établissement d'appels simultanés pour l'utilisation de l'interface web et de l'application logiciel.

Pour les Terminaux Utilisateurs Physique, le Client devra disposer d'un câblage réseau fonctionnel disposant d'au moins 1 prise réseau RJ45 à chaque poste où sera installé un Terminal Utilisateur Physique.

Afin d'assurer la stabilité et la qualité du signal Voix, le Service IP Centrex est fourni par DAUPHIN TELECOM sur un Accès dédié au Service IP Centrex et dont le dimensionnement est calculé selon un nombre prédéterminé d'appels maximum simultanés. Dans l'éventualité où l'Accès ne serait pas dédié au Service IP Centrex mais mutualisé avec un service d'accès Internet, DAUPHIN TELECOM proposera la mise en place d'une gestion de QoS afin de garantir la qualité du Service IP Centrex.

Dans les cas où le Service d'accès internet ne serait pas fourni par DAUPHIN TELECOM mais par un opérateur tiers, la responsabilité de DAUPHIN TELECOM se limitera uniquement à la partie téléphonie. La responsabilité de DAUPHIN TELECOM ne saurait donc être engagée en cas de dysfonctionnement provenant du service d'accès à internet.

4.2 Etude de faisabilité

Si le Site Client est éligible au Service IP Centrex, DAUPHIN TELECOM procédera à une étude de faisabilité visant à s'assurer que l'installation du Client respecte tous les prérequis techniques nécessaires pour la fourniture du Service IP Centrex.

Le Client devra fournir à DAUPHIN TELECOM toutes les informations utiles afin de lui permettre de réaliser une étude de faisabilité complète.

5. DESCRIPTION DU SERVICE IP CENTREX

5.1 Le service Voix sur IP

Ce service comprend l'activation de canaux voix (un canal correspond à une communication simultanée) dont le nombre est fonction de la formule souscrite.

Le Client peut établir des communications locales (St Martin, St Barthélemy, Guadeloupe), régionales, nationales et internationales. Les restrictions empêchant l'appel vers certains numéros à partir du service sont précisées sur la grille tarifaire. Le service voix sur IP permet d'acheminer des communications à destination des numéros fixes et mobiles en France et à l'étranger.

Conditions Particulières IP Centrex

Le service voix sur IP peut créer des dysfonctionnements notamment avec des systèmes de télésurveillance et de surveillance médicale.

DAUPHIN TELECOM assure une supervision proactive du fonctionnement du Service IP Centrex 24h/24 et 7j/7.

5.2 Le service fax

La fonction fax to mail (réception des fax) est incluse dans le Service IP Centrex. La fonction mail to fax (envoi de fax) est proposée en option au Client.

5.3 Les ressources en numérotation

5.3.1 L'affectation de ressources en numérotation

DAUPHIN TELECOM est attributaire de ressources en numérotation et, en particulier, de ressources en Numéros géographiques et en Numéros non géographiques.

Ainsi, DAUPHIN TELECOM pourra affecter au Client les ressources en numérotation dont il a besoin ou procéder à la portabilité des ressources en numérotation dont il est déjà affectataire dans les conditions de l'article 4.3.2.

Il est rappelé que les ressources en numérotation font partie du domaine public de l'Etat et ne peuvent donc faire l'objet d'une appropriation sous quelque forme que ce soit et tant le Client que l'Utilisateur ne peuvent en disposer librement. A ce titre les ressources en numérotation affectées par DAUPHIN TELECOM sont inaccessibles.

5.3.2 Le service de portabilité

Le Client dispose de la faculté, lors de sa souscription, de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. La portabilité du numéro sera effectuée sous réserve d'éligibilité technique et, s'agissant des numéros fixes, d'éligibilité géographique, à compter de la date à laquelle l'ancien opérateur a confirmé à DAUPHIN TELECOM la faisabilité de la portabilité.

Pour être portable, le numéro doit être rattaché à une ligne active jusqu'au transfert effectif du numéro ou, pour un numéro fixe, une ligne en quarantaine, c'est-à-dire résiliée auprès de l'ancien opérateur au moins 6 mois avant la réalisation de la portabilité.

Concernant les numéros SDA (Sélection Directe à l'Arrivée), ils peuvent être portés uniquement avec la tête de ligne à laquelle ils sont rattachés.

Lors de sa souscription, le Client qui souhaite faire porter son numéro vers sa nouvelle ligne DAUPHIN TELECOM doit transmettre à DAUPHIN TELECOM le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le relevé d'Identité Opérateur (RIO) et doit mandater DAUPHIN TELECOM afin de réaliser tous les actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de son ancien opérateur

5.4 Parution dans l'annuaire universel

5.4.1 Inscription dans la base de données des abonnés au service de téléphonie DAUPHIN TELECOM

DAUPHIN TELECOM inscrit le Client dans la base de données des abonnés au service de téléphonie DAUPHIN TELECOM.

Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses données personnelles, est mise à disposition des fournisseurs de services de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires en faisant la demande, et ce à des fins de parution sous leur responsabilité et selon leurs propres règles éditoriales.

Les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union européenne (UE) lorsque la base est mise à disposition de fournisseurs de renseignements téléphoniques ou d'éditeurs d'annuaires étrangers situés en dehors de l'UE.

5.4.2. Droits du Client au titre de l'Annuaire Universel

Le Client peut communiquer à DAUPHIN TELECOM à des fins de parution ses coordonnées (numéro de téléphone, nom, prénom ou initiale sous réserve d'homonymie, raison sociale, adresse d'installation de la ligne complète ou non, profession ou activité, adresse électronique pour les annuaires et services de renseignements électroniques).

Le Client peut également modifier les critères de parution concernant ses données en s'opposant :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements, sauf lorsque l'activité professionnelle indiquée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- à ce que ses coordonnées soient utilisées dans des opérations de prospection directe à l'exception des opérations concernant la fourniture du service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et DAUPHIN TELECOM (Liste antiprospection) ;
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne, peut, sous sa responsabilité, demander à ce que l'inscription de ses coordonnées soit remplacée par celle de l'utilisateur de la ligne, sous réserve que le Client ait recueilli l'accord express et préalable de l'utilisateur concerné et qu'il produise les justificatifs demandés par DAUPHIN TELECOM.

Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que ce numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et utilisés pour des services de renseignements (Liste Rouge). Ainsi, à défaut

d'opposition expresse de la part du Client, leur publication est automatique.

6. LES EQUIPEMENTS MIS A DISPOSITION

6.1 Le routeur

DAUPHIN TELECOM met à disposition du Client un routeur avec pare-feu intégré permettant de faire les réglages des trafic sortants et entrants sur l'Accès.

6.2 Les Terminaux Utilisateur

Les Terminaux Utilisateur devront fonctionner avec les Equipements de DAUPHIN TELECOM.

6.2.1 Terminaux Utilisateurs Logiciels

Le Client devra notamment s'assurer que ses Terminaux Utilisateurs Logiciels permettent l'installation et l'utilisation de l'application logiciel afin de pouvoir utiliser le Service IP Centrex. DAUPHIN TELECOM ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'un quelconque dysfonctionnement du Service IP Centrex dans le cas où les Terminaux Utilisateurs Logiciels ne permettraient pas l'installation ou la bonne utilisation du Service IP Centrex.

6.2.3 Terminaux Utilisateurs Physiques

Les Terminaux Utilisateurs Physiques sont mis à disposition du Client par DAUPHIN TELECOM. Ils pourront, au choix du Client spécifié au Contrat de Souscription, être vendus ou loués au Client par DAUPHIN TELECOM.

DAUPHIN TELECOM prendra en charge la maintenance des Terminaux Utilisateurs Physiques qu'elle met à disposition du Client sous réserve que celui-ci souscrive à un contrat de maintenance.

Dans ce cadre, DAUPHIN TELECOM s'engage à remplacer les Terminaux Utilisateurs Physiques qui présenteraient des non-conformités par rapport aux spécifications techniques du fabricant. Il est à ce titre précisé que toute dégradation des Terminaux Utilisateur Physiques qui résulterait d'un fait volontaire du Client et/ ou d'une négligence du Client et/ ou d'une mauvaise utilisation par le Client est exclue de la maintenance et donnera lieu à la facturation du coût de remplacement ou de la réparation des Terminaux Utilisateur Physiques concernés.

7. DURÉE

Les présentes Conditions Particulières prennent effet à compter de leur signature par les Parties et resteront en vigueur jusqu'à l'expiration, pour quelque cause que ce soit, du dernier Contrat de Souscription.

Chaque Contrat de Souscription est conclu pour une durée minimale d'engagement de 36 ou 48 mois au choix du Client laquelle sera précisée au sein du Contrat de Souscription à compter de la Date de Mise en Service.

Chacune des parties aura droit d'y mettre fin par lettre recommandée avec accusé de réception, 3 mois avant l'expiration de la période en cours.

8 . OPTIONS DE RECONDUCTION

Au terme du contrat de souscription conclu initialement pour une durée de 36 ou 48 mois selon son choix , le Client dispose de plusieurs options pour opérer à la reconduction du contrat.

- Par défaut, au terme du contrat de souscription, celui-ci sera reconduit tacitement pour une durée de 48 mois. Le client verra ainsi l'ensemble de ses équipements remplacé à neuf.

- Le contrat de souscription pourra être reconduit pour une durée réduite de 24 mois sur demande expresse du client par lettre recommandée avec accusé de réception et ce 3 mois avant le terme du contrat de souscription . Le client conservant le matériel en place, Dauphin Telecom proposant alors des prestations de maintenance sur le parc IP Centrex du client lequel se voit le cas échéant proposé une remise de 50% sur le matériel en place.

9. INSTALLATION

9.1 Prérequis d'installation

Le Client doit mettre à la disposition de DAUPHIN TELECOM avant la date de livraison prévisionnelle indiquée au Contrat de Souscription l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires aux prestations de raccordement sur la partie privative (génie civil, câbles, chemin de câbles, etc.) et les emplacements aménagés pour recevoir les Equipements de DAUPHIN TELECOM pour la fourniture du Service IP Centrex et constituant le PAS (Switch, routeur...).

Ces prérequis seront, le cas échéant, précisés lors de la prévisite du Site Client.

Le Client fournit gratuitement le raccordement et l'alimentation électrique, la climatisation et l'espace nécessaire à l'installation des Equipements de DAUPHIN TELECOM pour la fourniture du Service IP Centrex.

9.2 Prestations d'installation du Site Client

DAUPHIN TELECOM s'engage à convenir avec le Client, dans le Contrat de Souscription, d'une date de livraison prévisionnelle correspondant à la date à laquelle elle procèdera à la mise en service du Service IP Centrex. Celle-ci sera fixée pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8 heures à 17 heures, heure de Guadeloupe.

Dans le cadre de la prestation d'installation du Site Client, DAUPHIN TELECOM procédera ou fera procéder à :

- l'installation et la configuration du routeur mis à disposition du Client pour la fourniture du Service IP Centrex,
- l'installation et le raccordement des Terminaux Utilisateur Physique,

Une fois les prestations d'installation réalisées, les Parties procéderont à la réception du Service IP Centrex dans les conditions prévues à l'article 6.2.3 des Conditions Générales Entreprise.

10. QUALITE DE SERVICE

10.1 Signalisation d'Anomalie

En cas d'Anomalie affectant le bon fonctionnement du Service IP Centrex, le Client précisera, lors de la signalisation de l'Anomalie conformément à l'article 8.4 des Conditions Générales Entreprise, la nature du défaut constaté ainsi que le nom de référence de l'Accès support du Service IP Centrex affecté.

10.2 Niveaux de qualité de service

10.2.1 Période de couverture des engagements de qualité de service

En option, le Client peut souscrire à la période de couverture des engagements de qualité de service renforcée « GTR 4h S1 » qui permet d'étendre la période de couverture des engagements de qualité de service de 7h à 22h du lundi au vendredi et de 8h30 à 22h les samedi et dimanche. L'option est souscrite dans le Contrat de Souscription.

10.2.2 Garantie de temps de rétablissement

Le temps de rétablissement s'entend du délai entre l'ouverture du ticket d'incident et la résolution de l'Anomalie telle qu'indiquée sur le ticket d'incident.

Le délai de rétablissement ne court que pendant la période de couverture des engagements de qualité de service souscrite par le Client.

DAUPHIN TELECOM s'engage à rétablir le Service IP Centrex en quatre (4) heures, décomptées pendant la période de couverture des engagements de qualité de service souscrite par le Client, pour toute Anomalie Majeure consistant dans l'indisponibilité totale du standard de téléphonie hébergé du Client. Il est entendu qu'en cas d'interruption de l'Accès, le Service IP Centrex ne sera pas considérée comme indisponible dès lors que le standard de téléphonie hébergé du Client reste accessible via l'application logiciel.

En cas de non-respect par DAUPHIN TELECOM de la garantie de temps de rétablissement, le Client pourra solliciter le paiement d'une pénalité libératoire et forfaitaire dans les conditions de l'article 8.3 des Conditions Générales Entreprise, correspondant à 10% du prix de l'abonnement mensuel au Service IP Centrex affecté par l'Anomalie Majeure par tranche de 24h de retard (toute tranche entamée est due).

Le montant total des pénalités dues par mois civil au titre de la garantie de temps de rétablissement du Service IP Centrex ne peut excéder le montant de l'abonnement mensuel du mois concerné.

10.2.3 Garantie de taux de disponibilité

Le taux de disponibilité concerne la disponibilité du Service IP Centrex, i.e. la disponibilité du standard de téléphonie hébergé du Client par l'un au moins de moyens mis à disposition par DAUPHIN TELECOM (Terminal Utilisateur Logiciel : Softphone, application mobiles ou interface Web). Il s'entend de manière annuelle et débute à la Date de Mise en Service. Ce taux de disponibilité, exprimé en pourcentage, est calculé à l'aide de la formule suivante :

Taux de disponibilité : (temps de référence - temps de panne)

- Temps de référence : une année pleine, en minutes (365x 24x 60)
- Temps de panne : somme, en minutes, pendant la période de calcul du taux de disponibilité, des délais de temps de rétablissement pour toute Anomalie Majeure consistant dans l'indisponibilité totale du standard de téléphonie hébergé du Client.

DAUPHIN TELECOM met en œuvre un dispositif de supervision et de pilotage de la disponibilité du Service IP Centrex visant un taux de disponibilité annuelle de 99,75%.

En cas de non-respect par DAUPHIN TELECOM de la garantie de taux de disponibilité, le Client pourra solliciter le paiement d'une pénalité libératoire et forfaitaire dans les conditions de l'article 8.3 des Conditions Générales Entreprise, calculée comme suit :

Taux de disponibilité du Service IP Centrex (TD)	Montant de la pénalité
99,75% < TD ≤ 99,70%	25 % du prix de l'abonnement mensuel au Service IP Centrex concerné
99,70% < TD ≤ 99,65%	50 % du prix de l'abonnement mensuel au Service IP Centrex concerné
99,65% < TD ≤ 99,60%	75 % du prix de l'abonnement mensuel au Service IP Centrex concerné
TD < 99,60%	100 % du prix de l'abonnement mensuel au Service IP Centrex concerné

11. PRIX / MODALITÉS DE PAIEMENT

Le prix du Service IP Centrex et de la maintenance associée est indiqué au Contrat de Souscription.

Le paiement du service et de la maintenance associée font en principe l'objet de mensualités lesquelles sont détaillées au Contrat de Souscription.

Toutefois par exception à ce qui précède, il est possible, au choix du client, d'opérer à un paiement unique pour la période d'engagement associée et détaillée au Contrat de Souscription.

Les communications passées au titre du Service IP Centrex depuis les Terminaux Utilisateurs sont facturées à la seconde dès la première seconde et sans aucun coût de connexion. Les tarifs applicables, selon la destination de l'appel, sont détaillés au Contrat de Souscription.

12. UTILISATION DU SERVICE IP CENTREX

Certains numéros spéciaux de métropole ne sont pas accessibles via le Service IP Centrex.