

CONDITIONS D'ASSISTANCE & POLITIQUE D'ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE **(Service Level Agreement)**

1 - DEFINITIONS ET NOTIONS

Client : désigne tout professionnel, personne physique ou morale, immatriculé au registre du commerce et des sociétés ou tout registre commercial équivalent, ayant conclu un Contrat avec DAUPHIN TELECOM.

Contrat : désigne le contrat de souscription à une offre de Dauphin Telecom par le Client (y compris les Conditions Générales, Particulières et Spécifiques de Dauphin Telecom)

La GTI : est la garantie du délai dans lequel votre demande d'intervention donnera lieu à l'intervention, sur site ou à distance, d'un technicien.

La GTR : est la garantie de temps de rétablissement, pour un service interrompu. Le prestataire doit apporter une solution pour sortir d'une situation bloquante.

Le Taux de Disponibilité : définit le temps où un système doit être opérationnel. A contrario, il définit une indisponibilité tolérée. Les taux varient en général entre 99% et 99,9%. *Une disponibilité de 99 % sur un an correspond à une indisponibilité de 1% soit 20 heures d'indisponibilité en heures ouvrées.*

Offres et services Très Haut débit (THD) : désignent les offres et services Internet Fixes très haut débit proposés par Dauphin Telecom (Offres SDSL, FTTO, FTTH PRO, FTTE, CELAN sans que cette liste soit exhaustive voir conditions de l'offre sur le site internet dauphintelecom.com)

Offre et Service 3CX : désigne l'offre commerciale de Dauphin Telecom à destination de ses clients professionnels et qui consiste en la fourniture de matériel et de licences destinées à la téléphonie d'entreprise (voir conditions de l'offre sur le site internet dauphintelecom.com).

« Heures Ouvrées » ou « HO » désigne les plages horaires du Lundi au Vendredi de 08h00 à 18h00, heure locale à Saint-Martin, hors jours fériés ou chômés.

« Heures non ouvrées » ou « HNO » désigne l'intégralité des plages horaires qui ne sont pas en Heures Ouvrées.

2 - OBJET

La convention de niveaux de services (ci-après le « SLA ») décrit les prestations de support et de maintenance effectuées par DAUPHIN TELECOM, les garanties de disponibilité de celle-ci, les mesures à prendre en cas de pannes de service et les temps de réaction et de réparation correspondants. Toutes les garanties décrites ci-dessous s'appliquent dans le cadre du Contrat.

DAUPHIN TELECOM peut, à tout moment, modifier, actualiser ou compléter ce SLA. De telles modifications sont communiquées par email au Client. Le Client a le droit de s'opposer aux modifications qui lui sont communiquées. Si le Client ne s'oppose pas à l'ensemble ou à certaines des modifications communiquées dans les quinze (15) Jours Ouvrés suivant la réception de la notification, les modifications communiquées sont considérées comme reconnues et acceptées par le Client et lui seront applicables automatiquement à compter de la fin du délai précité. Si le Client s'oppose aux modifications communiquées dans le délai de quinze (15) Jours Ouvrés précité, le SLA se poursuivra dans les conditions antérieures. Le Client peut adresser à DAUPHIN TELECOM toute contestation, notification ou indications diverses à l'adresse indiquée à la fin du SLA.

3 - DURÉE

Le SLA prendra effet à compter de la souscription aux services par le Client, pour la durée du Contrat.

Il sera renouvelé et/ou résilié dans les mêmes conditions que le Contrat

4 - GARANTIE DE TAUX DE DISPONIBILITE

Le taux de disponibilité s'entend, par liaison, 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.

DAUPHIN TELECOM met en oeuvre un dispositif de supervision et de pilotage de la disponibilité du Service visant un objectif de disponibilité 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, calculée comme suit :

Taux de disponibilité de l'accès (TD)	Montant de la pénalité
$99,75\% < TD \leq 99,70\%$	25 % du prix de l'abonnement mensuel de la liaison concernée
$99,70\% < TD \leq 99,65\%$	50 % du prix de l'abonnement mensuel de la liaison concernée
$99,65\% < TD \leq 99,60\%$	75 % du prix de l'abonnement mensuel de la liaison concernée

mobile | internet - tv | fixe

TD < 99,60%	100 % du prix de l'abonnement mensuel de la liaison concernée

5. DESCRIPTIF DE LA GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT (GTR) ET SERVICES CONCERNES

La GTR est la garantie de temps de rétablissement, pour un service interrompu. Le prestataire doit apporter une solution pour sortir d'une situation bloquante. La GTR ne s'applique que sur les liens Très Haut débit (THD) qui appartiennent au réseau et qui sont la propriété de Dauphin Telecom.

La GTR s'applique exclusivement aux offres et services « Très Haut Débit » (THD) de Dauphin Telecom tels que définis à l'article 1.

5.1 - Prestations réalisées dans le cadre de la GTR

Les prestations incluses dans le cadre de la GTR se limitent strictement à la liste Exhaustive suivante. Toute autre prestation quelle qu'elle soit, n'est pas incluse dans le périmètre de la GTR

- Diagnostic de remplacement et de reconfiguration "si possible" du lien principal des clients concernés.
- Vérification et diagnostic de la Configuration de flux internet et /ou VOIP du Switch d'agrégation concerné dans le POP Dauphin Telecom.
- Diagnostic, Remplacement et reconfiguration de CPE et/ou du Routeur du client si celui-ci a été fourni par Dauphin Telecom.
- Diagnostic de lien optique, Celan, si le lien a des problèmes ouvrir un ticket auprès de l'Opérateur d'infrastructure concerné
- Réalisation de Test de type OTDR's depuis la location de ligne du client vers le POP
- Remplacement du Pacht Cord Optique pour le lien principal et/ou Ethernet pour le Standard Téléphonique.
- Vérification et remplacement de SFP côté Client ou le cas échéant côté Switch d'agrégation dans le POP Dauphin Telecom.
- Diagnostic, Remplacement et reconfiguration de Standard Téléphonique.
- Diagnostic, Remplacement et reconfiguration de Switch POE si la totalité de Ports sont hors services.
- Vérification de l'authentification Radius si cela s'applique au cas d'espèce

5.2 - Tarifs GTR applicables aux offres et services « Très Haut Débit » THD

Le Prestataire s'engage assurer les Temps de Rétablissement suivants, selon le niveau de support souscrit, le temps étant comptabilisé uniquement sur les périodes couvertes :

Type de GTR	Tarifs	Services concernés	Choix du Client
GTR 4H HO	120 euros mensuels par lien	Offres et Services ou Lien Très Haut débit (THD) tels que définis à l'article 1	
GTR 8H HO	80 euros mensuels par lien		
GTR 4H HNO	160 euros mensuels par lien		
GTR 8H HNO	120 euros mensuels par lien		

5.3 Calcul de l'écart

L'« Ecart de Rétablissement » est calculé comme suit :

Ecart de Rétablissement =

$$\frac{\text{Temps de Rétablissement mesuré} - \text{Garantie de Temps de Rétablissement}}{\text{Garantie de Temps de Rétablissement}}$$

5.4 Pénalités

Si pour un ticket d'incident, le Temps de Rétablissement Garanti est dépassé, le Prestataire s'engage à émettre un Crédit de Service égal au pourcentage indiqué dans le tableau ci-dessous du montant mensuel récurrent hors taxe facturé au Client pour l'Organisation affectée pour le mois considéré, en fonction de l'Ecart de Rétablissement constaté :

Ecart de rétablissement	Crédit de service
Plus de 0% à 50%	2%
Plus de 5% à 75%	5%
Plus de 75% à 100%	10%
Plus de 100%	25%

6 - DESCRIPTIF DE LA GARANTIE DE TEMPS D'INTERVENTION (GTI) ET SERVICES CONCERNES

La GTI est la garantie du délai dans lequel votre demande d'intervention donnera lieu à l'intervention, sur site ou à distance, d'un technicien.

La GTI s'applique sur les offres et services Très Haut débit (THD) tels que définis à l'article 1 mais trouvant leur source dans les infrastructures appartenant à des Opérateurs Tiers que

mobile | internet - tv | fixe

Dauphin Telecom exploite et loue dans l'objectif de fournir ses offres et services aux clients finaux.

6.1 Prestations réalisées dans le cadre de la GTI et applicables aux offres et services Très Haut débit (THD)

Les prestations incluses dans le cadre de la GTI se limitent strictement à la liste Exhaustive suivante. Toute autre prestation quelle qu'elle soit, n'est pas incluse dans le périmètre de la GTI :

- Gestion et Ouverture d'un ticket d'incident pour la prise en compte de l'incident
- Réponse du Support
- Intervention à distance
- Intervention sur site

6.2 Tarifs GTI applicables aux offres et services Très Haut débit (THD)

Les tarifs de la GTI varient en fonction du type d'offres ou de services tels que définis à l'article 1 et proposés par Dauphin Telecom.

Le Prestataire s'engage assurer les Temps d'Intervention suivants selon le niveau de support souscrit, le temps étant comptabilisé uniquement sur les périodes couvertes :

Type de GTI	Tarifs	Services concernés	Choix du Client
GTI 4H HO	120 euros mensuels par lien	Offres et Services ou Lien Très Haut débit (THD) tels que définis à l'article 1 mais fournis au travers d'Infrastructure n'appartenant pas à Dauphin Telecom mais à un Opérateur Tiers	
GTI 8H HO	80 euros mensuels par lien		
GTI 4H HNO	160 euros mensuels par lien		
GTI 8H HNO	120 euros mensuels par lien		

6.2.1 Calcul de l'écart

L'« Ecart d'Intervention » est calculé comme suit :

Ecart d'Intervention =

Temps d'intervention mesuré – Garantie de Temps d'intervention

Garantie de Temps d'intervention

mobile | internet - tv | fixe

6.2.2 Pénalités

Si pour un ticket d'incident, le Temps d'Intervention Garanti est dépassé, le Prestataire s'engage à émettre un Crédit de Service égal au pourcentage indiqué dans le tableau ci-dessous du montant mensuel récurrent hors taxe facturé au Client pour l'Organisation affectée pour le mois considéré, en fonction de l'Écart d'Intervention constaté :

Ecart d'Intervention	Crédit de service
Plus de 0% à 50%	2%
Plus de 5% à 75%	5%
Plus de 75% à 100%	10%
Plus de 100%	25%

7. DESCRIPTIF DE L'ASSISTANCE UTILISATEURS & ADMINISTRATION

L'ASSISTANCE UTILISATEURS & ADMINISTRATION est uniquement dédiée et s'applique de manière exclusive à l'offre professionnelle 3CX proposée par Dauphin Telecom telle que définie à l'Article 1 (voir conditions de l'offre sur le site internet dauphintelecom.com) et comprend des prestations d'assistance et de maintenance dédiées.

Le Périmètre de l'assistance concerne tout acte d'administration de la plate-forme du client comprenant :

- Transfert d'appel
- Modification des paramètres du poste (changement de nom, modification extension)
- Mise en place d'astreinte (type Croix rouge)

Concernant la maintenance des équipements, le périmètre concerne les interventions ayant pour cause le dysfonctionnement du matériel. Selon la situation, le matériel est réparé ou remplacé à l'identique ou au minimum par un équivalent par Dauphin Telecom.

7.1 Tarifs ASSISTANCE UTILISATEURS & ADMINISTRATION applicables aux offres et services 3CX Centrex

Compte tenu des caractéristiques spécifiques de l'offre de Service 3CX, les clients du Service tels que désignées ci-dessus qui adhèrent aux présentes conditions d'assistance bénéficient d'un service d'assistance sur leur installation dont le tarif est défini par le tableau suivant :

Nombre de postes	Tarif mensuel
Jusqu'à 10 postes	50€ / mois
De 10 à 50 postes	150€/ mois
Au-delà de 50 postes	Sur devis en fonction du périmètre à définir avec le client

*Étant précisé que les déplacements sont compris dans le forfait sus-désigné.

mobile | internet - tv | fixe

7.2 Tarifs MAINTENANCE applicables aux offres et services 3CX Centrex

Compte tenu des caractéristiques spécifiques de l'offre de Service 3CX, les clients du Service tels que désignées ci-dessus qui adhèrent aux présentes conditions d'assistance bénéficient également d'un service maintenance sur leur matériel dont le tarif est défini par le tableau suivant :

Nombre d'Items	Tarif mensuel
De 0 à 5 Items	16.50€ / mois
De 6 à 10 Items	30.00€ / mois
De 11 postes à 30 Items	45.00€ / mois
Au-delà de 30 Items	Sur devis avec un tarif de 1.50€ par Items

*Etant précisé que les déplacements sont compris dans le forfait sus-désigné.

8 - REFUS D'ADHESION AU CONTRAT D'ASSISTANCE

Dans les cas où le client refuse d'adhérer aux présentes conditions d'assistance, il est expressément spécifié qu'en cas d'intervention nécessaire du SAV+ de Dauphin Telecom pour le compte dudit client, celui-ci sera facturée pour une intervention 45 euros par tranche de 30 minutes indivisibles.

9- COMMUNICATION

Vous pouvez contacter le service client du lundi au vendredi de 8H30 à 18H par téléphone ou par mail :

555 (au départ d'un numéro de téléphone mobile Dauphin Telecom)

0801 100 555 (numéro gratuit en local)

0590 77 05 55 en dehors de la zone locale

info@dauphintelecom.com

10 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à collaborer activement et de bonne foi avec DAUPHIN TELECOM afin de lui permettre de réaliser les prestations de maintenance dont elle a la charge conformément aux termes du SLA et, plus généralement du Contrat.

A ce titre, le Client s'engage (i) à communiquer spontanément tous événements, informations ou documents qui seraient utiles à la bonne utilisation du Service et plus généralement à la bonne exécution du Contrat, (ii) à mettre DAUPHIN TELECOM en contact avec les Utilisateurs Dédiés du Client, (iii) à ouvrir tous accès utiles sur son environnement informatique à DAUPHIN TELECOM pour lui permettre de réaliser les prestations conformément à ses engagements, et (iv) assister DAUPHIN TELECOM, sur demande de celle-ci, dans la réalisation des prestations de maintenance et mettre en œuvre toutes les mesures sollicitées par DAUPHIN TELECOM à ce titre.

mobile | internet - tv | fixe

Le Client s'engage également à s'informer régulièrement auprès de DAUPHIN TELECOM de tout élément intéressant la bonne utilisation du Service.

Le Client informera DAUPHIN TELECOM, dans les meilleurs délais, de tout élément de nature à influencer directement sur l'exécution du Contrat.

Le Client s'engage à utiliser le service conformément aux termes du SLA, aux recommandations et instructions de DAUPHIN TELECOM communiquées par au Client notamment dans la documentation du Service souscrit et/ou dans le cadre de la réalisation des prestations de support et/ou maintenance du ou des services et, plus généralement, conformément aux termes du Contrat.

Le Client s'engage également à faire remonter à DAUPHIN TELECOM, sans délai et conformément aux procédures prévues au SLA, toutes Anomalies, informations, événements, incidents et/ou documents utiles qui lui seraient communiqués et/ou transmis par les Utilisateurs, afin de permettre à DAUPHIN TELECOM d'exécuter les prestations de maintenance conformément aux termes du SLA.

11 - SÉCURITÉ

DAUPHIN TELECOM s'emploie à sécuriser l'accès et l'utilisation des Services. DAUPHIN TELECOM a mis en place des contrôles efficaces de protection contre l'accès physique et électronique non autorisé aux systèmes d'exploitation et aux applications et services de DAUPHIN TELECOM, ainsi qu'aux Données du Client afin de procurer une assurance raisonnable que l'accès aux systèmes et aux Données du Client est limité aux personnes autorisées et que celles-ci sont protégées contre toute utilisation non conforme à leur usage.

DAUPHIN TELECOM est également soucieuse de la protection des données personnelles des Clients et Utilisateurs, conformément à la réglementation applicable à la protection des données personnelles et en particulier le Règlement (UE) n°2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit « RGPD » et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite « Loi Informatique et Libertés ». Pour en savoir plus sur les règles de protection des données personnelles édictées par DAUPHIN TELECOM le Client est invité à consulter le **Formulaire de contact DPO**, disponible à l'adresse suivante : <https://www.dauphintelecom.fr/protection-des-donnees>

12 - EXCLUSIONS

Sans préjudice de toute autre disposition du Contrat, DAUPHIN TELECOM sera déchargée de plein droit de toute obligation et responsabilité dans les cas suivants :

- un manquement du Client à son obligation de collaboration telle que définie au SLA, ou à son obligation de paiement, telle que définie dans le Contrat ;
- dans le cas où l'Anomalie résulterait (i) d'une utilisation non-conforme du Service à sa destination, sa documentation, aux instructions et/ou recommandations données par DAUPHIN TELECOM dans le cadre du support ou de la maintenance, ou plus généralement aux dispositions du SLA, (ii) d'une intervention du Client ou d'un tiers non autorisée préalablement par écrit par DAUPHIN TELECOM
- la reconstitution de Données en cas de destruction accidentelle de celles-ci non imputable à une faute de DAUPHIN TELECOM ;
- l'absence de formation du Client et des Utilisateurs ;

- la correction de pannes, bugs, etc... provenant de l'environnement informatique du Client et notamment de logiciels tiers appartenant ou concédés par ailleurs au Client.
- le développement de nouvelles fonctions ou applications ;
- les modifications à effectuer sur l'offre de service pour son utilisation dans les environnements du Client autres que ceux couverts par le Contrat.
- une modification non autorisée du ou des services par le Client, un Utilisateur ou par un tiers ;
- l'implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles
- l'utilisation de consommables incompatibles ;
- l'indisponibilité de l'alimentation électrique, des services téléphoniques ou d'internet qui empêcheraient DAUPHIN TELECOM ou la Plateforme de support d'atteindre l'environnement informatique du Client ou un hébergeur tiers ;
- un acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- Tout évènement de force majeure au sens qu'en donnent l'article 1218 du code civil et la jurisprudence.

Choix du client :

J'adhère aux présentes conditions d'assistance et à la politique d'engagement de niveau de service (Service Level Agreement)

Je choisis de ne pas n'adhérer aux présentes conditions d'assistance et à la politique d'engagement de niveau de service (Service Level Agreement) et j'ai bien pris connaissance du contenu des présentes et notamment de l'article 8 Refus d'adhésion au contrat d'assistance et suis avisé de ses conséquences.

Date et Signature client :