

CONDITIONS PARTICULIERES
SIP et Acheminement du trafic entrant et sortant – Fixe, mobile, international

V. 01/01/2020

1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Particulières auront la signification qui suit :

« ARCEP » : désigne l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes.

« CAPS » : désigne Call Attempt Per Second, c'est-à-dire les tentatives d'appel par seconde.

« Destination » désigne l'OBL vers lequel est émis un appel.

« Interruption » désigne une période pendant laquelle un Anomalie Majeur survient sur le Service.

« Lien de Raccordement » : partie du support physique de transmission reliant un équipement du PARTENAIRE (en général un routeur IP) à un Point de Raccordement qui est réalisée par la SOCIETE au titre des présentes.

« MVNO » : Mobile Virtual Network Operator.

« OBL » : désigne l'opérateur de boucle locale auprès duquel est raccordé l'appelé.

« Numéros Interpersonnels » : Numéros Interpersonnels sont définis dans la décision 05-1085 de l'ARCEP comme étant :

-les numéros géographiques de la forme 0ZABPQMCDU (avec Z compris entre 1 et 5),

-les numéros non géographiques de la forme 09ABPQMCDU,

-les numéros mobiles de la forme 0ZABPQMCDU (avec Z égal à 6 ou à 7)

« Numéro d'urgence » : désigne un numéro d'urgence est un numéro d'appel qui permet le recours immédiat à un service d'assistance spécialisée.

« Point de Livraison » : désigne le point physique de livraison du trafic par le PARTENAIRE à la SOCIETE, à partir duquel la SOCIETE fournit le service terminaison nationale au PARTENAIRE. Le Point de Livraison est le point de démarcation entre le Réseau du PARTENAIRE et le Réseau de la SOCIETE, marquant la limite de responsabilité de la SOCIETE vis à vis du Service.

« Point de Raccordement (PR) » : désigne le point d'interface chez le PARTENAIRE ou chez la SOCIETE.

« Porte » : désigne les spécifications techniques du Point de Livraison. Les Portes sont caractérisées par le type d'interface utilisé et par leur débit. Les communications peuvent être établies dans la limite de la capacité des Portes.

« Réseau du PARTENAIRE » : désigne l'infrastructure de télécommunication que le PARTENAIRE contrôle ou exploite, ou dont il est propriétaire, incluant les équipements du PARTENAIRE.

« Réseau de la SOCIETE » : désigne les équipements de la SOCIETE et toute autre infrastructure utilisée par la SOCIETE (excepté les infrastructures de l'OBL) pour fournir le Service.

« Service » : désigne le service fourni par la SOCIETE au PARTENAIRE au titre des commandes, tel qu'il est défini dans les présentes Conditions Particulières.

« Sessions » : ressources nécessaires dans le Réseau PRESTATAIRE, notamment sur les points service, pour que l'ensemble des communications remises par le PARTENAIRE à la SOCIETE puissent être acheminées. Les règles de dimensionnement entre les Sessions et le volume de communications à acheminer sont régies par les présentes Conditions Particulières.

« SIP » : Session Initiation Protocol. Protocole utilisé dans les réseaux IP.

« Trafic Sortant » : désigne le trafic livré par le PARTENAIRE sur le réseau de la SOCIETE.

« Trafic Entrant » : désigne le trafic livré par la SOCIETE sur le réseau du PARTENAIRE.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

2.1 Raccordement

Le raccordement du Réseau du PARTENAIRE au Réseau de la SOCIETE, se fera par défaut via Internet.

Au regard du type de raccordement, la SOCIETE décline toutes responsabilités sur la qualité des communications ainsi acheminées.

Le raccordement direct au Point de raccordement de la SOCIETE se fait sur étude personnalisée.

Au minimum, le PARTENAIRE doit disposer d'un raccordement entre un Point de Raccordement qui lui est propre et un Point de Raccordement de la SOCIETE. Toutefois, la SOCIETE recommande au PARTENAIRE de prévoir un minimum de deux raccordements pour assurer la redondance du Service.

Les Points de Raccordement sont choisis par le PARTENAIRE sur la base de la liste « liste des Points de Raccordement » désignés dans le BDC ainsi que les Points de Raccordement du PARTENAIRE.

Ces Points de Raccordement pourront être modifiés par la SOCIETE qui en informera le PARTENAIRE deux semaines avant l'entrée effective de cette modification.

Le PARTENAIRE est responsable du dimensionnement des Liens de Raccordement qui lui sont nécessaires pour véhiculer les communications qu'il souhaite remettre à la SOCIETE.

Dans le cas où le PARTENAIRE fournit ses propres Liens de Raccordement, le PARTENAIRE est responsable des mécanismes de sécurisation de ses Liens de Raccordement.

2.2 Acheminement du Trafic Sortant :

Pour le Trafic Sortant la limite CAPS est portée à 5 jusqu'à 120 Sessions SIP, au-delà de 120 Sessions SIP, la limite CAPS est portée à 10, sauf mention contraire dans le Bon de Commande.

- 2.2.1 Le Service comprend l'acheminement du Trafic Sortant vers des Numéros Interpersonnels en France métropolitaine.
- 2.2.2 Le Service comprend l'acheminement du Trafic Sortant vers les Numéros Service à Valeur Ajoutée des tiers.
- 2.2.3 Le Service comprend l'acheminement du Trafic Sortant vers les Destinations internationales ou DOM-TOM.

2.3 Acheminement du Trafic Entrant :

- 2.3.1 La limite CAPS pour le Trafic Entrant est spécifiée dans le BDC le cas échéant et notamment si le PARTENAIRE est susceptible de par son activité de générer un trafic atypique.
- 2.3.2 Le Service comprend l'acheminement du Trafic Entrant vers les Numéros Interpersonnels du PARTENAIRE.
- 2.3.3 Le Service comprend l'acheminement du Trafic Entrant des Destinations internationales ou DOM-TOM sur les Numéros Interpersonnels du PARTENAIRE.

2.2 Exclusion :

La SOCIETE n'assure pas la traduction des Numéros d'urgence. Le PARTENAIRE demeure entièrement responsable et garantit la traduction des Numéros d'urgence.

2.3 Point de Livraison du Service

Les Portes disponibles sur le Point de Livraison sont listées en Annexe A.

En standard, le Point de Livraison est le point de brassage (« meet me room »), désigné par la SOCIETE, situé sur les sites de la SOCIETE.

Les spécifications techniques du Point de Livraison seront définies dans chaque Bon de Commande.

Chacune des Parties s'interconnectera, sous sa responsabilité exclusive et à ses frais exclusifs, au Point de Livraison.

Chaque Partie sera responsable et assumera seule les conséquences financières de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de son réseau (ainsi que des équipements afférents) jusqu'au Point de Livraison.

3 OBLIGATIONS DES PARTIES

3.1 La SOCIETE s'engage à fournir le Service conformément au Contrat.

3.2 Le PARTENAIRE s'engage à :

- recevoir le Service et effectuer le paiement des factures relatives au Service conformément au Contrat ;
- fournir à la SOCIETE toutes les informations et procédures liées à l'activité du PARTENAIRE, susceptibles d'avoir une incidence sur la fourniture du Service par la SOCIETE au PARTENAIRE aux termes des présentes ;
- prévenir la SOCIETE dans les meilleurs délais de tout événement susceptible de compromettre l'exécution d'une commande.
- ne pas transmettre d'appels sur le Point de Livraison vers d'autres destinations que celles faisant l'objet d'une commande acceptée par la SOCIETE.

3.3 La SOCIETE ne pourra être tenue pour responsable des informations, données ou messages quelconques qui seraient transmis par le PARTENAIRE et/ou un quelconque utilisateur au moyen du Service.

3.4 Par ailleurs, le PARTENAIRE est seul responsable de l'utilisation du Service. En particulier, il est responsable des utilisations illégales et des conséquences frauduleuses ou abusives d'utilisation du Service.

Le PARTENAIRE déclare souscrire le Service en relation directe avec son activité professionnelle et commercialiser, auprès de ses propres partenaires finaux et sous sa seule responsabilité, une prestation de service qui lui est propre. Le PARTENAIRE reconnaît en conséquence qu'il reçoit et prend directement à sa charge toute action ou réclamation émanant de ses propres partenaires finaux, considérés comme des tiers aux commandes.

3.5 La SOCIETE se réserve le droit de déconnecter un ou plusieurs de ses équipements de tout ou

partie des équipements du PARTENAIRE qui ne seraient pas conformes aux dispositions ci-dessus et/ou, selon l'avis de la SOCIETE, qui risqueraient de porter atteinte aux personnes ou aux biens et/ou affecteraient de manière significative la qualité du Service.

3.6 La SOCIETE ne pourra notamment être tenue pour responsable des dommages subis par le PARTENAIRE liés :

- à toute interruption du Service indépendante du contrôle de la SOCIETE,
- à une modification du Service demandée par le PARTENAIRE,
- à un cas de force majeure,
- à une intervention planifiée,
- au fait d'un tiers,
- au fait du PARTENAIRE (incluant la difficulté d'accès aux Sites du PARTENAIRE),
- à des problèmes liés aux terminaux d'accès ou aux équipements du PARTENAIRE,
- à une défaillance de l'OBL et/ou de son réseau,
- à une interruption du Service consécutive à la réalisation de travaux de maintenance par l'OBL
- à une utilisation du Service par le PARTENAIRE non conforme au Contrat ou à la réglementation applicable,
- à une inadéquation au Service des moyens matériels ou logiciels du PARTENAIRE,
- à tout incident ou interruption du Service causé par un incident / une panne survenant sur d'autres réseaux que le réseau de la SOCIETE, ou sur les logiciels et équipements du PARTENAIRE ou d'un tiers,
- à une opération de maintenance préventive ou d'extension du réseau.

3.7 Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne, toutes dispositions légales ou toutes décisions ou instructions des autorités compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, et notamment la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des télécommunications, et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel.

3.8 Au moment de la souscription du Service ou postérieurement à la demande de la SOCIETE, le PARTENAIRE remet à la SOCIETE tout renseignement le concernant ou relatif aux services qu'il envisage d'offrir aux utilisateurs. Ces renseignements devront être portés sur le Bon de Commande à cet effet. Le PARTENAIRE remet à la SOCIETE, s'il y a lieu, au moment de la demande de réservation d'un ou de numéro(s), une méthode d'accès et, le cas échéant, un mot de passe permettant la consultation du service du PARTENAIRE ou du prototype du service du PARTENAIRE fourni au moyen du ou des numéro(s) mis à disposition, afin de vérifier qu'il correspond bien à la définition du service du PARTENAIRE et aux obligations contractuelles souscrites.

3.9 En cas de dépassement des limites CAPS visées aux articles 2.1 et 2.2 par le PARTENAIRE, la SOCIETE se réserve le droit :

- de répercuter au PARTENAIRE les pénalités infligées par les transitaires relatives au dépassement ;
- de couper le service de terminaison sans préavis, si mise en péril de l'infrastructure de la SOCIETE consécutive au dépassement ; sans préjudice du droit à réparation auquel la SOCIETE pourra prétendre pour l'intégralité du dommage subi sur son infrastructure et des conséquences financières relatives au dépassement.

3.10 Les professionnels qui exercent une activité de démarchage téléphonique, en direct ou via des intermédiaires, ont l'obligation d'utiliser le service bloctel.gouv.fr pour s'assurer que leurs fichiers de prospection commerciale sont en conformité avec la liste des oppositions au démarchage, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 et du décret n°2015-556 du 19 mai 2015.

4. DIMENSIONNEMENT - PREVISION DE TRAFIC

Le PARTENAIRE achète de la capacité en commandant des Sessions, cette capacité correspondant au nombre maximum de communications simultanément possibles à un instant T. Les Sessions commandées par le PARTENAIRE sont identifiées « Sessions SIP ».

Le PARTENAIRE est responsable du dimensionnement des Sessions qui lui sont nécessaires pour écouler les communications qu'il va remettre à ou recevoir de la SOCIETE au titre des présentes.

Par défaut, le PARTENAIRE peut disposer de 30 Sessions Nominales. Au-delà d'une quantité de 30 Sessions Nominales, le PARTENAIRE pourra disposer de tranches supplémentaires de Session Nominales par pallier de 10 Sessions Nominales en fonction de ses besoins.

Si le PARTENAIRE envoie un volume de communications supérieur au nombre cumulé de Sessions qu'elle détient, le volume est écrêté et rejeté au niveau des Points de Raccordement. Cet écrêtage se fait selon l'ordre de réception des communications. Dans le cas où une communication serait écrêtée, seule la responsabilité du PARTENAIRE pourrait être engagée.

Toutefois, la SOCIETE fournira ses meilleurs efforts pour éviter tout écrêtage et se rapprochera du PARTENAIRE pour redimensionner le cas échéant

L'architecture conçue pour le bon fonctionnement du Service prévoit l'équi-répartition des Sessions commandées par le PARTENAIRE sur au moins deux points Service différents, sauf dans le cas où le PARTENAIRE a opté pour un seul Lien de raccordement.

En cas d'incident sur un Point de Raccordement, le PARTENAIRE est responsable du reroutage de ses communications pour le Trafic Sortant vers un autre Point de Raccordement non affecté par l'incident, et ce, jusqu'à la limite maximum du nombre de Sessions autorisées sur ce Point de Raccordement. Pour offrir le

maximum de sécurisation au Service, les Points de Raccordement de SOCIETE sont installés et configurés avec une redondance des organes internes les plus sensibles.

Les adresses IP des points Services que la SOCIETE communique au PARTENAIRE pour le bon fonctionnement du Service ne doivent pas être communiquées par le PARTENAIRE à des tiers.

Le cas échéant, le PARTENAIRE informe également la SOCIETE lors de la commande de son besoin selon le trafic qu'il prévoit et les catégories suivantes :

- Trafic Entrant numéros géographiques
- Trafic Entrant SVA
- Trafic Sortant

Si le PARTENAIRE souhaite modifier ce prévisionnel, il informera par courriel la SOCIETE au moins trois (3) mois avant que son besoin ne devienne effectif et demandera un accusé de réception de cette demande de modification à la SOCIETE.

Le dimensionnement du raccordement initial est précisé dans la commande en nombre de communications simultanées. Ce dimensionnement sera calculé conjointement entre la SOCIETE et le PARTENAIRE sur la base du prévisionnel de trafic du PARTENAIRE (le « Trafic Prévisionnel »). L'évolution de ce dimensionnement sera étudiée conjointement en fonction de l'évolution du trafic du PARTENAIRE.

Lorsque l'augmentation dépassera 20% du Trafic Prévisionnel, les Parties se rencontreront afin de trouver un accord concernant les modalités opérationnelles de montée en charge du Réseau de la SOCIETE en vue d'absorber le trafic excédentaire. La SOCIETE fera ses meilleurs efforts pour assurer l'acheminement dudit trafic excédentaire mais le PARTENAIRE accepte de dégager la SOCIETE de toute responsabilité en cas de défaillances pouvant survenir lors de la fourniture du Service dans cette hypothèse.

5. PORTABILITE

Le PARTENAIRE, titulaire du contrat désigné par le ou les numéros qu'il demande de porter, et/ou mandataire pour le compte d'un client final tiers, déclare de bonne foi :

- demander la résiliation du(es) contrat(s) désigné(s) par le ou les numéros(s) à porter par site et la mise en œuvre de la portabilité du (ou des) numéros utilisés au titre dudit (desdits) contrat(s) ;
- choisir l'opérateur de boucle locale de la SOCIETE, en lieu et place de son ancien opérateur et, à ce titre, avoir pleinement connaissance des conséquences de la résiliation de son(ses) précédent(s) contrat(s) avec son ancien opérateur, à savoir la rupture du lien contractuel avec celui-ci et le fait que la fourniture de l'accès (des accès) téléphonique(s) reste à la charge exclusive de la SOCIETE ;
- avoir donné mandat à la SOCIETE, pour effectuer, en son nom et pour son compte, toutes les démarches nécessaires auprès de son ancien opérateur de boucle locale, afin de

procéder à la résiliation de son (ses) accès téléphonique(s) auprès de son ancien opérateur et de dérouler toutes les étapes nécessaires pour la mise en œuvre du service automatique de présélection et de revente de l'abonnement, du dégroupage total, et de la portabilité des numéros susvisés et le cas échéant de l'ensemble des tranches de numéros SDA rattachés aux NDI précisés. Il reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre de la revente de l'abonnement, du dégroupage total, et de la portabilité entraînera la résiliation auprès de son ancien opérateur de ses abonnements téléphoniques et de ses services haut débit ;

- être informé que dans l'hypothèse où la portabilité ou la revente de l'abonnement n'est pas mise en œuvre, il demeure client de son ancien opérateur et demeure donc redevable de l'ensemble de ses obligations envers son ancien opérateur au titre des liens contractuels avec celui-ci ;
- s'engager à adresser à la SOCIETE toute demande ou réclamation concernant l'exécution du présent mandat.

Toute demande de portabilité annulée à la demande du PARTENAIRE avant la date effective de la portabilité sera facturée au PARTENAIRE 55€ HT par dossier de portabilité.

6. QUALITE

Pour les communications remises par le PARTENAIRE à destination des clients raccordés au réseau de la SOCIETE et via un Lien de raccordement commandé à la SOCIETE uniquement, l'écoulement des communications est traité par la SOCIETE avec :

- un taux d'efficacité réseau supérieur à 99.3%, et
- un taux d'efficacité des appels de plus de 65%

Pour des raisons techniques, la qualité des télécopies ne peut être garantie, ce type de flux n'est pas pris en compte dans les engagements de qualité de service.

Les engagements de qualité de service de la SOCIETE ne prennent pas en compte les échecs dus au dimensionnement des ressources qui relève de la responsabilité du PARTENAIRE.

Au cas où un flux de communications perturberait la qualité de son réseau, la SOCIETE se réserve le droit de mettre en œuvre des mesures de régulation afin de maintenir la qualité des prestations offertes sur l'ensemble de son réseau. Elle en informe alors le PARTENAIRE dans les meilleurs délais.

7. DISPOSITIONS FINANCIERES

7.1 Modalités de reversements

Le PARTENAIRE facturera à la SOCIETE le Service en début de mois, sur une base mensuelle pour le trafic correspondant au mois précédent en déterminant le trafic enregistré et le montant dû. LA SOCIETE pourra toutefois facturer, sur les

factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus. A titre de convention sur la preuve, les Parties conviennent que la facturation sera établie sur la base des Call Detail Records (CDR) émanant du système de facturation de la SOCIETE qui feront foi entre les Parties jusqu'à preuve d'une fraude ou d'une erreur manifeste du système de la SOCIETE.

Il est bien entendu que les CDR ne pourront être utilisés par le PARTENAIRE à d'autres fins que la vérification des factures émises par la SOCIETE et/ou, le cas échéant, l'établissement des factures du PARTENAIRE à destination de ses propres clients.

7.2. Prix

Le PARTENAIRE paiera à la SOCIETE les frais fixes figurant dans la grille tarifaire décrite au sein du Bon de Commande.

Les sommes dues à la SOCIETE pour la fourniture du Service seront calculées conformément aux grilles tarifaires jointes à la commande.

Par ailleurs, la SOCIETE se réserve la faculté de modifier, à tout moment, les tarifs du service terminaison nationale par rapport aux grilles tarifaires jointes à chaque commande. Les nouveaux tarifs seront applicables aux commandes en cours et aux commandes à venir trente (30) jours après l'envoi des dites modifications au PARTENAIRE par courriel. Toutefois, dans le cas d'une baisse tarifaire, les Parties peuvent, d'un commun accord, convenir expressément et par écrit sur une date d'entrée en vigueur inférieure au délai de trente (30) jours précité.

Au cas où le PARTENAIRE n'accepterait pas une telle modification de tarifs, il notifiera un refus motivé à la SOCIETE par recommandé avec accusé de réception dans le délai de trente (30) jours prévu au paragraphe précédent, à défaut de quoi le PARTENAIRE sera réputé avoir accepté les modifications de tarifs qui deviendront dès lors immédiatement applicables à l'expiration du délai susmentionné.

Si le PARTENAIRE a notifié son refus dans le délai de trente (30) jours précité, le PARTENAIRE aura la faculté de résilier les commandes concernées en cours par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification d'un tel refus à la SOCIETE, à défaut de quoi le PARTENAIRE sera considéré comme ayant finalement accepté les modifications de tarifs qui deviendront dès lors immédiatement applicables.

Les stipulations du paragraphe précédent ne s'appliquent pas si les Parties ont conclu un accord sur les nouveaux tarifs dans le délai de quinze (15) jours précité.

Les sommes dues à la SOCIETE pour la fourniture du service terminaison mobile France seront calculées conformément à la grille tarifaire en vigueur. La première grille tarifaire est jointe à la commande.

La SOCIETE se réserve la faculté de modifier, à tout moment, les tarifs du service terminaison mobile France

par rapport à la dernière grille tarifaire en vigueur et ce, pendant la durée de la Contrat.

Les nouveaux tarifs seront applicables, et appliqués par la SOCIETE à la commande sept (7) jours après l'envoi des dites modifications au PARTENAIRE par courriel. Toutefois, dans le cas d'une baisse tarifaire, les Parties peuvent, d'un commun accord, convenir expressément et par écrit sur une date d'entrée en vigueur inférieure au délai de sept (7) jours précité.

Toute demande de portabilité non standard devra faire l'objet d'un devis de la part de la SOCIETE.

6.2 Dispositions particulières pour le Trafic Sortant à Destination de l'international

La SOCIETE se réserve la faculté de modifier, à tout moment, les Destinations, les codes pays et les tarifs du Service pendant la durée de la Convention.

La SOCIETE mettra tous les moyens en œuvre pour transmettre les nouveaux tarifs par courriel. Le PARTENAIRE s'engage toutefois à en faire la demande par courriel au moins une fois par mois. A défaut, les nouveaux tarifs seront applicables aux commandes en cours et aux commandes à venir dès leur application par la SOCIETE.

Les nouveaux tarifs seront applicables aux commandes en cours et aux commandes à venir sept (7) jours calendaires après l'envoi des dites modifications au PARTENAIRE par courriel. Le PARTENAIRE s'engage dans un délai maximal de 2 (deux) jours ouvrés suivant la notification des nouveaux tarifs à en accuser réception par courrier électronique. En l'absence de confirmation de la part du PARTENAIRE dans le délai précité, l'accusé d'envoi de la notification de la SOCIETE fait foi.

8. SUSPENSION : dispositions particulières lan to lan

La SOCIETE peut suspendre ou résilier de plein droit sans mise en demeure préalable tout ou partie des Services en cas (i) de fraude avérée de la part du PARTENAIRE et/ou (ii) de déloyauté manifeste constatée par la SOCIETE et s'il y a urgence à faire cesser les agissements concernés et/ou (iii) lorsqu'une publicité, de quelque nature qu'elle soit, fait apparaître clairement que le Service du PARTENAIRE est interdit. La SOCIETE peut, dans tous les cas, saisir le juge des référés afin d'obtenir une décision de suspension immédiate. Dans cette hypothèse, la procédure avec mise en demeure ne s'applique pas.

La suspension et/ou la résiliation de tout ou partie des Services dans les conditions du présent article n'ouvre droit à aucune indemnité en faveur du Client.

En cas de suspension et/ou résiliation dans les conditions ci-dessus, le Client sera redevable de tous les frais et indemnités prévus à l'article 13 des présentes. Une pénalité de dix mille (10.000) euros est également due par le PARTENAIRE à la SOCIETE, sans préjudice du droit pour cette dernière de réclamer au Client l'indemnisation de l'intégralité du préjudice qu'elle aurait subi.

ANNEXE A
POINTS DE RACCORDEMENTS

Paris :

- Telehouse 2 (Voltaire) : 137 Boulevard Voltaire 75011 Paris
- Equinix PA7 : Energy Park / Batiment 9, 130-136 Boulevard de Verdun, 92400 Courbevoie