

CONDITIONS SPECIFIQUES DU SERVICE PACK BUSINESS UNIFIE au 01/10/2024

1. Objet

Les présentes conditions spécifiques (ci-après les « Conditions Spécifiques ») définissent les conditions et modalités dans lesquelles SFR fournira au Client le Service « Pack Business Unifié » (ci-après « le Service »). Elles viennent en complément des Conditions Particulières Voix et Data Fixe, des Conditions Particulières et Conditions Spécifiques Voix et Data Mobile et des Conditions Générales SFR Business.

2. Service Principal

Le Service Pack Business Unifié consiste en la fourniture d'une téléphonie managée qui comprend :

- Des Forfaits Téléphoniques associés à des Numéros Fixes du Client, permettant l'acheminement par SFR des communications téléphoniques en provenance ou à destination de ces Numéros Fixes.
- Des Fonctionnalités Téléphoniques, y compris un annuaire téléphonique multi-Sites, incluant l'ensemble des Lignes Fixes et des Lignes mobiles du VPN du Client

La mise à disposition du Service n'inclut ni l'installation d'Équipement du Client ou d'Équipement de SFR de type routeur, nécessaires au Service, ni la fourniture d'un accès Internet. Les Terminaux fournis par SFR seront installés soit par le Client soit par SFR en cas de souscription d'une prestation d'installation. SFR communique au Client les prérequis et bonnes pratiques pour un bon fonctionnement du service de téléphonie.

2.1. Forfaits Téléphoniques

Le Service propose les Forfaits Téléphoniques suivants :

Forfait Fixe : à destination d'Utilisateurs de téléphonie, ce forfait permet d'émettre et de recevoir des appels. Il inclut un Service de Collaboration de type « Softphone » qui peut être activé à tout moment par le Client. Pour être utilisé, le Forfait Fixe nécessite d'être associé à un Terminal fixe, ou à une Carte SIM ou à un Service de Collaboration. L'utilisation de ce forfait avec un Terminal fixe ou un Service de Collaboration nécessite également un accès internet conforme aux prérequis SFR tels que décrits dans l'Annexe Prérequis. L'utilisation de ce forfait avec une Carte SIM nécessite que la Couverture Radio de SFR soit compatible avec l'usage du Client sur son Site, que l'infrastructure du bâtiment du Site Client ne perturbe pas la Connexion Radio des Terminaux Mobiles et que le cas échéant, la couverture WIFI du même bâtiment soit compatible avec le ou les modèle(s) de Terminal Mobile utilisés.

Forfait Analogique : à destination d'usages fax ou tout autre terminal analogique compatible, ce forfait permet d'émettre et de recevoir des appels. Il doit être associé à un boîtier passerelle ATA (Adaptateur pour Terminal Analogique) proposé dans l'offre. L'utilisation de ce forfait nécessite un accès internet conforme aux prérequis SFR tels que décrits dans l'Annexe Prérequis.

Forfait Groupement de lignes : ce forfait permet de distribuer les appels entrants d'un numéro fixe unique sur plusieurs Lignes du VPN Client.

Forfait Accueil Vocal Interactif : ce forfait permet de gérer les appels entrants du Client. En fonction de son organisation, le Client a la possibilité de personnaliser l'accueil vocal interactif suivant les scénarii d'accueil choisis et d'orienter l'appelant vers le bon interlocuteur (le service commercial, juridique...)

2.2. Forfait Numéro Fixe pour Ligne mobile

Ce forfait permet à un Utilisateur d'une Ligne mobile souscrite chez SFR de recevoir sur sa Ligne mobile ses appels à destination de son Numéro Fixe et de choisir de présenter ce Numéro Fixe pour les appels sortants de la Ligne mobile. L'utilisation de ce forfait nécessite un forfait de la gamme mobile SFR.

Le Client pourra commander sur un Bon de Commande distinct des Lignes mobiles seules, issues de la gamme de Téléphonie Mobile. La Ligne mobile désigne la ligne de téléphonie mobile attachée à la Commande d'un Service Principal mobile SFR et à laquelle est affecté un numéro d'appel unique attribué par SFR ou porté d'un opérateur tiers.

2.3. Fonctionnalités Téléphoniques

Appels sortants	- Restriction d'appel - Présentation/masquage du numéro - Présentation d'un numéro fixe autre que celui de la ligne - Sonnerie différenciée (appels internes/externes) - Rappel automatique - Interphonie - Filtrage d'appels par liste noire - Interception d'appel
Appels entrants	- Signal d'appel, rejet des appels anonymes - Sonnerie Multiple (séquentielle/simultanée) - Ne pas déranger - Annonces personnalisées (accueil, mise en garde et mise en attente) - Renvoi immédiat - Renvois d'appels conditionnels (sur non réponse, occupation et injoignabilité) - Renvois programmés - Accueil Vocal Interactif de routage des appels entrants
En communication	- Transfert d'appel en mode dirigé - Transfert d'appels en mode aveugle - Parcage d'appel - Conférence (jusqu'à 6 participants)
Groupement	- Groupement de lignes
Facilités téléphoniques	- Bis :rappel au dernier appelant - Répertoire téléphonique disponible sur l'Espace Client - Numéros abrégés (500 numéros externes à l'entreprise accessibles en n° privé) - Répondeur vocal personnalisable - Accès au journal des appels (reçus, émis, manqués) sur l'Espace Client - Pré-décroché: diffusion d'une musique d'attente avant la prise d'appel par le correspondant - Supervision, sous réserve d'avoir un Terminal Fixe adapté - Accès au répertoire téléphonique à partir d'un Terminal Fixe - Touches programmables sous réserve d'avoir Terminal Fixe adapté - Appels émis depuis le PC, smartphone ou tablette sous réserve de disposer d'un Service de Collaboration. - « Click-to-call » à partir de l'Espace Client (Journal des appels et répertoire téléphonique) à partir d'un smartphone
Service de convergence	- Notifications de messages sur la boîte email (avec ou sans dépôt) - Répondeur vocal unique fixe-mobile - Association d'une Ligne Fixe avec une Ligne Mobile.
Service de réseau privé d'entreprise (VPN)	- Plan de numérotation privé variable de 4 à 10 chiffres (VPN Fixe /Mobile multisite)

3. Services Complémentaires

3.1. Terminaux Fixes et Terminaux Mobiles

SFR tient à la disposition du Client, en location ou à l'achat :

- ✓ des Terminaux Fixes compatibles avec le Forfait Fixe.
- ✓ des Terminaux Mobiles compatibles avec toute Carte SIM associée au Forfait Fixe.

3.2. Passerelle ATA

SFR tient à la disposition du Client, à la location ou à l'achat, une Passerelle Analogique dite ATA (Adaptateur pour Terminal Analogique) compatible avec le Forfait Analogique et le Forfait Fixe.

La passerelle ATA permet de fournir un service de fax à un équipement fax du Client raccordé à un port analogique de la passerelle. Elle supporte également le raccordement d'autres équipements analogiques tels que des portiers analogiques, des sonneries générales analogiques ou des Téléphones Analogiques.

SFR fournit le service jusqu'à la Passerelle Analogique tandis que le Client doit s'assurer par lui-même de la bonne configuration des équipements analogiques qu'il connecte sur un des ports analogiques de la Passerelle. SFR

ne prend en charge ni l'installation, ni la configuration d'un matériel analogique du Client.

3.3. Services de collaboration

Les Services de Collaboration s'appuient sur le Logiciel Cisco Webex (Webex est une marque protégée de la Société Cisco). Pour chaque Utilisateur d'un Forfait Fixe souhaitant bénéficier de ces services, leur usage nécessite l'activation par le Client sur son Espace Client SFR d'un compte Cisco Webex qui sera dès lors activé sur la plateforme Webex de Cisco.

Le Client peut choisir 3 niveaux de Service de Collaboration :

- **Softphone** : inclus dans le Forfait Fixe, il permet depuis le Logiciel Cisco Webex d'émettre et de recevoir des appels sur la Ligne Fixe.
- **Collaboration** : propose les mêmes services que le Softphone, et y adjoint : un service de messagerie instantanée, une salle de réunion personnelle permettant d'organiser des conférences jusqu'à 100 participants et l'accès à des espaces de travail virtuels au sein de l'entreprise du Client.
- **Collaboration Premium** : ce niveau de service de collaboration propose les mêmes services que le Softphone et le service Collaboration, et y adjoint la possibilité d'organiser des conférences jusqu'à 1000 participants, ainsi que la possibilité de désigner des modérateurs/animateurs de conférence.

3.4. Accessoires

SFR vend au Client dans le cadre du Service Principal des Accessoires qu'il commande via un Bon de Commande. La propriété des Accessoires est transférée au Client à compter du paiement intégral du prix. En cas de dysfonctionnement de l'Accessoire, le Client devra contacter directement le constructeur. L'Accessoire bénéficie uniquement de la garantie constructeur. Il est précisé que l'exploitation des Accessoires ne fait pas partie du périmètre du Service Principal et relève de la responsabilité exclusive du Client et est à ses frais.

3.5. Interface de gestion

Le Client peut facilement gérer la téléphonie mobile et fixe depuis l'Espace Client qui donne accès à l'ensemble des services disponibles : gestion des renvois d'appel, des appels entrants et sortants et des filtrages d'appel, connexion des groupes d'appels, configuration des postes. Cet espace est accessible à partir du site : <http://www.sfrbusiness.fr/>

3.6. Association d'un Forfait Fixe et d'une Ligne mobile

Le Client a la possibilité, depuis son interface de gestion, de créer des couples de Forfaits Fixes et Lignes Mobiles SFR Business, pour bénéficier de fonctionnalités de convergence avancées : personnalisation de l'affichage du numéro, répondeur unique, fonctions de renvoi et de transfert d'appel. Pour cela, il doit associer les Lignes mobiles et les Lignes fixes, dans son Espace Client, avant de paramétrer son service de téléphonie fixe et mobile.

3.7. Prestations de déploiement

Les prestations de déploiement du Service seront effectuées par SFR ou un fournisseur agréé par SFR. Ces prestations de déploiement seront facturées au tarif en vigueur selon les Conditions Tarifaires.

Déploiement Sans Installation de la part de SFR

Cette prestation de déploiement couvre la réalisation par SFR pour un Site Client de :

- un appel de bienvenue pour présenter au Client le déroulé du déploiement de sa solution
- la déclaration des lignes à activer et leur paramétrage sur informations fournies par le Client au moyen d'un fichier de collecte fourni par SFR
- la gestion de la portabilité
- un accompagnement méthodologique au fil du déploiement
- un support téléphonique à l'installation

Le Client installe les Terminaux Fixes, les Cartes SIM et les Logiciels en toute autonomie. Sans délai après la Mise en Service, le Client s'engage à effectuer des appels de test vers les numéros d'urgence (tels que SAMU, Police, Pompiers), et à s'assurer que les appels arrivent bien au centre d'urgence de la zone géographique du Site de rattachement des lignes. En cas de non-conformité, le Client s'engage à ouvrir un ticket d'incident conformément à la procédure décrite dans les Conditions Particulières Voix et Data Fixe.

Prestation d'Installation Simple sur Site (sans visite préalable)

Cette prestation de déploiement couvre la réalisation par SFR pour un Site Client de :

- un appel de bienvenue pour présenter au Client le déroulé du déploiement de sa solution

- la déclaration des lignes à activer et leur paramétrage sur informations fournies par le Client au moyen d'un fichier de collecte fourni par SFR
- la gestion de la portabilité
- un accompagnement méthodologique au fil du déploiement
- une intervention d'installation sur Site Client

L'intervention d'installation sur Site Client comprend :

- l'activation de la téléphonie sur les Terminaux Fixes,
- l'installation des Terminaux Fixes mis à disposition,
- le câblage des téléphones mis à disposition dans le cadre du Service (jusqu'à 15 mètres par poste téléphonique),
- la recette du service (tests de téléphonie),
- 15 min de démonstration de prise en main par le technicien d'installation

Cette prestation ne couvre pas l'installation de Logiciel ou de cartes SIM. Elle ne comprend pas non plus l'installation et la mise en service de matériel analogique connecté à un des ports analogiques d'un ATA.

Prestation d'installation Standard sur Site (avec visite préalable)

Cette prestation de déploiement couvre la réalisation par SFR pour un Site Client de :

- un appel de bienvenue pour présenter au Client le déroulé du déploiement de sa solution
- la déclaration des lignes à activer et leur paramétrage sur informations fournies par le Client au moyen d'un fichier de collecte fourni par SFR
- la gestion de la portabilité
- un accompagnement méthodologique au fil du déploiement
- une pré-visite de qualification de l'environnement du Client permettant d'identifier d'éventuels travaux de mise en conformité du LAN sur lequel sera déployée son offre Pack Business Unifié..
- Si des travaux sont nécessaires, un devis sera présenté au Client.
- une intervention d'installation sur Site Client

L'intervention d'installation sur Site Client comprend :

- Activation de de la téléphonie sur les Terminaux Fixes
- l'installation des Terminaux Fixes mis à disposition,
- le câblage des téléphones mis à disposition dans le cadre du Service (jusqu'à 15 mètres par poste téléphonique),
- la recette du service (tests de téléphonie)
- 15 min de démonstration de prise en main par le technicien d'installation.

Cette prestation ne couvre pas l'installation de Logiciel ou de cartes SIM. Elle ne comprend pas non plus l'installation et la mise en service de matériel analogique connecté à un des ports analogiques d'un ATA.

Toute prestation complémentaire (et notamment les prestations de câblages) sera réalisée conformément aux Conditions Tarifaires ou selon le devis accepté par le Client si lesdites prestations ne sont pas détaillées sur les Conditions Tarifaires.

Si des prestations de câblage spécifiques pour les Terminaux fournis sont rendues nécessaires à la Mise en Service du Service, et que le montant du devis fourni par SFR au Client est supérieur à cinq cents euros hors taxes (500€ ht), le Client aura la faculté de demander par écrit la résiliation du Service sans frais, et ce dans un délai d'un (1) mois suivant la date d'envoi du devis spécifique par SFR. Le service d'installation fera l'objet d'un rendez-vous notifié entre SFR et le Client.

Si le Client ne souscrit pas de prestation de déploiement auprès de SFR, il aura la charge de déployer et activer le service dans les conditions décrites dans le paragraphe Activation du Service par le Client.

4. Conditions préalables à la Mise en Service

4.1. Activation du Service par le Client

Si le Client ne souscrit pas de prestation de déploiement auprès de SFR, SFR lui fournira l'accès à un Espace Client lui permettant d'activer son Service de manière autonome.

Dans ce cas, le Client devra déclarer sur son Espace Client :

- Le(s) Site(s) sur le(s)quel(s) activer le Service
- La liste des Utilisateurs de chaque Site, avec au moins pour chaque Utilisateur, un nom, un forfait et un numéro.
- Dans le cas d'un Utilisateur de Forfait Fixe, un Terminal Fixe ou une Carte SIM et/ou un Service de Collaboration devront être sélectionnés pour activer la Ligne fixe.

Le Client aura la charge d'installer les Terminaux, les Cartes SIM et les Logiciels conformément aux guides et prérequis fournis par SFR.

Le Client aura également la possibilité de souscrire à la prestation de Déploiement Plug & Play, incluse dans l'offre. Il s'agit d'une assistance au déploiement offerte, dont le Client peut bénéficier autant de fois qu'il le souhaite, dans la limite des 60 premiers jours suivant sa Commande. Pour se faire, le Client doit utiliser le bouton d'appel de son Espace Client, lui

permettant de solliciter un rendez-vous téléphonique d'assistance, qui sera réalisé par le centre de service de SFR chargé de le rappeler.

4.2. Portabilité du Numéro Fixe

La portabilité du Numéro Fixe est réalisée conformément aux dispositions du Code des Postes et des Communications Electroniques, notamment ses articles L44 et D406-18.

SFR attire plus particulièrement l'attention du Client sur ce qui suit:

- Par la demande d'activation des Lignes fixes depuis son Espace Client, le Client donne mandat à SFR pour réaliser la portabilité du/des numéro(s) déclaré(s) dans la demande sur l'Espace Client et pour résilier son contrat avec l'Opérateur Donneur.
- La demande de portabilité par le Client vaut demande de résiliation de son contrat avec l'Opérateur Donneur pour le numéro porté et l'accès correspondant, sans que cela ne le dispense de l'application des conditions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement dudit contrat avec son Opérateur Donneur.

La Portabilité relève de la seule maîtrise de l'Opérateur Donneur qui est libre de rejeter ou de reporter toute demande de portabilité. SFR informera le Client de la décision prise par ledit opérateur dans les meilleurs délais. SFR ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la portabilité et ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en œuvre.

En cas de rejet ou de report de la demande par l'Opérateur Donneur, le Client pourra formuler une nouvelle demande de portabilité après s'être mis en conformité avec les motifs de rejet ou de report avancés par l'Opérateur Donneur.

4.3. Support et assistance

Un Support Technique et Assistance Gestionnaire est assuré (disponible au 025 (01 73 60 10 25) du lundi au samedi de 8h à 19h) pour répondre aux questions sur le fonctionnement du Service, aider au paramétrage de la Service et assister le gestionnaire du Client.

4.4. Prérequis Réseau

Pour la connexion de Terminaux Fixes, le Client devra disposer d'un LAN et des infrastructures de câblage adéquates. Chaque Téléphone Fixe ou DECT et la Passerelle ATA nécessitent une connexion filaire à Internet via une prise RJ45.

La connexion de Terminaux Mobiles nécessite que la Couverture Réseau SFR soit assurée sur le Site Client et qu'une Connexion Radio soit disponible à l'intérieur du bâtiment du Site Client. Pour l'intérieur de son bâtiment il conviendra que le Client réalise une étude de faisabilité technique au préalable : vérification de la disponibilité du Réseau Mobile SFR et, le cas échéant, point d'accès WIFI du client compatible avec les modèles de Terminaux Mobiles utilisés.

Le Client ne peut disposer de ligne fixe avec carte SIM que sur son propre Site et uniquement pour exercer son activité professionnelle.

La connexion de Téléphones Analogiques sur un des ports analogiques d'un ATA associé à un Forfait Fixe, nécessite une étude de faisabilité technique pour confirmer la compatibilité du modèle du Téléphone Analogique du Client avec l'infrastructure technique de SFR. Pour se faire, le Client doit connecter un Téléphone Analogique du modèle qu'il souhaite utiliser, au port analogique d'un ATA associé à une ligne fixe de test de la présente offre fournie par SFR et à disposition dans ses locaux.

Par la signature du Bon de Commande, le client aura indiqué que le niveau de qualité du dispositif technique que lui aura vendu SFR, lui convient.

Le Client s'engage à utiliser des équipements de communications électroniques conformes à la réglementation en vigueur.

Dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à mener toute action à la demande des techniciens SFR, notamment les demandes de redémarrage d'Équipements Client.

Le Client reçoit lors de la Commande initiale du Service des guides d'activation du Service, de raccordement des téléphones et d'installation des Logiciels mis à disposition par SFR. Des versions régulièrement mises à jour de ces guides sont disponibles sur l'espace Assistance du site web SFR Business.

4.5. Prérequis au bon fonctionnement des Logiciels

Dès la prise d'effet du Contrat SFR Business, il est de la responsabilité du Client d'identifier et de réaliser les mises en conformité de l'environnement technique et informatique requises pour le bon fonctionnement du Service, afin que le Logiciel puisse s'exécuter.

Les conditions suivantes sont nécessaires au bon fonctionnement du Logiciel Cisco Webex.

Configuration minimale par équipement support

PC / MAC	Installation : Mode administrateur nécessaire pour installer le Logiciel.
	Mac OS : Mac OS 10.13 et ultérieur
	Windows: Windows 10 et ultérieur
	Processeur : Intel Dual-Core CPU 2.XX GHz mini ou AMD équivalent
	Mémoire vive : au moins 2 Go de RAM. 4 Go de RAM mini recommandés
	Pour les appels audio : impérativement disposer d'un périphérique de lecture et enregistrement : par exemple un casque, un haut-parleur de conférence, ou des haut-parleurs + microphone
Smartphones	Pour les appels vidéo : disposer d'une caméra sur l'ordinateur (type webcam). Pour les appels vidéo en HD, prévoir une caméra HD.
	Version OS iOS : iOS 13.7 et ultérieur ou iPadOS 13.7 et ultérieur
	Version OS Android : Oreo 8.0 et ultérieur - pour smartphones, tablettes et Chromebook

5. Conditions d'utilisation du Service

5.1. Utilisation du Service

Le Service est toujours fourni sur le Site pour lequel le Client a souscrit au Service.

Le Service étant constitué, pour partie, de catégories d'appels inclus, le Client et ses Utilisateurs s'engagent à adopter un comportement raisonnable lorsqu'ils émettent des appels dans ce cadre, notamment dans le respect des conditions décrites dans l'article « Comportement Raisonnable » :

- de la durée de communication en continue n'excédant pas le temps spécifié et/ou,
- du plafond de temps de communication mensuel spécifiés.

Dans le cadre des appels, seuls les appels interpersonnels sont autorisés.

Le Client et ses Utilisateurs s'interdisent toute utilisation frauduleuse du Service, telle que notamment:

- permettre l'utilisation du Service par des tiers à titre gratuit ou moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie financière, et/ou mettre à la disposition de tiers les Terminaux en location, que cette mise à disposition soit effectuée à titre gratuit ou moyennant le versement d'une contrepartie financière,
- utiliser le Service pour constituer une ou plusieurs passerelles de réacheminement de communications voix ou data,
- utiliser le Service pour re-router ou détourner l'acheminement des appels émis ou reçus vers une plate-forme téléphonique,
- avoir un usage ininterrompu du Service, notamment dans le cadre d'une composition automatique et en continu de numéros,
- utiliser le Service pour connecter un automate d'appel et/ou pour procéder régulièrement à des envois en masse de messages, par fax, notamment à des fins publicitaires,
- utiliser le Service pour accéder à des services fournis depuis des plates-formes Internet,
- utiliser le Service pour assurer une activité qui lui serait incompatible (telle que centre d'appel ou centre d'envoi de fax), notamment compte tenu de l'usage raisonnable auquel s'est engagé le Client,
- utiliser le Service pour l'envoi de tout type de SMS/MMS, pour acheminer des communications data et/ou accéder à Internet et/ou avoir des usages du type streaming, peer to peer, Voix sur IP via Internet.
- avoir une utilisation non-conforme du ou des Logiciels mis à disposition par SFR, compte tenu de leur destination et de leurs licences d'utilisation.
- Inciter ses propres correspondants à le rappeler sur un numéro surtaxé sans contrepartie.

Il est par ailleurs rappelé que le ou les Logiciels installés sur le ou les Equipements Client pour les besoins du Service reste(nt) la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'éditeur du ou des Logiciels, qui peut le remplacer à tout moment, en cas de défaillance constatée de celui-ci ou ceux-ci ou dans le cadre d'évolutions techniques ou commerciales. Le Client s'engage à laisser les mentions de propriété éventuellement apposées sur le(s) logiciel(s).

Nonobstant toute autre disposition du Contrat SFR Business, dès lors que le Client télécharge une application logicielle, en ce compris les licences qui doivent être acceptées au moment du téléchargement, y compris tout module d'extension « add-on » ainsi que toute documentation relative à l'utilisation du Service, le Client est habilité à utiliser le Logiciel dans la mesure où celui-ci s'avère nécessaire à l'utilisation du Service et uniquement dans le respect des conditions du Contrat SFR Business.

Le Client bénéficie d'un seul droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible du Logiciel, pour la durée du Contrat et le territoire français, dans le cadre d'une licence d'utilisation. Tous les droits et titres, en particulier les

droits de propriété, notamment intellectuelle, attachés au Logiciel (ainsi qu'au contenu accessible via le Logiciel le cas échéant) sont protégés par la loi et toute autre réglementation applicable en matière de droits d'auteur et sont la propriété intégrale de SFR.

Le Service permettra au Client de choisir d'afficher un numéro de téléphone à 10 chiffres au format national pour ses appels sortants en dehors de l'entreprise. Il est de la responsabilité du Client de garantir que le numéro affiché pour ces appels est un numéro dont il est titulaire.

5.2. Comportement raisonnable

Le « comportement raisonnable » s'entend par une durée d'appel qui n'excède pas deux heures (2h) et un maximum de quatre-vingt-dix-neuf heures (99h) de communications par mois et par Ligne Fixe.

SFR se réserve la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées à l'article « Résiliation, l'accès au Service et le Service lui-même au Client qui contreviendrait au comportement raisonnable. Le Client se porte garant du respect par son Gestionnaire et ses Utilisateurs des obligations mentionnées au terme des présentes.

5.3. Spécificités du Service

SFR s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service, mais n'est pas responsable de prestations dépendant d'opérateurs tiers, ni en cas de déménagement d'un Site sans prévenir SFR.

6. Conditions financières et de facturation

Le prix du Service Pack Business Unifié est défini dans les Conditions Tarifaires.

Le Service fait l'objet :

- d'une facturation à la consommation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent. SFR pourra facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus.
- d'une facturation mensuelle d'avance pour les abonnements, avec, le cas échéant, un montant minimal de facturation
- d'une facturation des frais de mise en service

Les appels suivants :

- vers des serveurs vocaux interactifs,
- vers le Service Client,
- vers les numéros courts surtaxés et numéros courts autres que ceux déclarés dans le plan de numérotation du Client,
- vers les numéros spéciaux (hors numéros verts),

sont facturés selon la grille tarifaire communiquée au Client.

La facturation des abonnements et frais de mise en service liés au Service débute :

- Dans le cas d'un déploiement par SFR, tel que décrit dans le paragraphe « Prestations de Déploiement » des présentes Conditions Spécifiques, à compter de la date de Mise en Service dudit Service sur chaque Site.
- En cas d'activation par le Client telle que décrite à l'article « Activation du Service par le Client », à compter de trente (30) jours calendaires après la signature de la Commande par le Client. Le Client est informé que les abonnements et les frais de mise en service lui seront facturés même s'il n'active pas le Service dans les trente (30) jours suivant la validation de sa Commande par SFR.
- Toutefois la facturation des Terminaux à l'achat et à la location débute à compter à la réception sur site des Terminaux par le Client (ou ses préposés).

La première facture du Service sur un Site inclura les abonnements au prorata temporis et les frais de mise en service. Lors du terme du Contrat ou de la résiliation du Contrat ou du Site, le mois entier est dû.

SFR pourra, par simple notification au Client, modifier de plein droit et à tout moment les conditions tarifaires applicables au Client en cas d'écart constaté entre les conditions d'application des Conditions Tarifaires et la situation réelle.

Les appels de tous les forfaits sont facturés selon une facturation à la consommation décrite dans les Conditions Tarifaires.

Dans le cas d'un Groupement de Lignes Fixes, les seuls appels comptabilisés comme émis par le groupement et facturés sont les appels vers l'éventuelle destination de débordement du Groupement de Lignes.

Dans le cas d'un Accueil Vocal Interactif, SFR facture tous les appels vers une des destinations de l'Accueil Vocal Interactif comme des renvois d'appels, c'est à dire comme des appels émis par l'Accueil Vocal Interactif.

Dans le cas d'un Numéro Fixe pour Ligne mobile, les seuls appels émis par la Ligne mobile sont les appels renvoyés depuis le numéro fixe vers la Ligne mobile associée. Les appels de l'Utilisateur sont émis au départ de la Ligne mobile et sont à ce titre assujettis à la facturation des usages du forfait mobile associé.

7. Période Minimale d'Engagement

La Période Minimale d'Engagement du Service est de Vingt-quatre mois (24) trente –six (36), quarante-huit (48) ou soixante (60) mois, telle que précisée dans le Bon de Commande. La Période Minimale d'Engagement du Service pour chaque forfait ou chaque Terminal loué débute à compter de la date de début de facturation telle que définie dans le paragraphe « Conditions financières et de facturation » des présentes Conditions Spécifiques.

8. Engagements de qualité de service

8.1. Délais de Mise en Service

Si la Mise en Service n'est pas effectuée dans un délai de quatre-vingt-dix (90) Jours Ouvrés à compter de la date de validation de la Commande par SFR, le Client aura la faculté de demander la résiliation du Service sans frais.

8.2. Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) du Service

La Garantie de Temps de rétablissement du Service en cas d'interruption sur la Plateforme de Téléphonie Hébergée de SFR, est de quatre (4) Heures Ouvrables, hors liens d'accès. En cas de dépassement de la Garantie de Temps de Rétablissement maximal, les pénalités suivantes seront applicables:

Dépassement du Temps de Rétablissement (GTR) en Heures Ouvrables	Pénalité En % de l'abonnement HT des Forfaits Téléphoniques concernés pour les Lignes Fixes concernées pendant le mois concerné
4 < TR < ou = 8	2
8 < TR < ou = 12	5
TR > 12	10

9. Evolutions du Service

9.1. Evolution à l'initiative de SFR

SFR cherche une constante amélioration du Service et se réserve à tout moment la possibilité de faire évoluer tout ou partie des fonctionnalités et des conditions d'accès au Service.

Le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Lesdites évolutions peuvent se traduire par des modifications des conditions de fourniture du Service ou sa résiliation. En cas de résiliation, dans la mesure du possible, SFR proposera une solution technique alternative au Client. Si aucune solution alternative n'est possible, le Client renonce à toute réclamation.

9.2. Evolutions souhaitées par Le Client

A compter de la date de Mise en service du Service, toute modification demandée par le Client devra être faite selon les procédures en vigueur au moment de la demande, procédures disponibles auprès de l'interlocuteur commercial SFR Business. Sous réserve de faisabilité, ces modifications sont réalisées selon les conditions (techniques, financières et organisationnelles) applicables au moment de la réception de la demande de modification par SFR. Les modifications sont réalisées pendant les Heures et Jours Ouvrés et sont susceptibles de générer des coupures de Service, ce que le Client reconnaît et accepte.

9.3. Déménagement d'un site

Dans l'hypothèse d'un changement de Site au cours du Contrat, le Client est tenu d'utiliser son interface d'activation disponible dans l'Espace Client pour y déclarer le changement d'adresse de ses Lignes Fixes. Cette déclaration permettra de mettre à jour l'identification et l'acheminement des appels vers les services d'urgence en fonction de sa nouvelle adresse.

10. Résiliation

10.1. Résiliation avant la Mise en Service

En cas de résiliation de sa Commande avant l'activation de ses Lignes Fixes ou de manquement à son obligation de mise en œuvre des prérequis définie en Annexe, et ne permettant pas à SFR de déployer ses services, le Client devra s'acquitter de frais de résiliation forfaitaires de cinq cents (500) euros par Commande annulée.

10.2. Résiliation après la Mise en Service

Lorsque le Client résilie le Service avant la fin de la Période Minimale d'Engagement, les mensualités restant à courir jusqu'à l'expiration de cette Période Minimale d'Engagement deviennent immédiatement exigibles dans les conditions définies au Contrat.

Si, après résiliation, le Service continue à être utilisé par le Client et notamment si des communications continuent à être effectuées, celui-ci lui sera facturé aux Tarifs qui lui étaient jusque-là applicables.

10.3. Exception concernant le Pack Business Unifié

Le Client reconnaît qu'en cas d'arrêt de fourniture du Service, pour quelque cause que ce soit, SFR ne proposera et/ou fournira aucune solution de substitution. Le Client a accepté de devoir anticiper la mise en place d'une solution de substitution, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'un quelconque préjudice auprès de SFR. Le Client devra prendre en considération les conditions et délais de substitution du Service par un service de remplacement d'un nouvel opérateur de communications électroniques. Les éventuels frais de remise en état du ou des Sites, résultant du retrait des Terminaux, seront en toute hypothèse à la charge du Client. Le Client pourra, selon les conditions proposées par le nouvel opérateur de communications électroniques conserver ses numéros géographiques en en faisant la demande auprès de cet opérateur.

Par ailleurs, si l'inéligibilité au Service d'un Site emporte annulation de la Commande du Service pour ce Site, toute autre Commande concomitante validée par SFR pour d'autres Sites éligibles demeure valable. Le Service sera fourni au Client sur les Sites éligibles à compter de la date de Mise en Service du Service par SFR.

11. Traitement des données à caractère personnel

Outre, les traitements « Gestionnaire du compte client » identifié dans les Conditions Générales de Ventes des Services SFR Business et « Acheminement des communications électroniques » identifié dans les Conditions Particulières relatives aux Services Voix et Data Fixe SFR Business sur lequel SFR se positionne en tant que Responsable de Traitement, les Parties ont identifié les traitements suivants :

Traitement sur lequel SFR se positionne en tant que Responsable de Traitement

Traitement 1 : Gestion des tickets d'incident des équipements implémentés sur l'infrastructure – support de niveau 3)

Finalité : Le traitement a pour finalité le support de niveau 3 et l'assistance technique par le fournisseur des équipements implémentés sur l'infrastructure.

Identification des données personnelles concernées

Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont : Données d'identification de l'Utilisateur : Nom, prénom, adresse email pro, numéro de téléphone, identifiant (notamment l'identifiant utilisateur unique UUID) et mot de passe, l'identifiant et l'adresse postale du Site de rattachement de sa Ligne Fixe.

Données de connexion potentiellement traitées contenues dans les traces transmises lors du traitement du ticket d'incident :

- ✓ les informations permettant d'identifier l'Utilisateur ;
- ✓ les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés (notamment adresse IP, MAC, IMEI, MSISDN) ;
- ✓ les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'heure et la durée de chaque communication ;
- ✓ les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
- ✓ les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

Données d'enregistrement des potentielles conférences entre les différents services techniques Client et fournisseur (accompagné de SFR).

Données spécifiques traitées si l'option WEBEX a été choisie par le Client :

Les données d'identité des Utilisateurs saisies par le gestionnaire Client : nom, prénom, n° téléphone fixe, adresse email pro

Données d'usage aux Services :

* Historique d'utilisation : date, heure, durée, nombre de participants, fréquence, actions, statut

* Enregistrement des conférences (si service déclenché par le Client)

* Messagerie vocale

* Contenu partagé pendant les conférences (si contenant des données personnelles)

Données d'identification supplémentaire : avatar ou image de profil, localisation (pays/région)

Données de contacts et d'agenda présentes sur le terminal mobile de l'Utilisateur (uniquement si l'utilisateur fait le choix de partager les données)

Durée de conservation

Les Données personnelles potentiellement présentes ne sont pas stockées au-delà du délai nécessaire à la réalisation du Service.

Transfert hors UE :

Dans le cadre de l'exécution du Contrat entre les Parties, SFR confie des traitements nécessaires à l'exécution du Contrat :

- à son prestataire Cisco et ses propres sous-traitants intervenant aux Etats-Unis pour des opérations de gestion des Incidents et de support et sur déclenchement exceptionnel au Royaume Uni,

Inde, Mexique, Liban; ayant accès aux données personnelles du traitement ;

Traitement sur lesquels SFR se positionne en tant que Sous-traitant :

Concernant les traitements visés ci-dessous, les finalités du traitement étant fixées par le Client, SFR intervient en qualité de sous-traitant pour le compte du Client sur la base de ses instructions. Les modalités du régime applicable entre les Parties sont définies dans les Conditions Générales des Services SFR Business.

Traitement 2 : Gestion des services avancés de téléphonie managée (services communications unifiées Avancés Clients Entreprises)

Finalité

Le traitement a pour finalité la gestion et l'assistance sur les services de communications unifiées avancés fournis au travers de l'Espace Client et le portail utilisateur.

Identification des données personnelles concernées

Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont :

Les données d'identité des Interlocuteurs en charge de la mise en service, gestion des incidents et de la supervision : nom – Prénom – Adresse postale pro- n° de tel fixe pro – n° de portable pro – @ email pro – Fonction.

Les données d'identité des Utilisateurs saisies par le gestionnaire Client pour activer les Lignes Fixes, qui sont propagées dans les référentiels de SFR: nom, prénom, n° téléphone fixe, adresse email pro, adresse postale du Site de rattachement de la Ligne Fixe

Les données de connexion définies comme :

- ✓ les informations permettant d'identifier l'Utilisateur ;
- ✓ les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ;
- ✓ les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'heure et la durée de chaque communication ;
- ✓ les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
- ✓ les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

Les données d'usage aux Services :

- ✓ les données de statistiques sur les Lignes Fixes et les Lignes Mobiles ;
- ✓ Les données de configuration spécifiques : les différents numéros de téléphone fixes et mobiles professionnels, les emails pro, associés au différents Services fournis

Les données d'authentification des Utilisateurs au portail Utilisateur : nom, prénom, téléphone professionnel, adresse email pro, identifiant, mot de passe.

Durée de conservation

Les données d'identité des Utilisateurs et des Interlocuteurs sont conservées pendant toute la durée du Contrat.

Les données de connexion sont conservées pendant une durée de 1 an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques

Les données d'authentification des administrateurs et des Utilisateurs sont conservées pendant une durée de 1 an.

Transfert des Données Personnelles

Dans le cadre de l'exécution du Contrat entre les Parties, SFR confie des traitements nécessaires à l'exécution du Contrat :

- à son prestataire Intelcia Maroc intervenant au Maroc pour le traitement des tickets d'incidents ; ayant accès aux données personnelles du traitement ;

Traitement 3 : Option Webex – Gestion des services optionnels basé sur Webex Teams et Webex Meeting (uniquement applicable si l'option est choisie par le Client)

Finalité : Le traitement a pour finalité la gestion des Services optionnels Webex Teams et Webex Meeting

Identification des données personnelles concernées

Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont :

Données d'identification de l'Utilisateur : Nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone fixe, identifiant (notamment l'identifiant utilisateur unique UUID) et mot de passe, adresse postale professionnelle du site

Données de connexion potentiellement traitées contenues dans les traces transmises lors du traitement du ticket d'incident :

- les informations permettant d'identifier l'Utilisateur ;
- les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés (notamment adresse IP, MAC, IMEI, MSISDN) ;
- les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'heure et la durée de chaque communication ;
- les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
- les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

Données d'enregistrement des potentielles conférences entre les différents services techniques Client et fournisseur (accompagné de SFR).

Les données d'identité des Utilisateurs saisies par le gestionnaire Client pour activer les Lignes Fixes, qui sont propagées dans les référentiels de SFR: nom, prénom, n° téléphone fixe, , , adresse email pro, adresse postale pro du Site de rattachement de la Ligne Fixe

Données d'usage aux Services :

* Historique d'utilisation : date, heure, durée, nombre de participants, nombre, fréquence, actions, statut ;

*Enregistrement des conférences (si service déclenché par le Client) ;

*Messagerie vocale ;

*Contenu généré par les Utilisateurs : par exemple lors de partage pendant les conférences (si contenant des données personnelles) ou lors de l'usage de la messagerie.

Données d'identification supplémentaire : avatar ou image de profil, localisation (pays/région).

Données de contacts et d'agenda présentes sur le terminal mobile de l'Utilisateur (uniquement si l'utilisateur fait le choix de partager les données).

Durée de conservation

Les Données personnelles potentiellement présentes ne sont pas stockées au-delà du délai nécessaire à la réalisation du Service.

Transfert hors UE :

Dans le cadre de l'exécution du Contrat entre les Parties, SFR confie des traitements nécessaires à l'exécution du Contrat :

- à son prestataire Cisco et ses propres sous-traitants intervenant aux Etats-Unis, au Royaume Uni, Costa Rica, Colombie, Singapour pour la fourniture des services et différentes options ayant accès aux données personnelles du traitement.

Traitement 4 : Gestion des Terminaux Polycom (uniquement applicable en cas d'achat ou location de Terminaux Polycom)

Finalité : Le traitement a pour finalité la gestion de l'approvisionnement et du déploiement des Terminaux Polycom achetés ou loués et la gestion du parc des Terminaux au travers des informations techniques desdits Terminaux pour la mise à jour et la gestion des incidents.

Identification des données personnelles concernées

Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont :

Données d'identification de l'Utilisateur : Nom, prénom.

Données de connexion de l'Utilisateur : les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés (adresse IP, MAC, nom ID de l'Équipement).

Durée de conservation

Les Données personnelles potentiellement présentes ne sont pas stockées au-delà du délai nécessaire à la gestion des Terminaux Polycom.

Transfert hors UE :

Dans le cadre de l'exécution du Contrat entre les Parties, SFR confie des traitements nécessaires à l'exécution du Contrat :

- à son prestataire Polycom et ses propres sous-traitants intervenant aux Etats-Unis, au Royaume Uni, Canada, Serbie, Inde pour la fourniture des services et différentes options ayant accès aux données personnelles du traitement.

DEFINITIONS APPLICABLES AU SERVICE PACK BUSINESS UNIFIÉ

Accessoires : désigne tout équipement complémentaire au Service tels que décrits dans les Conditions Tarifaires.

ATA (Adaptateur pour Terminal Analogique) ou Passerelle Analogique : décrit dans l'article « **Passerelle ATA** ».

Forfait Accueil Vocal Interactif : décrit dans l'article « **Forfaits Téléphoniques** ».

Conditions Tarifaires : désigne les prix du Service et des Services Complémentaires qui sont exprimés en euros hors taxes.

Connexion Radio : connexion d'un Terminal Mobile au Réseau Mobile de SFR ou à un réseau WIFI.

Couverture Radio : lieux sur lesquels des Terminaux Mobiles peuvent se connecter au Réseau Mobile de SFR

DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) : protocole réseau dont le rôle est d'assurer la configuration automatique des paramètres IP d'une station ou d'une machine, notamment en lui affectant automatiquement une adresse IP et un masque de sous-réseau.

DNS (Domain Name System) : désigne un service permettant de traduire un nom de domaine en informations de plusieurs types qui y sont associées, notamment en adresses IP de la machine portant ce nom.

Forfait Analogique : décrit dans l'article « **Forfaits Téléphoniques** ».

Forfait Fixe : décrit dans l'article « **Forfaits Téléphoniques** ».

Forfait Groupement de lignes : décrit dans l'article « **Forfaits Téléphoniques** ».

LAN ou Local Area Network. Un LAN est un réseau local à haut débit dont dispose initialement le Client sur son ou ses Sites, couvrant une région géographique relativement peu étendue (jusqu'à quelques milliers de mètres). Les LAN relient des postes de travail, des périphériques, des terminaux et d'autres unités dans un immeuble ou une région géographique limitée.

Ligne Fixe : désigne tout Forfait Téléphonique (Forfait Fixe, Forfait Analogique, Forfait Groupement de Lignes, Forfait Accueil Vocal Interactif) actif sur un numéro Fixe.

Ligne Mobile : désigne toute ligne fonctionnant sur le Service mobile tel que décrit dans les Conditions Particulières Relatives au Service Voix Data Mobile.

Logiciel : désigne tout programme d'ordinateur en code exécutable ou tout logiciel d'exploitation ou applicatif, mis à disposition par SFR ou ses prestataires, au titre du Service.

Numéro Fixe : désigne un numéro fixe géographique, commençant par un préfixe 01, 02, 03, 04 ou 05. Il est rattaché à un Site dont l'adresse physique doit respecter les Zones de Numérotation Elementaire telles que définies par la réglementation en vigueur.

Numéro Fixe pour Ligne Mobile : décrit dans l'article « **Numéro Fixe pour Ligne Mobile** ».

Opérateur Donneur : dans le cadre de la portabilité du numéro, désigne l'opérateur à partir duquel le numéro est porté.

Option Collaboration : décrite dans l'article « **Services de Collaboration** ».

Option Collaboration Premium : décrite dans l'article « **Services de Collaboration** ».

Plateforme de Téléphonie Hébergée de SFR : désigne la plate-forme technique, située dans le cœur de réseau SFR, fournissant les Fonctionnalités Téléphoniques du Service.

Réseau Mobile SFR : réseaux SM/GPRS/Edge/3G/3G+/4G de SFR et plus généralement les Moyens de Communications électroniques mobiles de SFR, en France métropolitaine.

Service de Collaboration : permet d'utiliser une Ligne Fixe à l'aide de l'application Webex de Cisco pouvant être installée sur un support numérique de type PC, Mac, Tablette ou Smartphone.

Service (ou Solution) de téléphonie fixe ou Service : désigne le Service Principal fourni par SFR au titre des présentes Conditions.

Service (ou Solution) de téléphonie mobile : désigne le Service Principal fourni par SFR au titre de la Souscription du Client à une offre de téléphonie mobile de SFR Business.

Site : désigne l'un des sites physiques sur lequel le Service est fourni.

Softphone : décrit dans l'article « **Services de Collaboration** »

Terminal(aux) Analogique(s) : téléphone(s) standard filaire(s) ou DECT connecté(s) à un réseau de télécommunication sur un port RJ11

Terminal(aux) Fixe(s) : Poste(s) de téléphonie fixe IP ou Passerelle Fax relié(s) au LAN du Client et fourni(s) par SFR dans le cadre du Service, pour permettre aux Utilisateurs du Client d'utiliser le Service. Terminal désignera aussi tout type de poste terminal que SFR pourra fournir, éventuellement muni d'un Logiciel.

Terminal(aux) Mobile(s) : téléphone mobile ou autre terminal mobile de Communications électroniques (type PDA « assistants personnels », cartes PC, etc ... à l'exclusion des terminaux du type tablettes, ultraPC, iPad, PC avec module 3G+ intégré) sélectionnés par SFR Business et compatibles avec les Services mobiles SFR Business, que le Client associe à un Service SFR Business, aux conditions définies par SFR.

VPN (Virtual Private Network) : désigne le groupe de numéros de téléphones (mobiles ou fixes). Tous les appels entre ces numéros bénéficient de conditions tarifaires privilégiées d'appel et de services spécifiques.

WIFI : ensemble de normes réseaux internationales (IEEE 802.11) pour les réseaux locaux sans fil.

« **Zone de Numérotation Élémentaire – ZNE** » : désigne une zone géographique du territoire français à laquelle sont associée des blocs de numéros de type ZABPQ conformément au plan de numérotation national défini par l'ARCEP.

ANNEXE - Conseils et prérequis au bon fonctionnement des téléphones Pack Business Unifié et du Logiciel Cisco Webex

En cas de souscription à un service de téléphonie s'appuyant sur un accès Internet et pour garantir le bon déroulement de l'installation par SFR et le bon fonctionnement de la téléphonie et Internet par la suite, la mise en œuvre des éléments suivants est nécessaire.

Débit de l'accès Internet

Téléphones : Une communication depuis un poste téléphonique, consomme en bande-passante montante et descendante, protocole de transport compris, entre **50kb/s** (en G729) et **100kb/s** (en G711). Il faut être en particulier vigilant sur la bande-passante montante de l'accès Internet dont les débits montants (upload) et descendants (download) peuvent être asymétriques.

A titre d'exemple, pour une installation de 5 postes ou moins, il faut prévoir un minimum 200kb/s de bande passante pour la téléphonie, et pour 10 postes, un minimum de 400kb/s.
Ces valeurs sont fournies à titre indicatif et sont susceptibles de varier selon les usages du Client.

Logiciel Cisco Webex : Pour les usages à partir du Logiciel de collaboration Cisco Webex, prévoir un minimum de **80kb/s** pour des appels audio interne à Webex, jusqu'à à **100kb/s** pour des appels Externes, et un minimum de **700kb/s à 1,5Mb/s** pour des appels Webex vidéo.

Priorisation du trafic téléphonique

Selon le débit de l'accès Internet et l'usage du Client, il peut être nécessaire de prendre des mesures pour préserver ce trafic telles que :

- Dédier un deuxième accès Internet sur site à aux usages téléphoniques
- Disposer d'une offre SFR Business garantissant une priorisation du trafic téléphonique. Les offres Box Business, Connect Access et Connect Plus garantissent que 30% du trafic sera dédié aux usages Téléphoniques
- Augmenter le débit de l'accès internet si c'est possible

En cas de doute concernant la bande passante disponible, et si les notions évoquées ici ne sont pas familières, SFR recommande au Client de s'adresser à un expert, technicien ou installateur pour lui demander conseil.

Réseau local

Un serveur DHCP devra être mis à disposition pour attribuer des adresses IP LAN aux téléphones.

SFR recommande d'utiliser la résolution DNS du fournisseur d'accès du Client. En particulier, certains DNS publics présentent des difficultés de résolution des serveurs SFR. Si le Client utilise un de ces DNS, en cas de doute, ce dernier pourra contacter SFR.

Filtrage et Firewall

Téléphones : L'accès à Internet des téléphones ne doit pas être filtré. Par exemple, si un ordinateur passe par une authentification pour se connecter à Internet, les postes ne devront pas passer par cette authentification.

Logiciel Webex : Le logiciel peut réutiliser les paramètres de proxy du système au besoin.

Si le Client utilise un Firewall, les ports suivants doivent être ouverts dans le sens **sortant**. Certains ports ne sont utiles que pour un service, mais d'autres sont nécessaires aux postes téléphoniques et au logiciel Webex :

Ports destination	Postes	Webex	Transport	Protocol Service	Description
53	✓	✓	TCP, UDP	DNS	Résolution DNS
3269	✓	✓	TCP	LDAP	Accès à l'annuaire d'entreprise
123	✓	✓	UDP	NTP	Synchronisation de la date et de l'heure
5074	✓	✓	TCP	SIP/TLS	Signalisation chiffrée des appels
1000 à 65535	✓	✓	UDP	SRTP	Flux Média de transport chiffré des communications voix. Chaque communication établie utilise deux ports sur la plage. Toute cette plage doit impérativement être ouverte car l'affectation des ports pour une communication donnée, est dynamique et ne préjuge pas des numéros de ports utilisés. En cas d'utilisation d'un Firewall, veiller à ce que sa configuration ne comporte pas de timer sur ces ports (ou alors très long de l'ordre de l'heure) sinon, assumer le risque de communications blanches.

80, 8080	✓	na	TCP	HTTP	Enregistrement initial des téléphones. Destinations à ouvrir spécifiquement : ▪ Passerelles analogiques Audiocode redirect.audiocodes.com
443	✓	na	TCP	HTTPS	Enregistrement initial des téléphones, destinations à ouvrir spécifiquement https:// ▪ Postes et pieuvres Polycom ztp.polycom.com prov.obitalk.com root.pnn.obihai.com ▪ DECT Yealink rps.yealink.com
443	✓	na	TCP	HTTPS	Récupération des la configuration des postes
443, 444	na	✓	TCP	TLS	Signalisation Webex HTTPS
5004, 9000	na	✓	UDP	SRTP	Partage de contenu audio et vidéo sur l'application Webex et sur les périphériques de conférence.
5004	na	✓	TCP	SRTP	Partage de contenu audio et vidéo sur l'application Webex et sur les périphériques de conférence.

Société Française du Radiotéléphone (SFR)

SFR SA au capital de 3 423 265 720 euros
16 rue du Général Alain de Boissieu 75015 Paris
RCS Paris 343 059 564

SFR Business, marque du groupe SFR, est à destination des entreprises.

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE¹. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

Services et équipements

L'Offre de Téléphonie Pack Business Unifié est réservée aux personnes morales disposant d'un SIRET en France métropolitaine.

Le Service ou Offre Pack Business Unifié consiste en la fourniture d'une téléphonie collaborative qui comprend :

- Des Forfaits Téléphoniques associés aux Numéros Fixes du Client permettant l'acheminement par SFR des communications téléphoniques en provenance ou à destination de ces Numéros Fixes.
- Des Fonctionnalités Téléphoniques, y compris un annuaire téléphonique multi-Sites, incluant l'ensemble des Lignes Fixes et des Lignes mobiles du VPN du Client

L'Offre fournit également des services de collaboration opérés par l'application Webex fonctionnant sur tout type d'accès Internet (OTT).

Description des Forfaits disponibles	
Forfait Fixe	Forfait utilisateur pour recevoir ou émettre des appels fixes, depuis un terminal de la gamme Pack Business Unifié, une carte SIM et / ou le logiciel Webex. Service Softphone Webex inclus.
Forfait Analogique	Forfait pour émettre et recevoir des fax, associé à un boîtier ATA.
Groupeement de Lignes	Associé à un numéro fixe, permet de distribuer les appels entrants d'un numéro unique sur plusieurs lignes fixes avec Forfait Fixe ou lignes mobiles associées à un numéro fixe ou disposant de l'option mobile PABX Mobile
Accueil Vocal Interactif	Service vocal interactif disponible pour la gestion des appels entrants de l'entreprise
Numéro Fixe pour Ligne Mobile	Pour bénéficier d'un numéro fixe sur une ligne mobile SFR Business

Description des appels voix inclus dans les Forfaits				
Type de Ligne	Entre collaborateurs	Vers les fixes en France métropolitaine (numéros géographiques commençant par 01, 02, 03, 04, 05 et numéros en 09)	Vers les mobiles en France métropolitaine	Vers les fixes & mobiles en Europe, DOM et Amérique du Nord
Forfait Fixe	24h/24, 7j/7	24h/24, 7j/7	24h/24, 7j/7	24h/24, 7j/7
Forfait Analogique	24h/24, 7j/7	24h/24, 7j/7	24h/24, 7j/7	24h/24, 7j/7
Accueil Vocal Interactif	24h/24, 7j/7	24h/24, 7j/7	24h/24, 7j/7	24h/24, 7j/7
Groupement de lignes	24h/24, 7j/7	24h/24, 7j/7	24h/24, 7j/7	24h/24, 7j/7
Numéro Fixe Pour Ligne Mobile	Tarifs des communications du forfait mobile SFR Business associé (voir fiche tarifaire)			

Une gamme de Forfaits d'appels associés à des numéros fixes pour émettre, recevoir ou distribuer des appels.

Equipements

Les Terminaux fournis par SFR seront installés soit par le Client soit par SFR en cas de souscription d'une prestation d'installation. SFR communique au Client les prérequis et bonnes pratiques pour un bon fonctionnement du Service de téléphonie.

Le matériel (postes filaires IP, features phones ou DECT) est proposé aussi bien à la location par SFR qu'à l'achat.

Prix

	Frais de mise en service en €HT			Abonnement Mensuel en €HT par ligne		
	Engagement 24 ou 36 mois	Engagement 48 mois	Engagement 60 mois	Engagement 24 mois	Engagement 36 mois	Engagement 48 ou 60 mois
Forfait Fixe	40,00 € ht	20,00 € ht	0,00 € ht	27,80 € ht	25,00 € ht	22,50 € ht
Forfait Analogique	40,00 € ht	20,00 € ht	0,00 € ht	15,60 € ht	14,00 € ht	12,60 € ht
Groupe ment de Lignes				5,00 € ht	5,00 € ht	4,50 € ht
Accueil Vocal Interactif				20,00 € ht	20,00 € ht	18,00 € ht
Numéro Fixe Pour Ligne Mobile				10,00 € ht	10,00 € ht	9,00 € ht

Les prix mensuels ne prennent pas en compte les éventuelles remises négociées qui sont à retrouver sur le contrat et sur la facture.

Options sans engagement par ligne		Abonnement mensuel
Collaboration	Une option pour accéder aux fonctionnalités de collaboration de Cisco Webex : messagerie instantanée, organisation de réunions jusqu'à 100 participants	5 € ht
Collaboration Premium	Une version enrichie de l'option Collaboration pour organiser des conférences jusqu'à 1000 participants et les enregistrer	20 € ht

Durée, Renouvellement et Résiliation

Durée

La Période Minimale d'Engagement du Service est de vingt-quatre (24), trente-six (36), quarante-huit (48) ou soixante (60) mois, telle que précisée dans le Bon de Commande. La Période Minimale d'Engagement du Service pour chaque forfait ou chaque Terminal loué débute à compter de la date de début de facturation.

Une seule grille tarifaire et une seule durée d'engagement sont déterminées à la signature initiale du contrat et s'appliquent à tout le périmètre contractuel.

Une fois la période d'engagement terminée, les forfaits se poursuivent pour une durée indéterminée si le Client ne souscrit pas une nouvelle période minimum d'engagement.

Résiliation

Le Client peut mettre fin au contrat d'abonnement :

- via une demande dans l'Espace Client « Gérer votre flotte > Demander une résiliation »
- par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Clients,
- ou en faisant une demande de portabilité à un autre opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat.

Résiliation avant la Mise en Service

En cas de résiliation de sa Commande avant l'activation de ses Lignes Fixes ou de manquement à son obligation de mise en œuvre des prérequis définis en Annexe ne permettant pas à SFR de déployer ses services, le Client devra s'acquitter de frais de résiliation forfaitaires de cinq cents (500) euros HT ? par Commande annulée.

Résiliation après la Mise en Service

Lorsque le Client résilie le Service avant la fin de la Période Minimale d'Engagement, les mensualités restant à courir jusqu'à l'expiration de cette Période Minimale d'Engagement deviennent immédiatement exigibles dans les conditions définies au Contrat.

Si, après la résiliation, le Service continue à être utilisé par le Client et notamment si des communications continuent à être effectuées, celui-ci lui sera facturé aux Tarifs qui lui étaient jusque-là applicables.

Autres informations utiles

SFR Business vous accompagne :

En boutique
Retrouvez la boutique la plus proche de chez vous, sur le site boutique.sfr.fr/fr
Par téléphone
Service Client Entreprises dédié depuis un poste fixe ou un mobile : 1025 ou 01 73 60 1025 Depuis l'étranger : +33 1 73 60 1025 Service client ouvert du lundi au samedi de 8h à 20H et le samedi de 9h à 17h. Service gratuit + prix d'un appel
En Ligne
Depuis notre site web : sfrbusiness.fr/ Depuis nos pages assistances : sfrbusiness.fr/assistance/ Depuis votre Espace Client Entreprise accessible depuis le site web sfrbusiness.fr/
Par courrier et courriel
Adresse postale : SFR BUSINESS DIRECTION RELATION CLIENT TSA 34384 77438 MARNE LA VALLEE CEDEX 2 Adresse email : relationclientsentreprise@sfr.com