



Business

Descriptif de service

Service « Workplace Together Essentials »

Table des matières

1	OBJET.....	4
2	DESCRIPTION DU SERVICE	4
2.1	PACK CALLING	5
2.2	PACK SUITE.....	5
2.3	PACK ESPACE DE TRAVAIL.....	6
2.4	SDA (SELECTION DIRECTE A L'ARRIVEE).....	7
2.4.1	<i>Allocation/maintien des numéros téléphoniques</i>	7
2.4.2	<i>Inscription dans la base de données des abonnés au téléphone fixe du Prestataire</i>	7
2.5	EQUIPEMENTS	8
2.5.1	<i>Logiciel (SOFTPHONE).....</i>	8
2.6	SERVICES DE COMMUNICATION VOIX	9
2.6.1	<i>FORFAIT DE COMMUNICATIONS.....</i>	9
2.6.2	<i>ACHEMINEMENT DES APPELS SORTANTS</i>	11
2.6.2.1	<i>NUMEROS D'URGENCE.....</i>	11
2.6.3	<i>PLAN DE NUMEROTATION INTERNE MULTI-SITE</i>	11
2.6.3.1	<i>PLAN DE NUMEROTATION NORMALISE</i>	11
2.6.3.2	<i>REGLE PROPOSEE POUR LE SERVICE.....</i>	12
2.6.3.3	<i>EXEMPLES DE PLANS DE NUMEROTATION.....</i>	12
3	MODE DE DEPLOIEMENT DU SERVICE.....	13
3.1	LA COLLECTE DE DONNEES	13
3.2	ORANGE INSTALL	14
3.2.1	<i>LA PRESTATION D'INSTALLATION DES POSTES IP.....</i>	14
3.2.2	<i>LA PRESTATION D'INSTALLATION DE BORNES DECT.....</i>	15
3.2.3	<i>LA PRESTATION D'INSTALLATION DU SOFTPHONE SUR PC.....</i>	16
3.2.4	<i>LA PRESTATION D'INSTALLATION DU SOFTPHONE SUR SMARTPHONE.....</i>	16
3.2.5	<i>MODALITES DE DEPLOIEMENT.....</i>	17
3.3	SELF INSTALL	19
3.4	LA PRESTATION AIDE OU COACHING (SEANCE DE 1 HEURE).....	19
3.5	LES PRESTATIONS DE FORMATIONS.....	20
3.5.1	<i>LA FORMATION ADMINISTRATEUR.....</i>	20
3.5.2	<i>LA FORMATION UTILISATEUR.....</i>	20
3.6	FIN DE DEPLOIEMENT ET PASSAGE EN VIE DE SOLUTION	21
4	LES ESPACES DIGITAUX	21
4.1	PORTAIL UTILISATEUR WEBEX	22
4.2	L'APPLICATION WEBEX UTILISATEUR (OU SOFTPHONE WEBEX).....	23
4.3	PORTAIL ESPACE CLIENT ENTREPRISE.....	25
4.4	PORTAIL REASSORT DIGITAL SELFCARE.....	26
5	SERVICE SUPPORT CLIENT	26
6	ÉVOLUTION DU SERVICE	27
7	LIMITATIONS DU SERVICE	27
7.1	USAGE RAISONNABLE DU SERVICE	28
7.2	CONSEQUENCES DE L'UTILISATION INAPPROPRIEE OU DU NON-RESPECT DU COMPORTEMENT RAISONNABLE	28
7.3	TERRITOIRE	28
8	PREREQUIS TECHNIQUES (VOIR LES STAS).....	28
9	DUREE ET RESILIATION DES COMMANDES	29
9.1	DUREE DES COMMANDES.....	29

9.2	RESILIATION DES COMMANDES.....	29
10	RESPONSABILITES.....	30
11	GARANTIE	31
12	SERVICE APRES-VENTE (ET SERVICE D'AIDE A L'UTILISATION)	32
13	UTILISATION DU SERVICE.....	32
14	RESPECT DES DISPOSITIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES	33
15	FACTURATION.....	33
15.1	REVISION DES PRIX.....	34
16	ANNEXE.....	35
16.1	DETAIL DES FONCTIONNALITES DES PACK UTILISATEURS.....	35
16.2	CONDITIONS CONTRACTUELLES	37
16.3	TERMINOLOGIE ET DEFINITIONS.....	38

1 Objet

Le présent descriptif de service a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit le service « Workplace Together Essentials » (ci-après dénommé, le « Service ») au Client.

Le Service est soumis aux Conditions Générales du Prestataire, aux Conditions Spécifiques Cloud, ainsi qu'aux Conditions Spécifiques Voix pour la fourniture du Service et pourra évoluer pendant la durée du contrat. Les Equipements vendus dans le cadre du Service sont soumis aux Conditions Spécifiques Vente de matériels et Concessions de licences. Les différents documents contractuels sont disponibles via l'Espace Client Entreprise et en annexe de ce document.

Le Service inclut la souscription au Service et le déploiement des services Cloud, développés par notre partenaire Cisco et souscrits pour différents modules. Le Prestataire en assure la commercialisation et accompagne le Client et ses Utilisateurs dans leurs usages.

2 Description du service

Le Service se compose de plusieurs modules qui peuvent être souscrits ensemble ou séparément :

- Pack Calling
- Pack Suite
- Pack Espace de travail

Des équipements nécessaires au Pack Calling peuvent également être fournis au Client aux conditions définies à l'article 2.4.

Dans le cadre du Service, le Prestataire met à la disposition du Client :

- Une interface Web ou une application logicielle téléchargeable depuis Internet nommée « Webex App » permettant l'accès au Service pour les Utilisateurs,
- Une interface Web nommée « Webex User Hub » qui correspond à l'espace Gestionnaire du service, accessible aux Administrateurs de la solution nommés par le Client,
- Un espace Client Entreprise Orange Business (dépôt des incidents, consultations factures ...)
- Un espace digital de réassort, accessible depuis l'Espace Client Entreprise qui permet la commande d'équipements, de services, d'ajout de sites ...)
- Un Outil de Collecte de données dans le cadre du déploiement du Service (Digital SRF)

2.1 PACK CALLING

Le Pack Calling est un service de téléphonie d'entreprise, proposant des fonctionnalités standards et avancées comme la messagerie vocale, les groupements d'appels, l'accueil vocal par exemple ...

La souscription à un Pack Calling est obligatoire pour chaque Utilisateur du Client qui souhaite bénéficier du Service de téléphonie d'entreprise.

Le Pack Calling est destiné à tout Utilisateur demandeur des moyens de communications personnels, en utilisant ses coordonnées (nom/prénom/e-mail/téléphone mobile et fixe) pour émettre ou recevoir des appels voix ou vidéo.

Le Pack Calling comprend :

- Un numéro SDA
- Forfait de communications : voix Intense vers fixe/mobile⁽¹⁾
- Fonctionnalités de téléphonie avancées, messagerie vocale
- Connecteur Teams, intégration à la charge du Client (guide en 16.2)
- Accueil : SVI, groupement d'appels, gestion des files d'attente...
- Application Webex (ou Softphone Webex)
- L'accès au portail Utilisateur Webex
- Réunions collaboratives accessibles à tous et partout jusqu'à 100 participants et de durée de 40 minutes maximum

Usage :

- Mode hybride de travail
- 1 seule application pour tout faire
- Multi-terminaux : PC, smartphone, tablette...

(1) Les services Voix sont détaillés dans le sous-chapitre 2.6 « services de communications voix »

(2) Détail des fonctionnalités des Packs Utilisateurs (en annexe partie 16.1)

2.2 PACK SUITE

Le Pack Suite propose des appels, des messages, des réunions, des webinaires, des événements et des sondages dans une expérience utilisateur agréable.

Le Pack Suite comprend :

- Pack Calling (1)
- Réunions collaboratives accessibles à tous et partout, jusqu'à 1000 participants et de durée illimitée (2)
- Conférences hautement sécurisées
- Un pont natif intégré à la solution
- Application Webex (ou Softphone Webex)
- L'accès au portail Utilisateur Webex

Usage :

- Mode hybride de travail
- Multi-terminaux : PC, smartphone, tablette...

La souscription au Pack Suite permet à l'Utilisateur du Client d'organiser des réunions avec le Service.

La souscription à un forfait de Service est obligatoire pour chaque Utilisateur du Client qui souhaite organiser des réunions avec le Service.

- Que l'organisateur soit titulaire d'un droit d'accès nominatif actif au Service
- Le forfait inclut un volume de minutes disponible par Organisateur pour accéder au service appelé « Fair use » en 7.1

(1) Les services Voix sont détaillés dans le sous-chapitre 2.6 « services de communications voix »

(2) Détail des fonctionnalités des Packs Utilisateurs (en annexe partie 16.1)

2.3 PACK ESPACE DE TRAVAIL

Le Pack Espace de travail est destiné aux équipements n'ayant pas d'utilisateur nommé. Des équipements en salle de réunion, dans des espaces communs ou en libre-service par exemple.

Le Pack Espace de travail propose de la téléphonie de base avec des fonctionnalités d'appel, adaptées aux zones telles que les salles de pause, les halls d'entrée et les salles de conférence...

Conçu pour une utilisation partagée et pour les téléphones et boîtiers ATA communs, ce pack est limité à un seul appareil et n'inclut pas de softphone.

Le Pack Espace de travail comprend :

- Un Numéro SDA
- Forfait de communications : voix Intense vers fixe/mobile (1)
- Catalogue des postes IP et DECT (en 2.5)
- Fonctionnalités basiques de téléphonie (pas de messagerie vocale)

Usage :

- Espaces communs
- Petites salles de réunions
- Terminaux partagés

L'accès au Service de conférence audio est disponible depuis la WebexApp

Les services Voix sont détaillés dans le sous-chapitre 2.6 « services de communications voix »

Détail des fonctionnalités des Packs Utilisateurs (en annexe partie 16.1)

2.4 SDA (SELECTION DIRECTE A L'ARRIVEE)

2.4.1 Allocation/maintien des numéros téléphoniques

Lorsque le Client dispose de numéros téléphoniques publics ou SDA, le maintien des numéros géographiques lui permet de conserver ses numéros existants et de disposer de SDA pour son Site, même lorsque celui-ci n'est plus raccordé au RTC. Les numéros SDA sont alors rattachés au Service. Le Prestataire peut reprendre au titre du Service le Numéro d'Installation (NDI) existant.

Lors de la création d'un nouveau Site ou pour tout autre besoin, le Client peut commander de nouveaux numéros SDA et les rattacher au Service.

Le Client s'engage à respecter la réglementation en vigueur en particulier :

- Interdiction d'utiliser des identifiants d'appel qui sont définis comme numéro non-émetteur d'appel (ex : numéro incluant des préfixes de routage, « loi Naegelen »)

Interdiction d'utiliser des identifiants d'appel non rappelables tels que :

- Numéro hors du plan de numérotation (format non conforme au plan de numérotation national et/ou à la norme SIP – longueur de numéros incorrecte ou contenu alphanumérique),
- Numéro n'appartenant pas aux plages de numéros nationales attribuées aux opérateurs.

- Interdiction d'utiliser des identifiants d'appel rappelables mais générant des appels à tarification majorée tels que :
 - Numéros spéciaux courts à tarification majorée par exemple: 32xx, 34xx, 36xx et 39xx, etc.
 - Numéros spéciaux longs à tarification majorée commençant par exemple : 089 ou (+xx)89, 0825, etc.

Le Prestataire ne pourra pas être tenu responsable du non-acheminement des appels ne répondant pas aux exigences du plan de numérotation national que la coupure soit opérée par le Prestataire ou un autre opérateur. Conformément au CPCE et au plan de numérotation national, un opérateur est en droit de rejeter tout appel véhiculant un numéro identifiant de l'appel non conforme.

2.4.2 Inscription dans la base de données des abonnés au téléphone fixe du Prestataire

Lors de la souscription du Service, le Client peut demander à être inscrit dans la base de données des abonnés au téléphone fixe du Prestataire. Cette base, sous réserve des droits exprimés par l'abonné en matière de protection de ses coordonnées, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires professionnels, en faisant la demande, et ce à des fins de parution.

2.5 EQUIPEMENTS

Le Client dispose de plusieurs moyens pour accéder aux services des différents Pack :

- Les postes IP et équipements DECT supportés dans le cadre du Service
- L'application logicielle Webex App (apporte des fonctionnalités de Softphonie sur PC/MAC/Android/IOS => tablettes ou smartphones)

Les Equipements IP et DECT fournis dans le cadre du Service sont proposés à la location ou à la vente en France métropolitaine.

Pour le bon fonctionnement de ces équipements, se référer aux prérequis décrits dans les STAS du Service

Toutes les fonctionnalités du Service ne sont pas disponibles avec tous les Equipements, il est donc important de se référer aux équipements compatibles et validés, décrits dans la plaquette commerciale du Service et accessible via le site Espace Clients Entreprise dans la rubrique My Business Doc.

2.5.1 Logiciel (SOFTPHONE)

L'application Webex (ou softphone Webex) apporte les fonctionnalités de téléphonie et de collaboration d'entreprise sur PC/MAC/Android/IOS (Tablette ou Smartphone) et notamment :

- La numérotation en cliquant,
- Le contrôle du téléphone,
- La recherche de contacts dans l'annuaire,
- L'affichage de la présence bureau & occupation téléphonique de la liste de contacts Webex,
- La transmission de la voix et de la vidéo,
- L'accès aux messages vocaux reçus,
- La liste des appels & évènements récents.

Pour le bon fonctionnement du logiciel softphone, se référer aux prérequis décrits dans les STAS du Service

L'accès aux numéros d'urgences depuis le softphone (détailé dans la partie voir 2.6.3.2)

L'ensemble des éléments de l'infrastructure peut être utilisés en location ou à l'achat.

L'exploitation et la gestion des éléments de l'infrastructure DECT seront assumées par le Prestataire.

Pour des configurations de site nécessitant 2 bornes et plus, une étude de couverture radio sur site sera nécessaire pour déterminer l'emplacement et le nombre exact de bornes.

Cette prestation fait l'objet d'un devis supplémentaire qui donnera lieu à une facturation en sus.

A noter que :

- L'alarme Personnelle (PTI) n'est pas supportée dans le service.
- Tout déploiement de la solution DECT au-delà de 2,5m de hauteur donnera lieu à un chiffrage et des engagements spécifiques.

- Le câblage des bornes DECT n'est pas inclus au service, il peut faire l'objet d'un devis complémentaire.

Durant l'exécution du Contrat, de nouveaux modèles d'Equipements pourront être mis au catalogue des Equipements compatibles avec le Service. En cas de suppression d'Equipements dans la liste des équipements supportés, le Client devra se conformer aux recommandations du Prestataire.

2.6 SERVICES DE COMMUNICATION VOIX

Le Packs Calling, le Pack Espace de travail et le Pack Suite incluent des services de communication voix décrits ci-après.

2.6.1 FORFAIT DE COMMUNICATIONS

Les Utilisateurs du Client ayant accès au Service disposent d'un Forfait de communication Voix leurs permettant de recevoir ou de générer des communications voix entrante ou vers le réseau public.

Chaque Utilisateur du Client se voit attribuer par le Prestataire un nombre de 500 minutes agrégé spécifié par mois calendaire pour passer des appels vers des destinations fixes géographiques ou mobiles hors réseau.

- Mutualisation des minutes :

Dans le cas où plusieurs Utilisateurs sont actifs sur un même site, les minutes attribuées à chaque Utilisateur sont mutualisées au sein d'un pool de minutes commun pour l'ensemble du site.

Par exemple, si un site compte 5 Utilisateurs, le pool total de minutes disponibles pour ce site sera de 2 500 minutes (500 minutes x 5 utilisateurs).

- Utilisation des minutes :

Les minutes du pool peuvent être utilisées librement par tous les Utilisateurs du site, sans restriction individuelle.

Aucun utilisateur ne se voit attribuer un quota individuel de minutes ; l'utilisation est gérée collectivement au niveau du site.

- Conditions spécifiques :

Tout trafic ou utilisation non inclus dans le forfait de communication commandé par le Client sera soumis à des frais supplémentaires par destination et par utilisation (par exemple, pays supplémentaires, numéros spéciaux, utilisation spécifique, etc.), le cas échéant et comme indiqué dans la Fiche Tarifaire.

Tout trafic ou utilisation dépassant le nombre maximum de minutes alloué dans le forfait est soumis à des frais supplémentaires par destination et par utilisation, le cas échéant et comme indiqué dans la Fiche Tarifaire.

Toutes les minutes allouées non utilisées expireront à la fin du mois calendaire et ne seront pas reportées au mois calendaire suivant. Les minutes allouées dans le forfait ne peuvent pas être transférées, cédées, partagées ou appliquées à un autre compte, plan ou Utilisateur final.

Liste des destinations incluses dans le forfait :

France :

- **Vers les fixes et les mobiles**
 - France métropolitaine
 - DROM (Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion, Mayotte)

Pays de l'Europe proche et Amérique du Nord

- **Vers les fixes et les mobiles**
 - Allemagne, Autriche, Belgique, Canada, Danemark, Espagne, Etats-Unis, Finlande, Grèce, Irlande, Italie et Vatican, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse
- **Vers les fixes**
 - Andorre et Liechtenstein

Pays du reste de l'Europe proche

- **Vers les fixes et les mobiles**
 - Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Féroé (îles), Hongrie, Islande, Lettonie, Lituanie, Malte, Pologne, Roumanie, Slovaquie, Tchèque (Rep.)

Pays d'Amérique du Sud

- **Vers les fixes et les mobiles**
 - Chili, Colombie, Paraguay, Pérou, Venezuela
- **Vers les fixes**
 - Argentine, Brésil, Equateur, Paraguay, Pérou, Uruguay

Maghreb

- **Vers les fixes**
 - Algérie

Pays d'Amérique Centrale

- **Vers les fixes et les mobiles**
 - Costa Rica, Guatemala, Porto Rico
- **Vers les fixes**
 - Honduras, Nicaragua, Panama

Pays de l'Asie 1, Russie, Australie et Nouvelle-Zélande

- **Vers les fixes et les mobiles**
 - Australie, Corée Du Sud, Hong Kong, Japon, Malaisie, Nouvelle Zélande, Singapour, Taiwan, Thaïlande

Pays de l'Asie 2 et reste Océanie

- **Vers les fixes et les mobiles**
 - Arabie Saoudite, Bangladesh, Bhoutan, Brunei, Cambodge, Guam, Indonésie, Koweït, Mariannes (îles), Mongolie, Népal, Ouzbékistan, Vietnam
- **Vers les fixes**

Bahreïn, Kazakhstan, Laos (R.D.P.), Liban

Pays d'Afrique et Océanie

- **Vers les fixes et les mobiles**
Nigeria
- **Vers les fixes**
Afrique du Sud, Botswana, Cameroun, Mozambique, Eswatini

2.6.2 ACHEMINEMENT DES APPELS SORTANTS

Le Service offre l'acheminement des appels sortants de l'entreprise cliente en VoIP. Les appels sont portés par le réseau de données internet auquel l'équipement ou l'application est connecté jusqu'au Cloud Orange. Le réseau Orange se charge de l'acheminement depuis le cloud vers la ligne destinataire

2.6.2.1 NUMEROS D'URGENCE

L'accès aux numéros d'urgences par les Utilisateurs doit s'effectuer exclusivement à partir d'un poste téléphonique physique fixe, ou d'un téléphone mobile en GSM. Le Client s'engage à informer les Utilisateurs de cette restriction.

En effet, le numéro de téléphone étant associé à l'adresse physique du site Client de rattachement, l'utilisation du softphone en télétravail ou à partir de la Web App sur mobiles n'est pas recommandée car elle communiquerait une information fausse aux services d'urgence sur la localisation de l'appelant.

2.6.3 PLAN DE NUMEROTATION INTERNE MULTI-SITE

2.6.3.1 PLAN DE NUMEROTATION NORMALISE

Construction spécifique permettant

- Le déploiement de multiples sites pour un même client
- D'éviter le recouvrement d'extensions utilisateurs au sein d'un site
- D'éviter le recouvrement d'extensions utilisateurs entre les sites

Construction

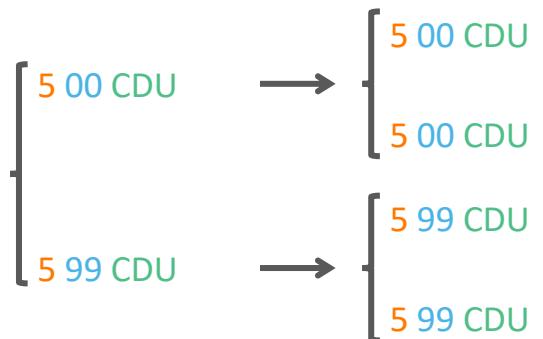
Extensions utilisateurs composées de 3 sous parties

- Préfixe : un chiffre qui n'est pas utilisé dans le plan de numérotation pour joindre les correspondants externes
- Code site : de 1 à 4 chiffres permettant d'adresser de 1 à 10K sites
- Extension utilisateurs : 3 ou 4 chiffres
 - Qui peuvent être issus du numéro de téléphone de l'utilisateur (CDU ou MCDU)
 - Où définis par le client selon ses propres besoins métier

2.6.3.2 REGLE PROPOSEE POUR LE SERVICE

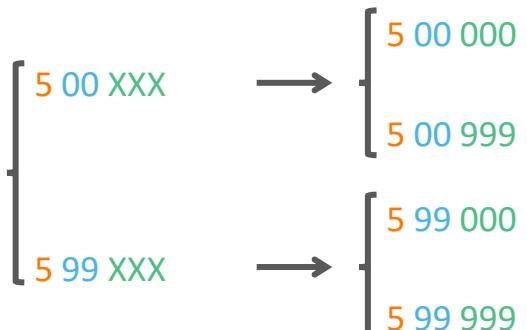
Plan de numérotation simple répondant à une majorité de besoins

- Préfixe : 5
- Extension issue du Numéro de téléphone
- Code site : 2 chiffres (00 à 99)
=> Permet d'adresser jusqu'à 100 sites client



- Extension utilisateurs : 3 ou 4 chiffres (000 à 999)
=> Permet d'adresser jusqu'à 1000 utilisateurs par site

Extension définie par le client



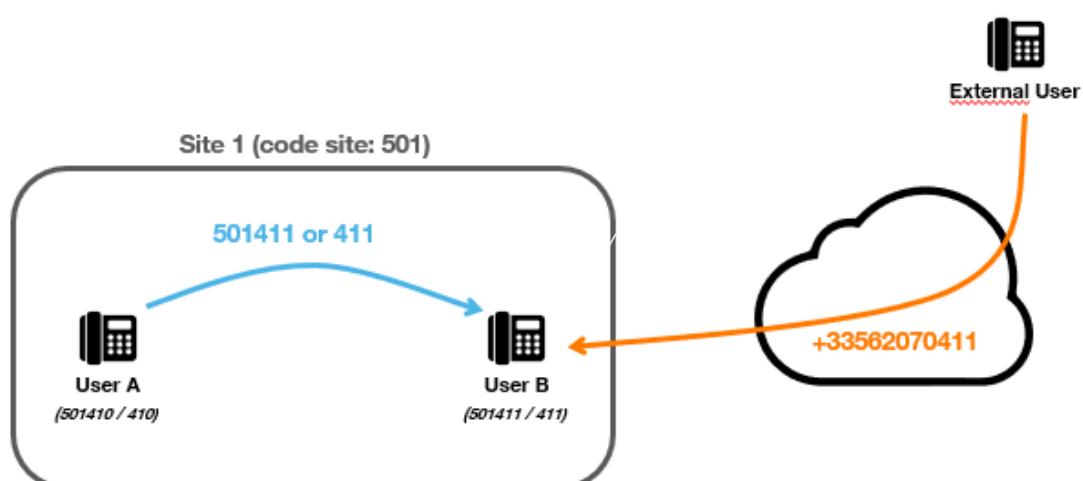
- Prise de ligne : pas de numéro de prise de ligne
=> Pas nécessaire, aucun recouvrement avec numéros de service ou d'urgences

2.6.3.3 EXEMPLES DE PLANS DE NUMEROTATION

Exemple #1

Appels internes au site, extensions issues des numéros de téléphone

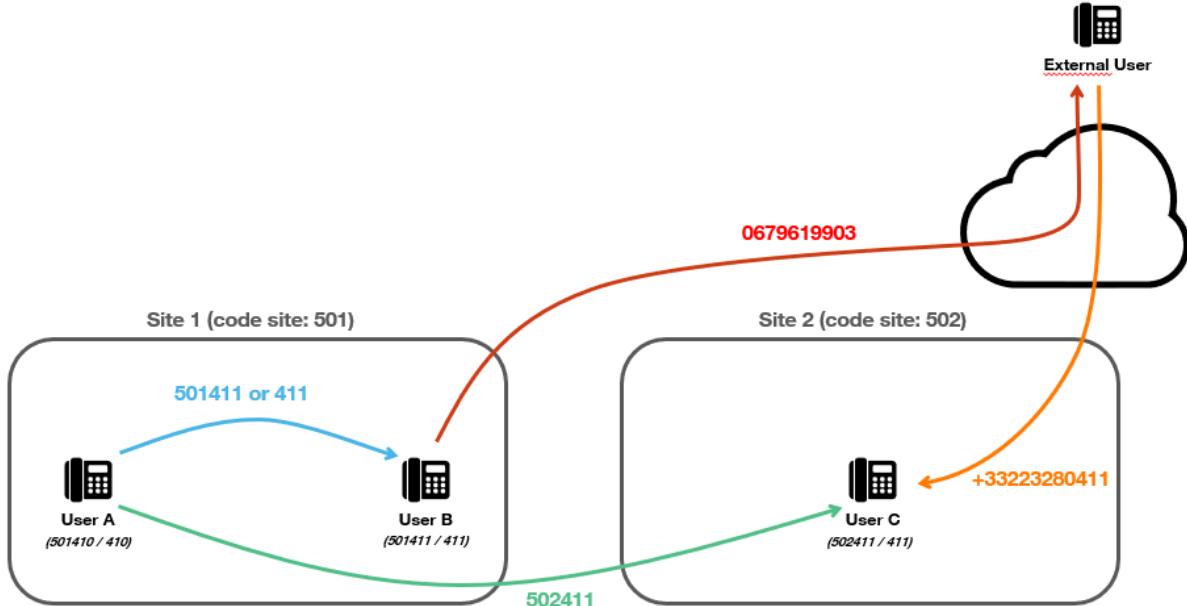
- Utilisateur A : +33562070410 / 501410
- Utilisateur B : +33562070411 / 501411



Exemple #2

Appels entre sites, extensions issues des numéros de téléphone

- Utilisateur A : +33562070410 / 501410
- Utilisateur B : +33562070411 / 501411
- Utilisateur C : +33223280411 / 502411



3 Mode de déploiement du service

Le Prestataire propose différentes modalités de déploiement du Service.

Le premier mode de déploiement repose sur la prestation “Orange Install”.

Le second mode de déploiement est laissé à la main du Client nommé “Self Install”.

3.1 La collecte de données

La collecte des données télécoms est une étape essentielle dans le déploiement et la configuration du Service. Le Client réalise la collecte de ses besoins fonctionnels et bénéficie de l’accompagnement du Prestataire pour l'aider à la bonne compréhension des informations à collecter.

Ainsi, afin de garantir l'exploitabilité des données collectées, le Prestataire met à disposition du Client l'Espace Digital dit « Digital SRF » permettant la collecte des informations nécessaires au paramétrage du Service telles que : nom et prénom des utilisateurs, adresse email, numéro SDA associé, plan d'adressage, caractéristiques du plan de numérotation, calendriers d'ouverture, groupement de poste (liste non exhaustive), sous la responsabilité du Client.

A l'issue de la phase de collecte, le Chef de Projet Déploiement demande au Client, via l'outil SRF la validation de la complétude et exactitude des informations saisies.

C'est à partir de la complétude de ce formulaire « Digital SRF » que les opérations de paramétrage et de configurations seront réalisées par le Prestataire, opérations qui varient selon le mode de déploiement souscrit.

3.2 Orange Install

Prestations d'installation « Orange Install »

Le Client peut souscrire, au moyen d'une Commande « Orange Install » et dans les conditions décrites ci-dessous à des prestations d'installation ou de déploiement du Service.

La mise en œuvre du Service est assurée par un Responsable Affaire Client, interlocuteur du Client pour toute l'organisation du projet.

En synthèse, le descriptif des services intégrés de base à la Prestation Orange Install :

Prestation Orange Install	
Ce que le Prestataire réalise	Ce que le Prestataire ne réalise pas
Accompagnement à la collecte de données - Outil Digital SRF	Installation des softphones – Webex App, reste à la charge du Client
Coordination des ressources projet	Installation autres casques que ceux vendus avec le Service, reste à la charge du Client
Modélisation, configuration et paramétrage du Service (hors postes voir 3.2.1)	Installation connecteur Teams, reste à la charge du client
Production de documents et validation des livrables	
Recette de la solution déployée et stratégie de migration	
Passage et transmission du dossier vers les équipes de la vie de solution du Service	

A noter que :

- L'alarme Personnelle (PTI) n'est pas supportée dans le service.
- Tout déploiement de la solution DECT au-delà de 2,5m de hauteur donnera lieu à un chiffrage et des engagements spécifiques.
- Le câblage des bornes DECT n'est pas inclus au service, il peut faire l'objet d'un devis complémentaire.

3.2.1 LA PRESTATION D'INSTALLATION DES POSTES IP

Dans le cadre de la prestation « Orange Install » le Client a la possibilité de déléguer la mise en service de ses équipements au Prestataire. Les équipements concernés sont les postes IP et DECT IP.

Dans ce cas, la commande de « Prestation de mise en service d'un poste IP sur site » est nécessaire.

La livraison, le raccordement et la mise en service des Equipements sur les bureaux des Utilisateurs sont effectués par le Prestataire.

La prestation inclut les éléments suivants :

- Collecte de données techniques (caractéristiques du plan de numérotation, Profil restrictions d'appels etc.) nécessaires à la programmation du poste IP
- Installation des nouveaux équipements (et raccordement casques CISCO vendus avec le Service)
- Raccordement aux prises de proximité (alimentation/RJ45) et réalisation des tests de connexion
- Initialisation des équipements en intégrant la clé 16 digit d'authentification, la configuration finale restant à la charge de l'Utilisateur.

3.2.2 LA PRESTATION D'INSTALLATION DE BORNES DECT

Dans le cadre de la prestation « Orange Install » le Client a la possibilité de déléguer la mise en service de ses équipements au Prestataire. Les équipements concernés sont des bornes DECT IP. Dans ce cas, la commande de « Prestation d'installation d'une borne DECT IP sur site » est nécessaire.

La livraison, le raccordement et la mise en service des bornes dans les locaux du client sont effectués par le Prestataire.

La prestation inclut les éléments suivants :

- La livraison, l'installation et la mise en service d'une borne DECT
- Raccordement aux prises de proximité (alimentation/RJ45) et réalisation des tests de connexion
- Tout déploiement de la solution DECT au-delà de 2,5m de hauteur donnera lieu à un chiffrage et des engagements spécifiques

Le câblage des bornes DECT n'est pas inclus au service. Il peut faire l'objet d'un devis complémentaire.

Remarque importante : une étude de couverture est obligatoire à partir de 2 bornes DECT. (voir 2.5.3 terminaux DECT)

La mise à disposition des Equipements est réalisée à la date fixée dans la Commande. A compter de la date de livraison des Equipements, la responsabilité des Equipements entreposés dans les locaux du Client incombe au Client.

Dans le cadre du Service, le Prestataire ne pourra supporter que les Equipements compatibles tels que décrits dans la proposition commerciale fournie au Client.

Le Prestataire s'engage au bon fonctionnement des postes et bornes IP, si les prérequis exprimés par le Prestataire au titre du présent Contrat sont respectés (voir STAS).

A noter que la dépose des anciens équipements n'est pas incluse lors du déploiement du Service et fera l'objet d'un devis et d'une facturation supplémentaire.

3.2.3 LA PRESTATION D'INSTALLATION DU SOFTPHONE SUR PC

Dans le cadre de la prestation « Orange Install » le Client a la possibilité de déléguer la mise en service de ses logiciels de softphonie au Prestataire. Le logiciel concerné est le softphone sur PC. Dans ce cas, la commande de « Prestation d'installation du softphone sur PC » est nécessaire.

Dans le cadre de la prestation d'installation Softphone sur PC fournie par Orange Business, il est impératif que l'Utilisateur final soit présent sur le site à la date et à l'heure convenues pour permettre la réalisation des travaux.

En cas d'absence de l'Utilisateur final au moment de l'intervention :

1. La prestation d'installation Softphone sur PC commandée et facturée lors de la commande initiale ne pourra pas faire l'objet de modification
2. Si une nouvelle intervention devait être programmée pour un ou plusieurs Utilisateur(s) absent(s), elle fera l'objet d'une facturation complémentaire.
3. Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de retard ou d'impossibilité d'installation résultant de cette absence

Le Prestataire doit être informé de toutes limitations ou incompatibilités logiciels, matériels ou infrastructures existants sur l'environnement de l'Utilisateur final.

La prestation inclut les éléments suivants :

- Le Prestataire réalise les opérations permettant l'installation de l'application Webex sur le PC de l'Utilisateur
- Il éteint et rebooté les équipements pour vérifier avec l'Utilisateur son bon redémarrage et le fonctionnement de Webex
- Il installe le casque CISCO compris dans l'offre
- Il réalise une démonstration (casque-PC) et un accompagnement (information User) de premier niveau de l'application Webex (comment gérer un appel téléphonique - lancer – recevoir un appel...)

3.2.4 LA PRESTATION D'INSTALLATION DU SOFTPHONE SUR SMARTPHONE

Dans le cadre de la prestation « Orange Install » le Client a la possibilité de déléguer la mise en service de ses logiciels de softphonie au Prestataire. Le logiciel concerné est le softphone sur smartphone ou tablette.

Dans ce cas, la commande de « Prestation d'installation du softphone sur smartphone ou tablette » est nécessaire.

Dans le cadre de la prestation d'installation Softphone sur Tablette et mobile fournie par le Prestataire, il est impératif que l'Utilisateur final soit présent sur le site à la date et à l'heure convenues pour permettre la réalisation des travaux.

En cas d'absence de l'Utilisateur final au moment de l'intervention :

1. La prestation d'installation Softphone sur Tablette et mobile commandée et facturée lors de la commande initiale ne pourra pas faire l'objet de modification
2. Si une nouvelle intervention devait être programmée pour un ou plusieurs Utilisateur(s) absent(s), elle fera l'objet d'une facturation complémentaire.
3. le Prestataire décline toute responsabilité en cas de retard ou d'impossibilité d'installation résultant de cette absence.

Le Prestataire doit être informé de toutes limitations ou incompatibilités logiciels, matériels ou infrastructures existantes sur l'environnement de l'Utilisateur final.

La prestation inclut les éléments suivants :

- Le Prestataire réalise les opérations permettant l'installation de l'application Webex sur le smartphone ou la tablette de l'Utilisateur
- Il éteint et rebooté les équipements pour vérifier avec l'Utilisateur son bon redémarrage et le fonctionnement de Webex
- Il installe le casque CISCO compris dans l'offre
- Il réalise une démonstration (casque-smartphone) et un accompagnement (information User) de premier niveau de l'application Webex (comment gérer un appel téléphonique - lancer - recevoir un appel...).

3.2.5 MODALITES DE DEPLOIEMENT

A. Organisation

Dès la signature de la Commande par le Client, le Responsable Affaire Client organise une réunion téléphonique de lancement du déploiement.

Cette réunion porte sur les éléments spécifiques suivants :

- Recueille auprès du Client et/ou de son (ses) prestataire(s) les informations organisationnelles (contact(s) administrateur (s), site(s), n° de téléphone(s) etc....)
- Convient avec le client de la méthodologie concernant la mise en œuvre de la solution
- Organise la collecte de données (Collecte données client, données téléphoniques, fonction téléphoniques standards et avancées...)
- Donne accès à l'Administrateur Client à l'espace Digital SRF afin d'organiser la collecte de données
- Valide avec le client les dates clés du déploiement

Ci-dessous la liste des intervenants au projet et leur rôle :

Intervenants	Responsabilités
Responsable Affaire Client	<p>Il est l'interlocuteur principal du Client.</p> <p>Il assure la coordination de l'ensemble du projet.</p> <p>Il est garant de la qualité, du respect des délais et des coûts, de l'adéquation entre les besoins et la solution, de la cohérence et de la pérennité des choix techniques.</p> <p>Il assure les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Management du projet : planification / avancement / risques • Coordination des contributeurs pour les livrables : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Production documentaire • Organise la production de la solution (Modélisation, configuration et paramétrage de la solution selon les éléments de la collecte de données) • Interface avec le Client : organisation des réunions de suivi • Suivi des délais du Projet
Expert Technique Prestataire	<p>L'expert technique a la charge de la mise en œuvre technique des Equipements (Bornes DECT, Postes IP...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réalise les tests de bon fonctionnement du Service • Exécution des tests unitaires • Correction des Anomalies relevées lors de la recette Client
Formateur Prestataire	<p>En charge de la dispense des formations incluses et vendues dans le Service</p> <p>Intègre également d'éventuelles formations complémentaires que le Client souscrit (Coaching, Prestation d'adoption ...)</p>
Business Prestataire Manager	<p>Le Business Manager est garant des prérequis avant l'exécution du projet, à savoir la signature du contrat avec le Client et la réception du bon de commande Client.</p> <p>Le Business Manager reste le point de contact privilégié en cas d'escalade durant la phase d'exécution du contrat.</p>

B. Modifications

Les demandes supplémentaires au Bon de Commande initial, devront faire l'objet d'un traitement post déploiement via une commande digitale de Réassort (voir modalités plus bas §4.4).

C. Recette du projet ou “Acceptation Projet”

La solution configurée sera validée par le Client par rapport à sa description dans le fichier de collecte à l'issue de la mise en œuvre du Service et de la livraison du premier site.

La mise en service des sites sous responsabilité du Prestataire sera validée par le Client à l'issue de leur livraison.

La recette sera menée par le Client afin de vérifier la conformité des livrables par rapport à leur description dans le fichier de collecte. Les opérations de vérification/tests par le Client démarreront après la notification par le Prestataire, suivant le plan de recette et le calendrier du projet.

Le Prestataire préparera le procès-verbal pour l'acceptation du Projet, qui interviendra à la suite de la recette par le Client. Ce procès-verbal comprendra notamment la description des livrables et les résultats des tests du Client, ainsi la liste des Anomalies résiduelles.

Il est à noter que le Client disposera d'une période de 7 (sept) jours calendaires maximum à compter de la fin du déroulement des tests pour prendre l'une des décisions ci-après :

- Soit un procès-verbal d'Acceptation Projet sans réserve, si aucune Anomalie n'a été constatée
- Soit un procès-verbal d'Acceptation Projet avec réserves en cas d'Anomalies. Si les Anomalies sont Bloquantes, le Prestataire devra proposer une solution de contournement et signifier les Anomalies du Service aux éditeurs de la solution.
- Soit un procès-verbal de non-acceptation Projet, en cas d'Anomalies Bloquantes sans solution de contournement. Dans ce cas, le Prestataire devra proposer un plan et un calendrier au Client pour la résolution des Anomalies.

Sans validation d'Acceptation Projet, le/s sites configurés ne pourront pas être migrés en production.

3.3 SELF INSTALL

L'installation autonome ou « Self Install » offre une nouvelle opportunité au Client de déployer le Service à partir du portail Utilisateurs Webex, mode Administrateur

Ce portail, mis à disposition par le Partenaire CISCO, assure une totale autonomie dans la mise en œuvre de la solution. Le masque de cet outil digital est à découvrir au chapitre 4 plus bas.

Le Prestataire met à disposition un accès sécurisé à cet espace d'administration ainsi que des supports de formation ou tutoriels simplifiant l'expérience de l'Administrateur Client.

Ce mode de déploiement est principalement proposé aux Entreprises ayant réalisé leur transformation digitale (voir prérequis dans les STAS).

Si besoin, l'Administrateur client peut toujours souscrire à la prestation payante de coaching à distance.

Voir les conditions décrites ci-dessous :

3.4 LA PREstation aide ou coaching (séance de 1 heure)

La prestation «Aide ou Coaching » vise à accompagner l'Administrateur Client dans la configuration et l'activation du Service dans le Webex User Hub.

Primo Commande :

Dans les cas de Self Install, cette prestation est réalisée à distance par le Prestataire pour une durée d'au moins 2 heures

Dans les cas d'Orange Install possibilité de proposer cette prestation par tranches d'une heure minimum

Vie de Solution :

Cette prestation d'accompagnement est commandable et accessible depuis l'Espace Clients Entreprises (section commandes)

A noter que dans le cadre de cette Prestation Aide ou Coaching (séance de 1 heure), toute heure commandée sera due dans son intégralité et facturée par le Prestataire

Cette prestation d'aide à la configuration et paramétrage des services téléphoniques et collaboratifs est réalisée depuis le portail Utilisateur Webex et intègre les éléments suivants :

- Présentation et découverte du portail Utilisateur Webex, mode Administrateur
- Modélisation et configuration de la solution
 - Création d'un Groupement, modification du SVI, fonction Accueil des appels
 - Téléchargement des fichiers audio : Musiques d'attente
- Création des utilisateurs et services téléphoniques associés
- Déploiement des équipements physiques
- Test de recette

3.5 LES PRESTATIONS DE FORMATIONS

Afin d'appréhender au mieux l'environnement du Service et accompagner les Administrateurs et Collaborateurs de l'Entreprise, le Prestaire propose deux types de formations digitales.

3.5.1 LA FORMATION ADMINISTRATEUR

Cette formation réalisée à distance s'adresse principalement aux Administrateurs Clients chargés de réaliser des modifications du Service depuis le Webex User Hub

Les objectifs de cette formation sont les suivants :

- Accès au portail Administrateur Calling
- Description de l'interface graphique
- Description de l'interface graphique - Menu Statistiques – Mes tableaux de bord
- Description de l'interface graphique - Menu Statistiques – Historique détaillé des appels
- Gestion des utilisateurs
- Les périphériques
- Gérer ses annonces
- Configurer des groupements
- Configurer des files d'attentes
- Configurer un serveur vocal interactif

La méthode :

- Il s'agit d'une formation de 2 heures en classe virtuelle avec démonstration et travaux pratiques
- Les prérequis :
 - Que le Service soit opérationnel
 - L'administrateur a été invité par email à se connecter au Web Admin Cisco
 - L'administrateur dispose des droits suffisants pour réaliser les actes en autonomie

3.5.2 LA FORMATION UTILISATEUR

Cette formation réalisée à distance s'adresse principalement aux Utilisateurs du Service

Cette formation permettra aux Utilisateurs de réaliser les actes suivants :

Première connexion à l'application Webex :

- Démarrer l'application
- Se connecter / Se déconnecter

La configuration :

- Interface graphique
- Disponibilité et statut
- Messagerie instantanée

Téléphonie :

- Ecouter un message vocal
- Appeler ou répondre
- Transférer, Renvoyer un appel
- Réaliser une conférence
- Annuler les renvois d'appels

La méthode :

- Il s'agit d'une formation de 2 heures en classe virtuelle avec démonstration. Afin de garantir la qualité de la formation, la classe virtuelle ne peut excéder 10 participants

Les prérequis :

- Que le Service soit opérationnel
- Les Utilisateurs ont été invités par e-mail à se connecter au Service
- Les Utilisateurs disposent des abonnements – profils en adéquation avec leur besoin

3.6 FIN DE DEPLOIEMENT ET PASSAGE EN VIE DE SOLUTION

À l'issue de l'activation du Service par le Prestataire, un délai de cinq (5) jours ouvrés est accordé au Client pour tester le Service et signaler tout problème de fonctionnement ou fonctionnalité(s) non livrée(s) au regard de la commande initiale

Passé ce délai, en l'absence de retour de la part du Client auprès du Prestataire, la mise en service sera considérée définitive.

Toute demande de modification ultérieure sera alors considérée comme une prestation additionnelle facturable ou traitée dans le cadre de la gestion des incidents, selon la nature de la demande.

Cette clause précise les modalités de validation de la prestation, la période de réserve pour réclamation, et la facturation des modifications ultérieures.

4 Les espaces digitaux

Le Prestataire met à disposition du Client différents espaces digitaux permettant de réaliser la mise en œuvre complète du Service.

4.1 PORTAIL UTILISATEUR WEBEX

Le Portail utilisateur Webex, mode administrateur, accessible depuis une connexion Internet, permet à l'Administrateur Client de configurer, paramétriser sa solution en toute simplicité et de réaliser les modifications post mise en service souhaitées.

Ci-dessous l'interface graphique :

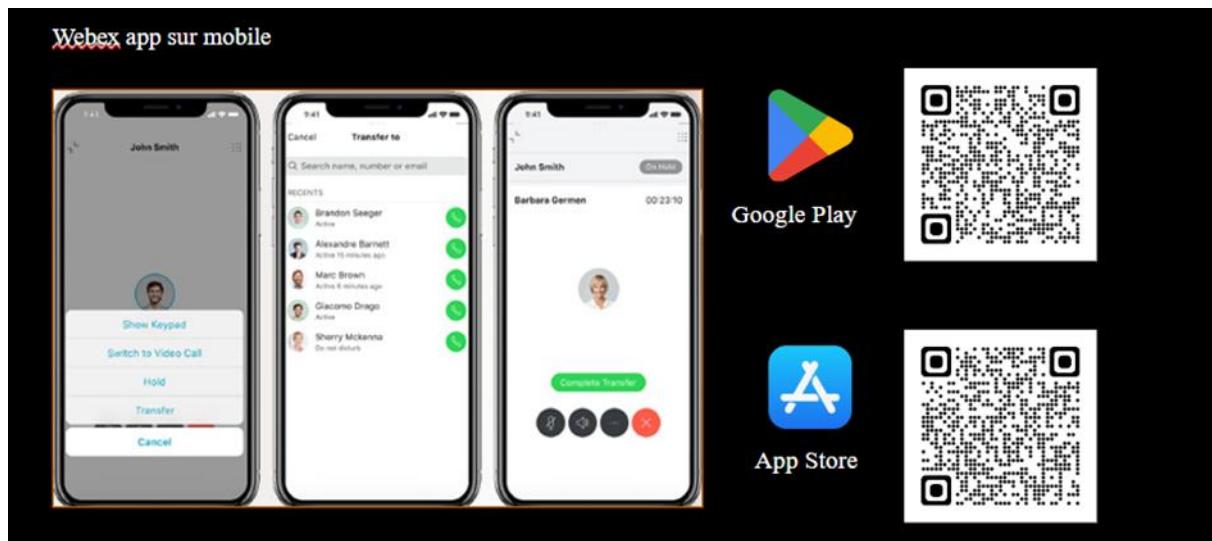
The screenshot shows the 'User Hub' interface of the Webex portal. The top navigation bar includes links for 'Profil', 'Paramètres', and 'Calendrier'. The 'Calendrier' tab is selected, displaying a list of scheduled meetings. One meeting is highlighted: 'test' from 16:45 to 17:35 on 'Jeu. 18 avr.' by 'Julien rouchon'. Buttons for 'Démarrer', 'Rejoindre', and 'Programmer' are visible next to the meeting details. On the left sidebar, under the 'ADMIN' section, there are links for 'Accueil', 'Statistiques', 'Utilisateurs', 'Services', and 'Péphériques'. At the bottom left, there are links for 'Lancer Webex', 'Téléchargements', and 'Aide', along with the Orange logo.

A travers ce portail l'Administrateur Client peut :

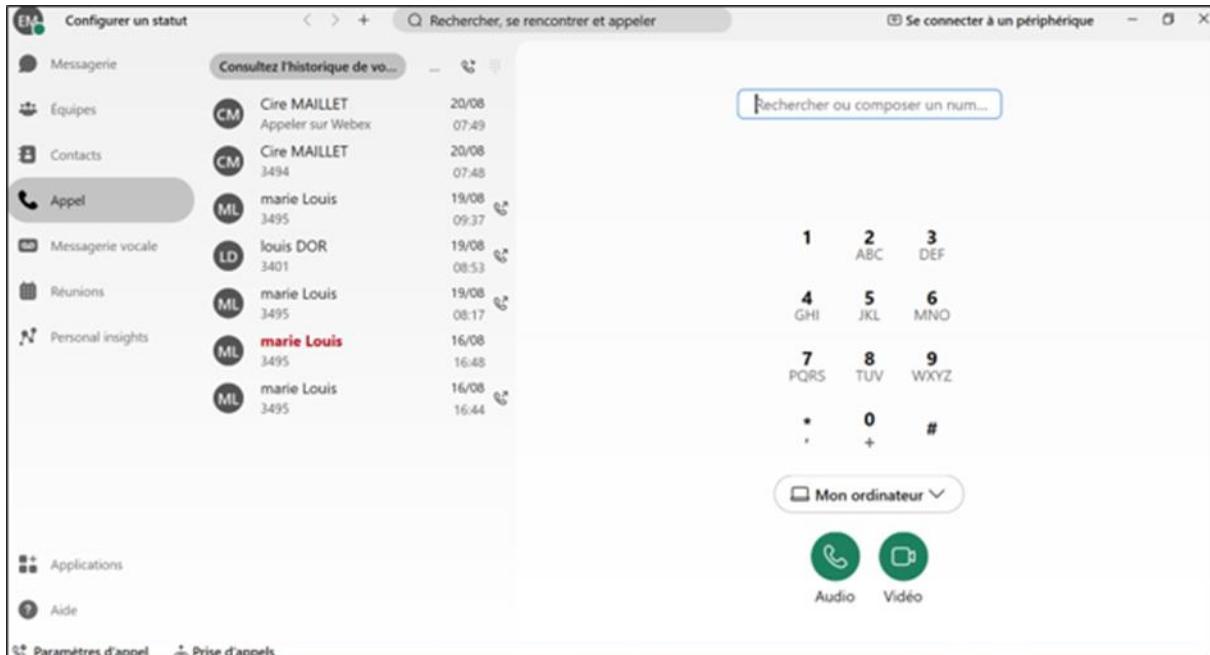
1. Gérer les utilisateurs de la solution (activer un utilisateur, affecter un profil, un numéro SDA, un périphérique...)
2. Attribuer - gérer des périphériques pour les utilisateurs en ajoutant par l'adresse MAC ou en générant un code d'activation à saisir sur le périphérique lui-même (selon le modèle).
3. Gérer ses annonces (chargement des fichiers d'annonces)
 - Configurer des groupements (Prise en compte de tous les appels entrants par les bonnes personnes ou acheminés vers la messagerie vocale pour une réponse ultérieure)
 - Configurer des files d'attentes
 - Configurer un serveur vocal interactif

4.2 L'APPLICATION WEBEX UTILISATEUR (OU SOFTPHONE WEBEX)

L'application est accessible depuis une connexion Internet et téléchargeable depuis les boutiques communes :



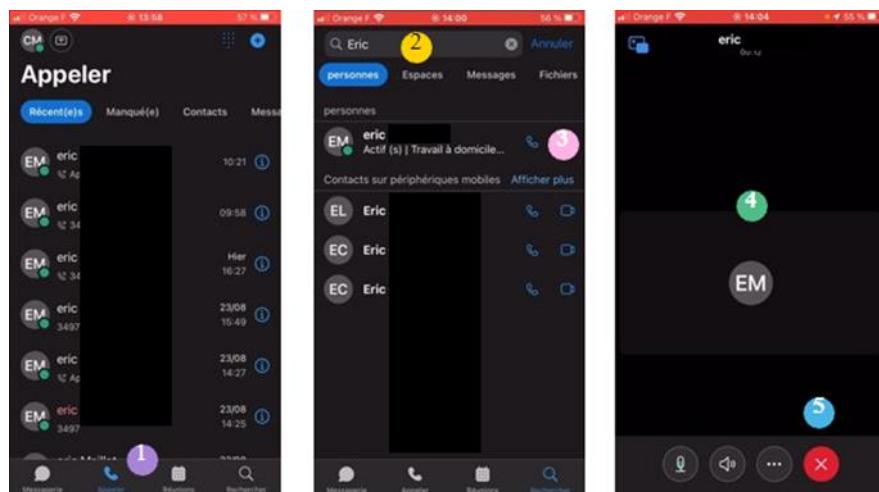
Ci-dessous l'interface graphique de l'application Webex sur PC :



L'application Webex permet à l'Utilisateur de :

- Consulter son profil (nom, prénom), son numéro, son terminal,
- Gérer ses services de téléphonie : gestion des renvois (inconditionnel, sur occupation, sur non-réponse, sur déconnexion, personnalisés) ; gestion de la numérotation rapide ; gestion du double appel.
- Journal des appels : consulter l'historique des derniers appels émis, reçus, non répondus.
- Réinitialiser son mot de passe Web Utilisateur
- Messagerie vocale : consulter et gérer les messages vocaux reçus, paramétrier

Ci-dessous l'interface graphique de l'application Webex sur mobile :



4.3 PORTAIL ESPACE CLIENT ENTREPRISE

L'accès au Portail Espace Client Entreprise est donné par le Prestataire lors de la phase d'initialisation du projet. L'Espace client Entreprise est un portail web sécurisé, accessible 24h/24 et 7j/7, proposant un ensemble d'applications web adaptées aux besoins de chaque client. Depuis cet espace digital, l'Administrateur Client peut :

- Visualiser et télécharger ses factures
- Commander en ligne via le portail Digital Selfcare
- Déclarer un incident sur sa solution
- Gérer ses accès Web
- Visualiser ses reportings

Ci-dessous l'interface graphique de l'Espace Client Entreprise :

The screenshot shows the homepage of the Orange Business Client Enterprise portal. At the top, there's a navigation bar with links for 'Business', 'Accueil', 'Gestion de parc', 'Reporting', 'Commande', 'Facture', 'Incident', and 'Administration des droits'. To the right of the navigation are icons for notifications, help, and user profile, along with a French flag.

The main content area is divided into several sections:

- Activités** (Activities) section on the left:
 - Fixe, internet et réseau** (Fixed, Internet and Network)
 - Commandes** (Orders): 60 Commandes
 - Links: Produits et services, Demandes de changement, Application performance, Suivi de productions, Vision équipement internet, réseau et fixe, Documents exploitation réseau, Paramétrage Ligne Fixe, Business
- Actualités de vos services** (News about your services) section in the center:
 - A large image of two people looking at a smartphone.
 - Arrêt de la 2G/3G, j'anticipe** (2G/3G shutdown, I anticipate)
Text: Profitez de l'arrêt de la 2G/3G pour renouveler votre flotte de terminaux mobiles compatibles vers la 4G/5G.
- Accès rapides** (Quick access) section on the right:
 - Faire une réclamation mobile, Faire une réclamation fixe, internet, réseau, Tester votre éligibilité, Consulter les SDA, Demander un RIO Fixe, Crée un prélèvement automatique, Modifier les coordonnées bancaires.
 - Gérer (Manage) link.
 - Votre avis (Your review) button.
 - Chat icon with 'chattez' (chat) text.

L'url de connexion est la suivante : <https://espaceclient.orange-business.com>

4.4 PORTAIL REASSORT DIGITAL SELFCARE

Grâce à cet espace digital l'Administrateur Client peut compléter – modifier son Service en toute simplicité.

Ci-dessous l'interface graphique du portail accessible depuis l'Espace Client Entreprise :

The screenshot shows a Firefox browser window with the URL https://servx05.equant.com/dcf/dcf_escos.nsf/ByRefEdit/CCS.2024.00116.A?OpenDocument. The page title is "catalogue de services * Workplace Together Essentials - Reassort". On the left, there's a sidebar with buttons for "enregistrer", "fermer", "imprimer", "exporter en PDF", "tout détailler", and "tout condenser". The main content area includes sections for "Workplace Together Essentials - Reassort" (with a JSON link), "Gestion des administrateurs de la solution" (with "Ajout d'administrateurs" and "Suppression d'administrateurs" buttons), "Commande de Services" (with dropdowns for "Prestation de formation administrateur", "Prestation de formation user (/ palier-séance de 10)", and "Prestation de coaching à distance (séance de 2h)"), and "Liste de vos sites où la solution a été installée" and "Création d'un nouveau site self install".

Le portail Digital Selfcare permet les commandes suivantes :

- Ajouter – supprimer des Administrateurs (à noter les Administrateurs de la solution disposent par défaut d'un droit à la commande depuis ce portail)
- Commander des Services
- Ajouter des sites
- Commander des Equipements (Poste IP, Bornes DECT)
- Restituer des Equipements loués et les SDA

Toute commande réalisée sur le Digital Selfcare fera l'objet d'une mise en facturation

Les conditions de prix appliquées aux commandes de réassort sont celles présentes dans la Fiche Tarifaire et les prix en vigueur au moment du réassort (disponible sur le portail de réassort), à l'exception des produits et services souscrits à la commande initiale.

Les prix figurants dans le Bon de Commande initiale, peuvent être révisés annuellement conformément à l'indice de révision des prix (voir 15.1 révisions des prix)

5 Service support client

Le Prestataire met à la disposition du Client un Service Support Client, accessible 7/7 jours et 24/24, via le portail ECE et par téléphone au 1017, pour déposer toute signalisation.

6 Évolution du service

Il appartient au Client et à l'Utilisateur de mettre à jour régulièrement Webex, à défaut de quoi, le Prestataire ne sera plus tenu d'assurer les services d'assistance SAV, ni de gestion des changements. Le Client devra mettre à niveau son navigateur web si nécessaire pour l'accès au Webex User Hub notamment.

Les mises à jour régulières requièrent parfois des upgrades sur le parc de PC / MAC / Tablettes ou Smartphones, le Client s'engage à mettre à jour ses équipements

La mise à jour des versions du parc des Equipements du Client est à la charge du Prestataire pour les Equipements fournis par ce dernier et dès lors que ces Equipements peuvent être complètement administrés via le Webex User Hub.

Le Client autorise le Prestataire à opérer à distance les tâches de maintenance, de diagnostic, de paramétrage et de mise à Jour sur les différents équipements et logiciels constituant l'offre installée et maintenue par le Prestataire. A cette fin, le Client accepte et s'engage à ce que son environnement soit correctement configuré, tel que défini dans le présent document, pour autoriser et permettre de telles opérations à distances.

Durant la vie de la solution, le Prestataire est autorisé à relever les informations techniques de l'équipement telles que les versions des logicielles et le numéro de série de l'équipement.

L'administration à distance fait partie intégrante du Service.

7 Limitations du service

Le Client reconnaît et accepte les limitations du Service ci-dessous :

- Le Service est destiné au Client et est conforme aux lois et règlements en vigueur dans le pays concerné. Tout autre usage est considéré comme un manquement au présent engagement contractuel.
- Les accès disponibles sont fournis en fonction de la législation en vigueur depuis le pays où le service est utilisé.

Le Client s'engage à préserver la confidentialité des codes d'identification qui lui sont fournis et à avertir immédiatement le Prestataire en cas de perte ou d'utilisation frauduleuse suspectée ou avérée. Le Client et les Utilisateurs (Organisateurs compris) sont les seuls responsables de l'utilisation des codes d'identification, et de leur éventuelle communication à des tiers, le Prestataire déclinant toute responsabilité à ce titre. Ainsi, toute connexion ou transmission de données effectuées en utilisant les codes d'identification du Client seront réputées avoir été effectuées par le Client lui-même ou l'un de ses préposés. Le Client qui communiquerait ses codes d'identification à toute autre personne qu'un préposé du Prestataire le ferait sous son entière responsabilité.

Le Client autorise cependant le Prestataire à envoyer des informations directement aux Utilisateurs du Service et ce sans autorisation préalable du Gestionnaire de Contrat (exemple : le Prestataire sera autorisé à envoyer directement aux Utilisateurs du Service un email avec le lien url pour s'inscrire à la formation « prise en main du Service »).

7.1 USAGE RAISONNABLE DU SERVICE

Le Client s'engage à avoir une utilisation appropriée et raisonnable du Service et s'interdit toute utilisation contraire aux lois et règlements en vigueur

Il est convenu entre les parties qu'en cas de non-respect de ces conditions et/ou en cas d'utilisation frauduleuse du Service, le Prestataire informera le Client du non-respect des clause du Service et des conséquences associées ci-dessous

7.2 CONSEQUENCES DE L'UTILISATION INAPPROPRIÉE OU DU NON-RESPECT DU COMPORTEMENT RAISONNABLE

En cas d'utilisation inappropriée ou abusive du Service et/ou de non-respect d'un comportement raisonnable par le Client, le Prestataire procèdera à l'envoi d'une mise en demeure, par lettre recommandée avec avis de réception, invitant le Client à cesser ces pratiques.

Si cette mise en demeure reste sans effet pendant un délai de 2 (deux) jours ouvrés après la date de réception ou de dépôt de l'avis de mise en instance, le Prestataire se réserve le droit de procéder de plein droit à la suspension de tout ou partie de la Commande concernée sans formalités supplémentaires, sans que cela ouvre droit à une quelconque indemnisation du Client et sans préjudice des autres recours dont le Prestataire dispose et notamment l'application de l'article « Résiliation » des Conditions Générales du Prestataire.

Pendant la durée de suspension, le Prestataire continue de facturer le Service.

En cas de réitération d'une utilisation inappropriée ou abusive du Service ou de non-respect d'un comportement raisonnable par le Client constaté par le Prestataire après la première mise en demeure, le Prestataire pourra résilier de plein droit et sans nouvelle mise en demeure la Commande relative au Service.

7.3 TERRITOIRE

Le Service est disponible en France métropolitaine et dans les DROM

8 Prérequis techniques (voir les STAS)

L'accès au Service nécessite l'usage d'équipements connectés à Internet et compatibles avec la version logicielle Webex en vigueur.

L'ensemble des équipements du Client et son réseau et réseau IP local est de la responsabilité du Client. Ainsi, il appartiendra notamment au Client de réaliser et de prendre en charge les évolutions de configurations matérielles et/ou logicielles de ses firewall, switches et de tout équipement lui permettant l'usage du Service pour les mettre en conformité avec les prérequis disponibles sur les liens suivants :

Pour la Webex app et Webex User Hub:

<https://help.webex.com/en-us/article/fz1e4b/System-requirements-for-Webex-services>

Pour Webex Suite (partie Meeting du Service) :

<https://help.webex.com/en-US/article/nki3xra/Webex-Meetings-Suite-System-Requirements>

<https://help.webex.com/en-us/WBX264/How-Do-I-Allow-Webex-Meetings-Traffic-on-My-Network>

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable de dysfonctionnements du Service, dus à des problèmes liés à l'accès Internet, au LAN ou aux équipements installés sur ce dernier par le Client.

9 Durée et résiliation des commandes

9.1 DUREE DES COMMANDES

Chaque Commande prend effet à compter de la signature du Bon de Commande par le Client.

Le Client souscrit au Service en signant une Commande pour une durée minimale de trente-six (36) mois. Il est également possible pour le Client de souscrire à un engagement de soixante (60) mois. Le nombre de Pack pendant la durée du Contrat ne pourra être inférieur à la commande initiale

A l'issue de la durée d'engagement, le Service sera prorogé automatiquement par périodes successives de douze (12) mois par tacite reconduction. Si pendant la durée de ce Contrat, le Client souscrit à un ou plusieurs Packs supplémentaires, chaque commande additionnelle est alignée aux termes de la commande principale.

9.2 RESILIATION DES COMMANDES

Chaque Partie dispose de la possibilité de dénoncer par écrit une Commande en complétant et signant une Commande de résiliation, envoi par email ou courrier, à son échéance, en respectant toutefois un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours. En cas de résiliation par le Client avant la fin de la période minimale, le Client sera redevable d'une pénalité égale à 100% des sommes restant dues pour la période restant à courir jusqu'à l'échéance de la période souscrite.

En cas de résiliation par le Client d'une Commande relative à des Equipements loués avant la fin de durée minimale, le Client est redevable des frais de restitution

En cas d'annulation par le Client avant la Date de Mise en Service de tout ou partie de la Commande, le Client sera redevable des frais de mise en service et, le cas échéant, des forfaits de déploiement pour le Service concerné.

Lors de la résiliation de tout ou partie d'une Commande, le Client s'engage à restituer au Prestataire, l'ensemble des Equipements en location, et pour ce faire à coopérer avec le Prestataire ou la société

qu'elle aura mandatée à cet effet (ci-après le "Mandataire") pour que les équipements soient effectivement restitués au Prestataire

Dans ce cadre, le Client s'engage à respecter le processus en vigueur qui lui sera communiqué par le Prestataire ou le Mandataire. Le Client peut également choisir de demander au Prestataire d'effectuer la désinstallation des équipements. Cette prestation de désinstallation s'effectuera sur devis. En cas de défaut de coopération du Client aboutissant à la non-restitution des Equipements ou en cas de destruction, de dégradation ou de perte de l'Equipement imputable au Client, le Prestataire se réserve le droit de facturer l'Equipement au Client à sa valeur de remplacement à titre d'indemnité. Par ailleurs, le Prestataire n'est pas tenu de prendre en charge les frais de remise en état des locaux pouvant résulter d'une dépose de l'équipement effectuée dans des conditions normales.

En aucun cas le Client ne devra « jeter » les Equipements dans des conteneurs à ordure classiques ; ceux-ci doivent faire l'objet d'un recyclage par le Prestataire (pour les Equipements en location). A la fin du Contrat, le Client s'engage à restituer, les Equipements mis à disposition par le Prestataire pour l'exécution du ou des Services. En cas de restitution, le Client s'engage à suivre les modalités d'enlèvement des Equipements, qui lui seront communiquées par le Prestataire ou son mandataire, afin de respecter la réglementation relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE).

10 Responsabilités

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour :

- Les intrusions malveillantes de tiers dans le système informatique du Client. Le Client reste seul responsable de la protection de ses systèmes informatiques contre de telles intrusions,
- Les détournements éventuels de mots de passe, utilisés pour accéder au Service
- Les dommages qui affecteraient le Client ayant pour origine des ressources informatiques externes à celles utilisées dans le cadre de la fourniture du Service par le Prestataire, excepté si lesdites ressources informatiques externes relèvent de la responsabilité des sous-traitants du Prestataire.

Les conditions de responsabilité liées à l'utilisation éventuelle d'un accès Internet, figurent dans le contrat distinct conclu entre le Client et son fournisseur d'accès internet.

Tout manquement aux dispositions du Service par le Client ou l'un de ses Utilisateurs peut entraîner la suspension et/ou la résiliation de plein droit du Service. En pareille hypothèse, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée à ce titre.

Le Client s'engage à indemniser le Prestataire et ses administrateurs, dirigeants, employés, sous-traitants, agents et Affiliés de toutes les réclamations, dommages, responsabilités, pertes, coûts et dépenses (sans limitation des honoraires et des frais raisonnables d'avocat) découlant de toute violation et de toute obligation.

Pour les besoins de fonctionnement du Service, à la signature de la Commande, le Client communiquera au Prestataire des informations sur les Organisateurs et notamment des données à caractère personnel telles que : le nom, le prénom, l'adresse e-mail, les numéros de téléphone

professionnels et la localisation géographique de chaque Organisateur. Ces informations sont nécessaires afin de déployer et d'opérer le Service.

Le Client est responsable du respect des obligations liées à la collecte et au transfert de données à caractère personnel conformément à la loi du 6 janvier 1978 dite loi « Informatique et Liberté », modifiée par la loi du 6 août 2004 (exemple : information des Organisateurs concernés) et du respect des obligations du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« Règlement général sur la protection des données » ou RGPD).

Dans le cadre de la gestion du Service, le Client doit désigner des Administrateurs du Service. Ces Administrateurs obtiennent des droits d'accès, de contrôle, de modification, de suppression ou de lecture sur certaines données à caractère personnel stockées ou générées par la plateforme et nécessaires à l'exécution du Service. Il est de la responsabilité du Client de mettre en place une politique de gestion de l'accès à ces données et de s'assurer de l'acceptation par les Organisateurs ayant souscrit au service de l'utilisation de ses données par les administrateurs désignés.

Catégorie de données personnelles	Objectif de l'accès aux données
Informations d'enregistrement et Contenu généré par le Client	Modifier, contrôler et supprimer conformément à la politique des données personnelles du Client
Informations sur les organisateurs et d'usage	Afficher les informations d'utilisation, de session de réunion et de configuration.

Il est entendu entre les Parties que les dispositions relatives au respect des obligations du RGPD sont mentionnées dans la politique de gestion des données Cisco dans le lien url ci-contre

<https://www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/collaboration/cisco-webex-app-and-messagingprivacy-data-sheet.html/>

Toute intervention sur les Equipements opérée sans l'accord exprès, préalable et écrit du Prestataire est interdite et peut entraîner la facturation au Client des frais de remise à niveau et la résiliation de la Commande concernée.

11 Garantie

Le Client comprend et accepte que les Services et le Logiciel associé soient fournis en l'état et selon leur disponibilité. Le Prestataire, ses filiales et ses fournisseurs ne garantissent pas que les Services soient compatibles lorsqu'ils sont combinés à des services ou à des logiciels non fournis par le Prestataire ou ses filiales, et le Prestataire et ses filiales déniennent toute responsabilité à ce titre. Le Client utilise les Services et le site à ses seuls risques et doit répondre des dommages qui peuvent résulter de cette utilisation.

La maintenance inclut l'entretien des Equipements (postes fixes, Bornes DECT, boîtiers ATA, etc.) lorsqu'ils sont fournis en location, pendant la durée du contrat initial. (Partie 12 SAV)

Dans le cas où le Prestataire devrait se déplacer sur site, le Client sera soumis à la facturation d'un déplacement et d'une prestation complémentaire

Les équipements vendus sont soumis à la garantie constructeur d'un an (partie 12 SAV)

Les casques vendus n'ont pas de SAV, ils sont soumis à la garantie constructeur d'un an et devront faire l'objet d'un envoi direct du client vers le partenaire CISCO. Le Client doit créer un compte sur le site Cisco / créer un ticket en renseignant le numéro de série pour générer une RMA (autorisation de remise matériel).

12 Service après-vente

Le service après-vente est assuré par un point d'accueil unique pour la prise en compte des signalisations et le traitement des incidents affectant le Service : le Centre Support Client.

Signalisation des incidents :

Tout incident dans la fourniture du Service ou tout dysfonctionnement peut être signalé par le Client au Centre Support Client, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 via l'Espace clients Entreprises ou par téléphone au numéro spécial à tarification gratuite 1017.

Le Client précise le numéro de Prestation ou N° tête du site concerné, la nature du défaut constaté ainsi que le numéro téléphonique de l'interlocuteur à contacter sur le Site.

Tout incident signalé par le Client est pris en compte par le Centre Support Client et sera traité pendant les heures d'ouverture du Service (du lundi au vendredi de 8h à 18h, heure Métropole). Un ticket d'incident est ouvert par le Centre Support Client qui établit un diagnostic précis et détermine la nature ainsi que le domaine de responsabilité de l'incident.

Pour un incident relevant de la responsabilité du Client, celui-ci en est informé par le Prestataire et le ticket d'incident est alors clôturé.

Tout incident est enregistré dans une base de données permettant ainsi de suivre la progression du rétablissement, de déclencher éventuellement les procédures d'escalade et d'en assurer le suivi technique.

A l'issue de la réparation, le Centre Support Client informe le Client de la clôture de l'incident.

13 Utilisation du Service

Le Prestataire et ou ses fournisseurs, selon le cas, conservent tous les droits de propriété du Service

L'utilisation des logos et de la marque du Service ne peut se faire sans le consentement écrit préalable du Prestataire.

14 Respect des dispositions légales et réglementaires

Le Client s'engage à se conformer à toutes les obligations légales ou réglementaires attachées à l'utilisation qu'il fait du Service, et notamment aux dispositions légales relatives à l'enregistrement des communications, et en particulier à l'obligation, le cas échéant, d'informer ses Utilisateurs du Service et l'ensemble des Participants à une conférence, de cet enregistrement, et aux lois en matière de contrôle des exportations.

En cas de non-respect des dispositions légales et réglementaires, le Prestataire est en droit de suspendre immédiatement le Service et de demander au Client de l'indemniser de toutes les conséquences dommageables de cette violation.

15 Facturation

La tarification du Service est constituée de frais de déploiement, d'abonnements mensuels ou d'achat d'équipements.

Les frais de déploiement sont facturés à la mise en service de chaque Site.

Les packs Calling, Suite et Espace de travail sont facturés sous forme d'abonnement mensuel sur la base des packs actifs sur la période de facturation. Un pack est considéré actif dès lors que la licence est assignée à un Utilisateur, que ce soit par l'Administrateur Client dans le cas du Self Install, ou bien par les équipes du Prestataire dans le cas d'Orange Install.

Toute licence activée dans le mois est facturée pour la totalité du mois en cours, sans possibilité de prorata temporis.

Toute modification effectuée par le Client sur le Webex User Hub sera répercutée sur la facturation du Service

Les postes à l'achat ou en location feront l'objet d'une facturation à partir de la date de réception chez le Client.

Règles et délais de livraison des équipements (J = date de sortie des entrepôts du matériel)

Destination	Transporteur	Spécificités	Livraison
France métropolitaine	Chronopost ⁽³⁾	Poids < 30kgs	J+1 avant 13h
France métropolitaine	Carlberson ⁽⁴⁾	Poids > 30kgs	J+3 max selon destination
UE	Chronopost ⁽³⁾	Poids < 30kgs	J+3
DROM ⁽¹⁾	Chronopost ⁽³⁾	Douanes	J+3
COM & Reste du monde ⁽⁵⁾	Bolloré	Douanes + BDU ⁽²⁾	J +8

(1) : cf document 'Expéditions DROM-COM 20190507.docx'

(2) : Bien Double usage

(3) : Chronopost : J+1 en métropole et J+3 en DROM ou UE

(4) : Calberson fait partie du groupe Geodis

(5) : si le matériel a des caractéristiques de chiffrement, alors il peut être soumis au règlement européen concernant les BDU (Bien Double Usage). Ce règlement peut nécessiter l'obtention d'une licence dont le délai peut être d'environ 3 semaines.

15.1 REVISION DES PRIX

Révision des prix dans le cadre d'un indice des prix

Les prix feront l'objet d'une révision, chaque premier jour du mois de la date anniversaire de signature du bon de commande de chaque module par application de la formule suivante :

$$P = P-1 * [1/2*(S/S-1) + 1/2*(Eqpt/Eqpt-1)]$$

Dans laquelle :

P est le prix révisé, P-1 est le prix en vigueur avant la date de révision,

S est le dernier indice Syntec publié à la date de la révision, S-1 est l'indice Syntec publié douze mois avant la date de révision.

L'indice mensuel Syntec est accessible sur le site www.syntec.fr

Eqpt est l'indice mensuel de prix d'importation de produits industriels (INSEE référence 010765308) publié à la date de révision et Eqpt-1 est l'indice mensuel publié douze mois avant la date de révision. En cas de disparition ou de non-publication d'un indice, il sera remplacé par un indice d'effet comparable.

Révision des prix dans le cadre d'une évolution catalogue

Le Prestataire est susceptible de faire évoluer les tarifs du catalogue du Service et de proposer de nouveaux articles ou prestations.

Le client devra se référer à la dernière Fiche Tarifaire pour connaître les tarifs des nouveaux articles en vigueur.

16 Annexe

16.1 DETAIL DES FONCTIONNALITES DES PACK UTILISATEURS

	Espace de travail	Calling	Suite
Téléphonie			
Passer un appel audio (PSTN/VoIP)	✓	✓	✓
Recevoir un appel audio (PSTN/VoIP)	✓	✓	✓
Clavier d'application		✓	✓
Mise en attente et reprise d'appel	✓	✓	✓
Numérotation d'extension	✓	✓	✓
Identification d'appel entrant (nom et numéro)	✓	✓	✓
Passer et recevoir un appel vidéo		✓	✓
Parquer/récupérer un appel direct		✓	✓
Parquer/récupérer un appel de groupe		✓	✓
Transfert d'appel (Assisté, Semi-assisté, Aveugle)	✓	✓	✓
Desk Phone Control (DPC) - Appels entrants/sortants de base		✓	✓
Desk Phone Control (DPC) - Caractéristiques de l'appel en cours		✓	✓
Desk Phone Control (DPC) - Partager		✓	✓
Fusionner (appel audio bidirectionnel)		✓	✓
Conférence (appel audio à deux voies)		✓	✓
Désactiver/réactiver le son		✓	✓
Partage d'écran		✓	✓
Contrôle du bureau à distance		✓	✓
Ne pas déranger		✓	✓
Indication d'appels indésirables		✓	✓
Appeler la messagerie vocale		✓	✓
Appel d'urgence (112, 15, 17, 18)		✓	✓
URL de mise à jour de la localisation des urgences (112, 15, 17, 18)		✓	✓
Codes d'accès aux fonctions (FAC)	✓	✓	✓
Renvoi d'appel - Toujours	✓	✓	✓
Renvoi d'appel - Occupé	✓	✓	✓
Renvoi d'appel - Pas de réponse	✓	✓	✓
Renvoi d'appel - Non joignable	✓	✓	✓
Rappel (mobile) demande si ligne occupée	✓	✓	✓
Sonnerie simultanée		✓	✓
Sonnerie séquentielle		✓	✓
Masquer un numéro/bloquer l'identification de l'appelant	✓	✓	✓
Paramètres de la messagerie vocale		✓	✓
Rejet d'appels anonymes		✓	✓
Rappel automatique		✓	✓
Appel vidéo - Arrière-plan virtuel	✓	✓	✓
Réduction du bruit de fond		✓	✓
Mode musique		✓	✓
Contacts Personnels			
Afficher tous les contacts		✓	✓
Ajouter de nouveaux contacts		✓	✓
Gérer les favoris		✓	✓
Gérer les groupes		✓	✓
Consulter le profil		✓	✓
Historique d'appels / Boîte vocale			
Journaux d'appels - Historique des appels basé sur le serveur/unifié		✓	✓
Journaux d'appels - Supprimer tout		✓	✓
Journal des appels - Supprimer des appels individuels		✓	✓
Journal des appels (de base) - Compteur d'appels manqués		✓	✓
Journal des appels (amélioré) - Afficher la durée des appels		✓	✓
Messagerie vocale visuelle - Afficher		✓	✓
Messagerie vocale visuelle - Audio		✓	✓
Messagerie vocale visuelle - Marquer comme vu		✓	✓
Messagerie vocale visuelle - Marquer comme confidentiel ou urgent		✓	✓
Recherche			
Recherche universelle		✓	✓
Recherche de contacts Outlook		(PC seulement)	(PC seulement)
Recherche Local Mobile Contact		✓	✓
Recherche dans l'annuaire Google		(Mobile seulement)	(Mobile seulement)
Liste commune des groupes et recherche dans l'annuaire personnel		✓	✓
Intégrations de la téléphonie			
Intégration de Microsoft Teams pour Calling		✓	✓
Intégration de Microsoft Outlook pour les appels		✓	✓
Intégration de Slack pour les appels		✓	✓
Messaging			
Présence			
Présence à l'appel (en cours d'appel)		✓	✓
Présence en réunion (en réunion, lors d'une présentation)		✓	✓
Présence (active, dernière activité)		✓	✓
Réglage manuel de la présence - Ne pas déranger		✓	✓
Statut du message personnel		(Application seulement)	(Application seulement)

Fonctions basiques de chat			
Chat - Voir l'historique		✓	✓
Chat - Supprimer l'espace		✓	✓
Chat - Supprimer le fil des messages		✓	✓
Chat - Delete Individual Message		✓	✓
Chat - Marquer comme vu		✓	✓
1-1 Chat espaces (Chat de groupe)		✓	✓
Lire le résumé		✓	✓
Cacher l'état de disponibilité		✓	✓
indicateur "est en train d'écrire"		✓	✓
Partage de fichiers		✓	✓
Capture d'écran		✓	✓
Filtres		✓	✓
Mentions		✓	✓
Transmission de messages entre des Space		✓	✓
Définir un statut personnalisé		✓	✓
Recherche à l'intérieur d'un Space		✓	✓
Epingler des messages dans un Space		✓	✓
Envoyer un lien vers l'espace		✓	✓
Marquer comme non lu		✓	✓
Texte enrichi		✓	✓
Citation		✓	✓
Threading		✓	✓
Editer les messages		✓	✓
Glisser-déposer des fichiers		✓	✓
Gifs		✓	✓
Emojis & Emoticons		✓	✓
Réactions		✓	✓
Marquer comme vu		✓	✓
Favoris		✓	✓
Aperçus intégrés (pdf, gifs)		✓	✓
Lecture de vidéos intégrées		✓	✓
Notifications push		✓	✓
File Viewer - Afficher le fichier dans la conversation		✓	✓
Visualisation de fichiers - Télécharger		✓	✓
Indicateur de participant externe		✓	✓
Space member management		✓	✓
Gestion des membres de l'espace		✓	✓
Messagerie inter-équipes/organisation		✓	✓
Personnaliser les sons de notification des messages		✓	✓
Fonctionnalités avancées de Chat			
Planifier la réunion de Space avec tout le monde dans le Space		✓	✓
Ajouter un raccourci vers un espace		✓	✓
Photo de couverture de l'espace		✓	✓
Partage d'écran, d'application, de tableau blanc, d'annotation		✓	✓
Applications intégrées		✓	✓
Modérateur - Ajouter / Supprimer des personnes			✓
Modérateur - Modifier le nom de l'espace			✓
Modérateur - Ajouter / Supprime un modérateur			✓
Modérateur - Modifier l'image de l'espace			✓
Activer le mode annonce			✓
Réunions			
Fonctionnalités communes de réunions			
Capacité des participants à la réunion	100	300	
Salle de réunion personnelle (PMR)	100	1000	
Programmation de réunions Webex (PMR et programmées)	✓	✓	
Planification de réunions dans l'application	✓	✓	
Partage du bureau	✓	✓	
Partage de l'application	✓	✓	
Partage d'écran sur mobile	✓	✓	
Tableau blanc	✓	✓	
Annotation	✓	✓	
Réunions programmées en un clic	✓	✓	
Rejoindre via VoIP	✓	✓	
HD video	✓	✓	
Plein écran et vue de la galerie	✓	✓	
Mise en sourdine de tous les participants	✓	✓	
Exclure tous les participants	✓	✓	
Recherche de participants pendant la réunion	✓	✓	
Conversation à plusieurs	✓	✓	
Expérience des visiteurs sur le web	✓	✓	
Options de mise en page des vidéos (grille 5x5, pile, côté à côté, plein écran)	✓	✓	
Arrière-plans virtuels	✓	✓	
Réduction du bruit de fond	✓	✓	
Mode musique	✓	✓	
Fonctionnalités avancées de réunions			
Réactions animées lors des réunions	✓	✓	
Partage immersif (Montrez-moi devant la présentation)	✓	✓	
Gestes	✓	✓	
Lever la main	✓	✓	

Transfert de fichier durant la réunion			✓
Sessions en petits groupes		✓	✓
Notes		✓	✓
Sondage		✓	✓
Enregistrement des réunions	Local	Cloud + Local	
Réunions Accès au site	✓	✓	
Verrouillage		✓	
Appel audio (utilisateur avec numéro d'appel)	✓	✓	
Numéro de conférence personnel (PCN)		✓	
Rejoindre un système vidéo (CMR)	✓	✓	
Contrôles par défaut du présentateur pour tous les participants		✓	
Contrôle du bureau à distance		✓	
Autoriser la modification de l'URL de la PMR		✓	
Permettre le partage de contenu avec des intégrations externes		✓	
Permettre à d'autres utilisateurs de programmer des réunions en leur nom		✓	
Déléguer vos réunions (co-animation, contrôle de l'animateur de la réunion)		✓	
Gérer en tant que co-organisateur		✓	
Statistiques sur la qualité des médias (Réflexions personnelles)		✓	
sous titres (anglais, français, allemand, espagnol, italien)		✓	
Additionnel			
Mise à jour automatique du logiciel client	✓	✓	
Contraste des couleurs	✓	✓	
Dictée (saisie de messages de chat)	✓	✓	
Lecteur d'écran	✓	✓	
Casques d'écoute USB	✓	✓	
Casques Bluetooth	✓	✓	
Caméras USB	(PC seulement)	(PC seulement)	(PC seulement)
Assistant Webex		✓	✓
Enregistrement des transcriptions		✓	✓

16.2 CONDITIONS CONTRACTUELLES

A titre de précisions, les documents applicables au Service sont les suivants :

- Conditions Générales Orange SA :
http://documentscontratoo.vente.francetelecom.fr/contrats-next-obs_cg_432.pdf
- Conditions spécifiques voix :
https://documentscontractuels.orange.fr/contrats-next-obs_cs_4295.pdf
- Conditions spécifiques Cloud :
http://documentscontratoo.vente.francetelecom.fr/contrats-obs-sa_cs_4304.pdf
- Conditions spécifiques Intégration, Maintenance et Prestations associées :
http://documentscontratoo.vente.francetelecom.fr/contrats-next-obs_cs_4309.pdf
- Conditions spécifiques vente de matériels et concession de licences :
http://documentscontratoo.vente.francetelecom.fr/contrats-next-obs_cs_4313.pdf
- Ainsi que le présent Document (Descriptif de Services Workplace Together Essentials)
- Spécifications Techniques d'Accès au Service (STAS) :
https://documentscontractuels.orange.fr/contrats-next-obs_ann_4762.pdf

La Fiche Tarifaire du Service et d'autres documents techniques sont accessibles sur le Guide Client : <https://mbd.entreprises.fr.orange-business.com/contrats/wte>

16.3 TERMINOLOGIE ET DEFINITIONS

Administrateurs désigne la ou les personne(s), désignée(s) comme Gestionnaire(s) par le Client dans la Commande et désigne l'interlocuteur Client habilité à administrer le Service pour le compte du Client. Les créations et les modifications faites par le(s) Gestionnaire(s) engagent le Client signataire du Bon de Commande. Le(s) Gestionnaire(s) gère(nt) les Organisateurs.

Centre Support Client (CSC) désigne le service après-vente du Prestataire assurant l'ensemble des prestations Service Client (standards et optionnelles) associées au Service. Ce service est disponible à tous les utilisateurs du Service, Participants ou Organisateur.

Client désigne le signataire du Bon de commande.

ECE désigne l'espace client Entreprise, portail de gestion administrative et de signalisation des incidents.

Equipements désigne les téléphones IP ou DECT fournis au titre du Service permettant aux Utilisateurs d'accéder aux fonctionnalités du Service.

Organisateur désigne la personne qui détient un compte Organisateur, c'est-à-dire la personne qui organise la Réunion Webex Meeting et y participe. Elle peut aussi désigner un employé du Client qui détient un Compte d'accès au Service, c'est-à-dire la personne qui peut organiser la réunion et y participer. L'Organisateur a la capacité d'ouvrir une Conférence à tout moment.

Participant désigne toute personne connectée au Service Webex Meeting à partir de son Poste de travail et/ou de son terminal téléphonique.

Poste de travail désigne un équipement constitué d'un poste téléphonique et/ou d'un ordinateur et/ou d'une tablette permettant d'accéder au Service.

Réassort désigne l'opération qui consiste à ajouter un nombre supplémentaire de licences à la commande initiale.

Réseau IP du Client désigne le réseau utilisant la technologie IP, fourni et exploité par le Client, disponible sur l'ensemble des Sites, permettant aux Sites d'accéder à Internet.

RTC ou PSTN désigne le réseau téléphonique public.

SDA sélection direct à l'arrivée (N°) de l'utilisateur : service par lequel le Prestataire alloue un numéro de téléphone pour chaque utilisateur

SVA désigne les numéros de Service à Valeur Ajoutée. Ces numéros spéciaux concernent notamment les numéros en 08, les numéros courts de type 3BPQ et les numéros de services de renseignement en 118.