

Les présentes **Conditions Spécifiques de Vente Trunk SIP** (ci-après les « **CSV** ») s'appliquent à la commercialisation de l'offre Solution Trunk SIP souscrite par le Client auprès de Monaco Telecom (« **MT** ») – le Client et MT étant désignés comme les « **Parties** » - conformément au cadre légal et réglementaire en Principauté de Monaco. Elles complètent, avec le Bon de Commande du Client, les Conditions Générales de Vente Solutions Entreprise (les « **CGV** ») et peuvent y déroger, l'ensemble de ces documents étant considérés comme étant mentionné comme le « **Contrat** » comme défini aux CGV.

En cas de contradiction entre les CGV et les présentes Conditions ces dernières prévaudront. Ces conditions sont disponibles sur le site internet MT. Les tarifs et descriptions d'offres et/ou options applicables sont précisés au Bon de Commande.

**1. Définitions** : Les termes ci-après, utilisés au singulier ou au pluriel, ont dans le cadre des présentes la signification suivante :

- **Beau numéro** désigne une option payante permettant de choisir parmi une liste de numéros comprenant une combinaison de chiffres dont la mémorisation peut sembler aisée. Cette liste est établie à la discrétion de Monaco Telecom ;
- **Canal, canaux** : désignent la ressource logique permettant l'établissement et la transmission bidirectionnelle d'une conversation.
- **Code d'authentification SIP**: désigne le couple constitué d'un identifiant d'un mot de passe qui permet à l'Équipement Client de s'authentifier auprès à l'équipement MT. L'équipement MT contrôle les droits de l'installation du client et le cas échéant le positionne comme actif et apte à écouler du trafic du point de vue du réseau.
- **Date de mise en Service**: désigne la date à laquelle le Service TrunkSIP fourni par MT est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client, tel que notifié par MT.
- **Équipement**: désigne les équipements Client mis en œuvre dans le cadre du Service ;
- **HNO**: désigne les plages horaires hors HO ;
- **HO**: désigne les tranches horaires en Jours Ouvrés définies par MT ;
- **Incident** désigne une défaillance de fonctionnement rendant le Service inopérant pour un usage raisonnable de trafic entrant ou sortant, ou générant une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plateformes ou des ressources nécessaires à l'établissement et le maintien des communications par MT.
- **Jour Ouvré** : représente une journée de 10 heures ouvrées (actuellement de 8h à 18h) entre le lundi et le vendredi hors jours fériés monégasques tels que publiés au journal officiel monégasque.
- **Passerelle RNIS**: désigne un boîtier permettant de rendre compatible le PABX RNIS existant avec un accès VoIP Trunk SIP.
- **SDA** (Sélection Directe à l'Arrivée) : désigne le numéro d'identification ou désignation monégasque, mise à la disposition du Client par MT. Le numéro SDA Principal est, par défaut, le numéro d'appel inscrit à l'Annuaire de Monaco, que le Client retient à titre principal pour la Solution TrunkSIP Monaco Telecom parmi la ou les tranche(s) de numéros SDA dont il dispose, (inclus ou en options). Il sert à l'identification technique du service du Client. Des tranches de numéros SDA sont incluses dans chaque Solution TrunkSIP Monaco Telecom et disponibles en option.
- **Teams**: Microsoft Teams est une application de travail collaboratif conçue pour un travail hybride qui permet notamment la communication entre équipes de travail.

- **Tenant**: Compte d'organisation Microsoft © regroupant les comptes des utilisateurs Microsoft. Le tenant est géré par un administrateur.
- **Voix 365**: désigne une option permettant de passer des appels via son abonnement Trunk SIP par le biais de l'application Microsoft Teams.

**2. Objet** : Ces Conditions Spécifiques de Vente ont pour objet de définir les termes et conditions selon lesquels MT fournit au Client un service Solution TrunkSIP en fonction des spécifications de la Commande du Client.

Le Client reconnaît avoir vérifié au préalable l'adéquation du Service à ses besoins. Le Contrat constitue l'intégralité des engagements entre les Parties au regard des Services fournis mentionnés en objet.

Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du Contrat, sauf mention contraire convenue entre les Parties.

### 3. Description du Service fourni par MT

#### 3.1 Le Service permet au Client :

- d'émettre et recevoir des appels en simultané, (y compris les numéros d'urgence). Le nombre d'appels simultanés dépendant du nombre de Canaux souscrits par le Client ;
- de choisir un profil d'usage permettant de disposer d'appels illimités vers certaines destinations ;
- de bénéficier d'une inscription à l'Annuaire ;
- de disposer d'une continuité du service de téléphonie associé à l'offre Trunk SIP en cas de défaillance de son accès. Service accessible aux clients disposant d'une offre la Fibre Pro incluant une continuité du service Internet (clé haut débit mobile). Service activable sur demande, sous réserve d'éligibilité.
- de bénéficier, en option, d'une seconde adresse IP de sécurisation. 2 adresses IP en mode actif / passif et de même nature (privé ou public). L'option Voix 365 n'est pas éligible à la sécurisation par seconde adresse IP ;
- en option via l'offre Voix 365, d'émettre des appels internes et externes par le biais de la plateforme Teams (Microsoft).

Pour bénéficier de la Solution Trunk SIP Monaco Telecom, le Client doit :

- disposer d'un accès Internet fixe monégasque;
- disposer d'une adresse IP fixe MT, une adresse IP fixe ne pouvant être affectée qu'à une seule Solution Trunk SIP de MT;
- respecter les recommandations techniques de MT.

Pour l'**option Voix 365**, le Client doit, en sus, disposer des éléments suivants :

- un Tenant Microsoft © ;
- les Licences Microsoft © requises.

Le Client s'engage à s'assurer auprès de MT qu'il détient les licences requises préalablement à la souscription.

#### 3.2. Activation du service et conditions de réalisation de la prestation

MT met à disposition le Service postérieurement à la signature du Contrat tenant compte de la configuration spécifiée au BdC (notamment le nombre de Canaux et de SDA, l'adresse IP de référence, etc).

Dans le cas où le Client souhaite conserver son PABX RNIS, la Passerelle RNIS fournie par MT dispose, par défaut, des paramètres nécessaires au fonctionnement du Service.

Pour les Clients ayant souscrit à l'option Voix 365, MT fournit un «pas-à-pas» nécessaire à la configuration du Tenant Microsoft (réalisée par celui-ci ou par son installateur privé). Cette configuration est un prérequis à l'utilisation du Service. Le Client est responsable de son Tenant Microsoft et du paramétrage associé.

#### 3.3. Attribution de SDA au Service souscrit :

Pour bénéficier du Service Trunk SIP, MT attribuera au Client des tranches de numéros SDA en fonction de la commande du Client. Pour clarification, la propriété des tranches de numéros attribuées par MT n'est pas cessible.

Le Client pourra également demander à conserver les numéros actuellement associés aux accès téléphoniques déjà souscrits.

Lors de la souscription à une offre Trunk SIP, les tranches de numéros SDA non conservées seront automatiquement résiliées.

Le Client a la possibilité de commander des tranches de numéros SDA supplémentaires ou de réserver des tranches de numéros SDA pour des besoins futurs.

Un seul Beau numéro peut être attribué à une Solution Trunk SIP commandée. Toute résiliation du Contrat entrainera la résiliation des numéros SDA associés.

### 3.4. Option Voix 365

Via son Tenant, le Client a la possibilité d'attribuer les numéros aux utilisateurs Microsoft de son choix et d'appliquer les paramètres qu'il souhaite sur les comptes (ex : renvoi d'appel, attente musicale, messagerie vocale...). MT ne saurait intervenir ni sur le paramétrage ou la gestion des comptes, ni sur le Tenant Microsoft du Client.

### 3.5. Passerelle RNIS

MT propose un boîtier permettant à un abonné de migrer vers une offre Trunk SIP tout en conservant son PABX RNIS. Ce boîtier, pré-configuré par Monaco Telecom permet de faire la translation entre le protocole SIP du Trunk SIP et le protocole RNIS du PABX, sous réserve de compatibilité des équipements.

MT met à disposition un service support à la téléphonie Trunk SIP ainsi qu'à la passerelle RNIS.

## 4. Obligations du Client

Le Client est responsable de l'utilisation qu'il fait du Service et des numéros SDA fournis par MT. MT ne pourra être tenue pour responsable des conséquences subies par le Client dans le cas d'un usage du Service et des numéros SDA inapproprié ou illicite et, notamment pour l'émission de messages publicitaires non souhaités, de prospections et tout autre usage non conforme à la réglementation en vigueur. Il est seul responsable des logiciels qu'il pourrait utiliser sur son environnement.

Le Client s'engage :

- à faire le nécessaire pour mettre en place ou souscrire des fonctions de protection ou prévention sur ses serveurs permettant d'éviter l'usage abusif ou frauduleux de la Solution Trunk SIP fournie par MT, ainsi qu'à mettre en place les mesures de sécurité afin de prévenir tout accès frauduleux à ses équipements, réseau et matériel ;
- à ne pas émettre d'appels sortants prenant leur origine en dehors d'un Site Client monégasque, hors du plan de numérotation monégasque.

Toute revente de communications pourra conduire à la résiliation du Service.

**Option Voix 365** : Le Client est responsable de son Tenant Microsoft ainsi que de son paramétrage. A ce titre, il s'engage notamment à désactiver la fonction « fédération ».

## 5. Obligations de MT et qualité de service – Responsabilité

**5.1** MT s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service et à fournir le Service, tel que décrit aux présentes CSV.

Les communications doivent respecter les standards de codage de la voix supportés par MT, actuellement CODEC G711 et CODEC G729.

Les transmissions de fax doivent utiliser les standards de codage supportés par MT, actuellement CODEC T38 et CODEC G711.

MT préconise un débit IP de 83 kbps symétrique par canal de communication.

Il est rappelé au Client pour l'application du présent article les points suivants :

- Lorsqu'un incident impacte le service Trunk SIP, la pénalité ou compensation ne s'applique que sur l'abonnement du Site Client affecté par l'incident.

- Si à la fois la GTR et le taux de disponibilité n'ont pas été respectés, les pénalités ne se cumulent pas. La pénalité alors applicable pour la défaillance avérée du Service souscrit sera la pénalité la plus élevée entre celle normalement prévue pour le dépassement de l'Engagement de GTR et celle normalement prévue pour la disponibilité de Service inférieure au taux de disponibilité prévu.

- Si la pénalité concerne un Site Client secouru, l'abonnement mensuel à devoir par le Client au titre du Contrat de Service inclut la partie lien de secours.

- Par ailleurs le calcul du temps d'indisponibilité du Service est effectué par événement compris entre l'heure d'ouverture et l'heure de résolution mentionnées au ticket d'incident issu des systèmes MT.

- Pour que les pénalités soient reversées au Client il devra en faire la demande expresse et sera dédommagé le cas échéant sur la base des éléments mesurés par MT visés ci-dessus.

## 5.1 Engagements et compensations

### 5.1.1 Disponibilité annuelle du Service

- site non secouru : 99,95%
- site secouru : 99,99%

Le taux de disponibilité est calculé de la façon suivante :

$(1 - (\text{cumul des minutes d'indisponibilité dans l'année civile} / (365 * 24 * 60)))$

Pénalités relatives à la disponibilité constatée :

Site Client non secouru			
De 99,90%	à 99,949%	20% du montant de	l'abonnement mensuel
Moins de 99,90%		100% du montant de	l'abonnement mensuel
Site Client secouru			
De 99,95%	à 99,989%	20% du montant de	l'abonnement mensuel
Moins de 99,95%		100% du montant de	l'abonnement mensuel

### 5.1.2 Garantie de temps de rétablissement (« GTR ») du Service pour les configurations supérieures à 10 canaux :

- En HO : 2 heures
- En HNO : 4 heures

Le calcul du nombre d'heures de dépassement par rapport à l'engagement de GTR est effectué par événement avec arrondi à l'heure inférieure. Le créneau HO ou HNO est celui de l'heure à laquelle l'incident est déclaré dans le ticket d'incident issu des systèmes MT.

Pénalités en cas de dépassement de l'Engagement de GTR par Service et par Site (les Pénalités sont calculées par paliers de dépassement) :

- 1h : 20% du montant de l'abonnement mensuel

- 2h : 40% du montant de l'abonnement mensuel

- Plus de 2h : 100% du montant de l'abonnement mensuel

Cas d'un service secouru par une option sécurisation : MT s'engage à rétablir le routage de l'adresse IP de secours sous 8 heures ouvrées

**5.2** En cas d'interruption totale du Service, le Client pourra, sur demande, obtenir le re-routage de son trafic de la Solution Trunk SIP MT vers le numéro fixe ou mobile qu'il aura spécifié.

**5.3** Le Client reconnaît que :

- pour des raisons de sécurité, MT est susceptible de procéder au blocage de certaines destinations.
- La responsabilité de MT ne pourra être engagée en cas d'accès - frauduleux aux équipements ainsi qu'au réseau et aux matériels du Client.
- MT est susceptible de suspendre tout ou partie du Service en cas d'utilisation du Service qui serait non conforme ou anormale (notamment en cas de trafic anormalement élevé vers une ou plusieurs destinations).

## **6. Durée du contrat et évolution**

Le Contrat démarre à compter de la date de mise en service. La durée du Service est celle stipulée au BdC. A défaut de mention spécifique, le Contrat est souscrit pour une durée indéterminée avec une période minimale d'un mois.

Le Contrat peut être résilié à tout moment par le Client conformément aux CGV moyennant un préavis de quinze (15) jours, sauf disposition contraire expresse.

## **7. Conditions financières et facturation**

**7.1.** La date de début de facturation interviendra à la Date de Mise en Service de l'offre ou de l'option souscrite, au prorata temporis. L'abonnement aux offres et options est payable d'avance.

**7.2.** Par défaut, la facture est disponible électroniquement dans l'espace Client en ligne. Une facture papier pourra être adressée si le Client en fait la demande expresse. Les rapports d'activités sont disponibles sur l'Espace Client en ligne.

**7.3.** La tarification associée aux offres (abonnement, options et communications) est précisée dans le Catalogue des Prix.