



**Business
Services**

Mémoire Technique Lot 1



Réponse à l'Appel d'Offres

Fourniture de services et de matériels de
télécommunications

Lundi 22 octobre 2012

Votre interlocuteur commercial

Marc SEVEN Ingénieur Commercial

Téléphone : 02 96 01 16 84

marc.seven@orange.com

Clause de confidentialité

Toute information contenue dans ce document strictement confidentiel est fournie à Côtes d'Armor Habitat dans le seul but de répondre à sa requête et ne peut être utilisée à d'autre fin.

Côtes d'Armor Habitat s'engage à ne pas publier ni faire connaître tout ou partie de ces informations à quelque tierce partie que ce soit, sans l'autorisation préalable de France Télécom.

copyright 2012
tous droits réservés

Sommaire

1. INTRODUCTION	5
1.1. VOS OBJECTIFS	5
1.2. NOS SOLUTIONS.....	5
1.3. FRANCE TÉLÉCOM : DES INTERLOCUTEURS DE PROXIMITÉ.....	7
1.4. PRÉSENTATION DE FRANCE TÉLÉCOM.....	8
2. COMPLÉMENTS AU C.C.A.P.....	11
2.1. MODE D'ÉVALUATION DES PRIX - AJUSTEMENTS DES PRIX.....	11
2.1.1. <i>Contenu des prix</i>	11
2.1.2. <i>Ajustement des prix</i>	11
2.1.3. <i>Information sur les changements de tarifs et services</i>	11
2.2. FACTURATION ET RÈGLEMENT DES SERVICES	12
2.2.1. <i>Facturation Entreprises</i>	12
2.2.2. <i>Facturation détaillée</i>	13
2.3. INFORMATION SUR LES SERVICES DE RENSEIGNEMENTS ET LE RAPPEL AUTOMATIQUE	13
2.4. INFORMATION SUR LA PARUTION ANNUAIRE	13
2.5. INFORMATION SUR LA NOTIFICATION DU MARCHÉ.....	13
2.6. INFORMATION SUR LES PÉNALITÉS	14
2.7. INFORMATION SUR LA GARANTIE DECENNALE	14
2.8. RESPONSABILITÉ DU CLIENT.....	14
2.9. OBLIGATIONS DU TITULAIRE	15
2.9.1. <i>Responsabilités de France Télécom</i>	15
2.9.2. <i>Licence opérateur</i>	15
2.9.3. <i>Normes</i>	15
2.9.4. <i>Documentation</i>	15
3. RÉPONSE AU C.C.T.P.....	16
3.1. LES ATOUTS DU RÉSEAU FRANCE TÉLÉCOM	16
3.1.1. <i>Raccordement aux installations existantes et services complémentaires</i>	16
3.1.2. <i>Sécurisation dans le réseau au niveau des centraux de rattachement</i>	16
3.1.3. <i>Sécurisation dans le réseau au niveau des réseaux de transmission</i>	17
3.1.4. <i>Qualité des communications</i>	18
3.2. NOTRE OFFRE DE RACCORDEMENT	19
3.2.1. <i>Les Contrats téléphoniques</i>	19
3.2.2. <i>La Garantie de Temps de Rétablissement</i>	27
3.2.3. <i>Les numéros téléphoniques</i>	28
3.2.4. <i>Commandes de raccordement</i>	28
3.2.5. <i>Les délais de raccordement</i>	29
3.2.6. <i>Contrôle et réception des mises en service</i>	30
3.2.7. <i>Résiliation de raccordement</i>	30
3.2.8. <i>Communication du Nouveau Numéro</i>	31
3.3. PRÉSENTATION DE L'OFFRE DE CONVERGENCE BUSINESS INTERNET VOIX.....	31
3.4. LES COMMUNICATIONS.....	36
3.4.1. <i>Communications non abouties</i>	36
3.4.2. <i>Communications entrantes</i>	36
3.4.3. <i>Les communications vers les Numéros spéciaux</i>	36
3.4.4. <i>Tarification des communications</i>	36
3.4.5. <i>Un prix spécifique pour vos communications</i>	37

3.5.	LE SERVICE APRÈS VENTE ENTREPRISES.....	39
3.5.1.	<i>Le SAV.....</i>	39
3.5.2.	<i>L'Espace Client Entreprises.....</i>	39
3.6.	FACILITER LA GESTION DE VOS FACTURES	41
3.6.1.	<i>La gamme des offres de Billing Tools</i>	41
3.6.2.	<i>Envoi des données de taxation en ligne.....</i>	45
3.7.	GAGNEZ EN EFFICACITÉ SUR VOS APPELS ENTRANTS.....	46
3.8.	COMMUNIQUER PLUS FACILEMENT	49
3.8.1.	<i>Les Numéros Accueil et Audiotel</i>	49
3.8.2.	<i>La réunion téléphone Flash</i>	54
3.8.3.	<i>Gérer la diffusion de messages en nombre : Contact Everyone.....</i>	55
4.	MISE EN PLACE DU MARCHÉ.....	58
4.1.	CALENDRIER DE DÉPLOIEMENT EN DÉBUT DE MARCHÉ.....	58
4.2.	PLANNING PRÉVISIONNEL DE DÉPLOIEMENT	59
4.3.	DÉLAI DE MISE EN ŒUVRE DES FACTURES.....	59
5.	DEMANDE DE MISE AU POINT DU MARCHÉ.....	60
6.	ANNEXE 1 : CONTRATS ORANGE BUSINESS SERVICES	61
7.	ANNEXE 2 : EXEMPLE DE FACTURES	62

1. Introduction

1.1. VOS OBJECTIFS

La présente consultation a pour objet la fourniture de services de télécommunications concernant la téléphonie fixe.

Afin de maîtriser vos dépenses en matière de télécommunications et d'optimiser les ressources et performances nécessaires à l'exploitation de votre réseau téléphonique, dans le respect de la réglementation, vous souhaitez établir un marché de télécommunications.

Parmi vos priorités, vous souhaitez :

- ⇒ le choix de solutions techniques les plus simples et les plus performantes garantissant un haut niveau de service et un minimum de coûts induits,
- ⇒ la garantie d'un service de qualité s'appuyant sur des solutions techniques pérennes et sécurisantes,
- ⇒ la maîtrise globale des dépenses de télécommunication et le contrôle de la facturation correspondante,
- ⇒ des interlocuteurs clairement identifiés pour répondre à l'ensemble de vos demandes.

Les services de télécommunications doivent répondre à ces attentes, mais aussi se montrer innovants et évolutifs. Ils devront pouvoir prendre en compte vos nouvelles attentes, et vous permettre ainsi de disposer d'un service pérenne, conçu en fonction des orientations et des critères de succès que vous vous serez fixés.

1.2. NOS SOLUTIONS

Orange Business Services vous présente une offre de services en adéquation avec vos besoins et à vos objectifs :

- > en matière de maîtrise des dépenses, de qualité de service ainsi que de sécurisation

Des solutions de connexion centrées sur vos besoins:

SI Fid La solution de téléphonie fixe que nous vous proposons garantit la continuité de service et ne nécessite aucune modification technique des matériels existants sur vos sites. Elle prend en compte de manière transparente les trafics entrant et sortant de tous vos sites, sans changement de numérotation.

Les contrats Professionnels Présence et Professionnels Numéris, par le niveau de services et de tarifs qu'ils offrent, sont ceux qui répondent le mieux à votre cahier des charges.

Ces raccordements sont en connexion directe sur la boucle locale filaire. Ils vous apportent **des services avancés de téléphonie** (Sélection Directe à l'Arrivée, Transfert d'appel, Présentation du numéro, Messagerie vocale,...) avec une **garantie de rétablissement du service**.

La structure tarifaire des communications :

Notre offre tarifaire repose sur le **Tarif France à la seconde avec un taux fixe de réduction** sur le montant des communications par type de destination.

Le tarif France à la seconde est conçu sur la base d'un prix minute décompté à la seconde dès la première seconde vers les fixes en France et les mobiles métropolitains.

Les taux de réduction sont fixes, le tarif de base évolue en fonction de la politique tarifaire des communications vous faisant ainsi bénéficier des réductions potentielles en cours de marché.

La Facturation et les services de gestion pour consultez vos factures en ligne et gagnez du temps dans l'analyse de vos consommations téléphoniques.

Le système de facturation des Clients Entreprises et Collectivités, **Facturation Entreprises** offre des possibilités notamment en terme de présentation, de consolidation, de format des factures et de services de facturation.

Le service **Bill View** permet de visualiser, de télécharger et donc d'éditer et d'archiver, via internet et **gratuitement**, les duplicata des factures issues du système de Facturation Entreprise.

Bill Analyst est un service en ligne permettant d'analyser ses détails de communications.

Les **Rapports de gestion**, ensemble de rapports électroniques, vous apportent une vision consolidée de vos coûts télécoms et du parc télécom.

Le Service après Vente :

Vos solutions de connexion au réseau incluent un Service Après Vente qui assure la prise en charge de vos incidents 24h/24 et 7j/7. Vos accès, analogiques comme Numéris, incluent de base une garantie de temps de rétablissement.

Les services à Valeur ajoutée pour faciliter les contacts et la transmission de l'information :

Le **Numéro Accueil** est un service qui permet d'organiser votre accueil téléphonique en fonction de la disponibilité de vos ressources internes et de choisir d'offrir ou non le coût de la communication.

Notre offre **Contact Everyone** est une solution simple, clé en main, de diffusion de messages en nombre vers des téléphones fixes ou mobiles, ou via les SMS, mail, fax, avec gestion des Accusés Réception.

1.3. FRANCE TÉLÉCOM : DES INTERLOCUTEURS DE PROXIMITÉ

Au sein de l'Agence Entreprise Ouest Atlantique , votre interlocuteur commercial, **Marc SEVEN** est chargé de vous accompagner dans le développement de vos activités et de vous conseiller en apportant à vos projets des solutions globales et évolutives avec le soutien d'une équipe dédiée à votre écoute.

Votre Interlocuteur Commercial :

Marc SEVEN Tél : 02 96 01 16 84 marc.seven@orange.com

Le Service après-Vente Entreprises prend en charge les problèmes techniques et dérangements auxquels vous pouvez être confrontés ceci 24h/24 et 7j/7 : le 0 800 13 65 65 ou le 1017

Nous mettons aussi à votre disposition l'accès par le Web (www.orange-business.com) pour les commandes et le suivi SAV.

1.4. PRÉSENTATION DE FRANCE TÉLÉCOM

Le groupe France Télécom-Orange compte plus de 215 millions de clients dans le monde, pour l'internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent. En 2010, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 45,5 milliards d'euros pour l'ensemble de ses activités.

France Télécom-Orange c'est aussi **la proximité** : un grand réseau de 1200 boutiques et points de ventes pour les clients résidentiels et professionnels, **des Agences Entreprises** qui commercialisent l'ensemble de l'offre Business Services d'Orange (voix, fixe, data, mobile, intégration) auprès des entreprises, collectivités locales et établissements publics. Elles garantissent la qualité de service vis-à-vis de leurs clients sur l'ensemble des processus.

Le groupe France Télécom-Orange est l'un des leaders des services de télécommunications aux entreprises **sous la marque Orange Business Services**.

Avec son projet d'entreprise « **conquêtes 2015** », Orange s'adresse simultanément à ses salariés, à ses clients, à ses actionnaires et plus largement à la société dans laquelle l'entreprise évolue en s'engageant concrètement sur des plans d'actions.

Accompagner les collectivités locales

L'implication des Directions Régionales garantit une écoute attentive des besoins spécifiques locaux et assure le succès d'un dialogue constructif tenant compte des préoccupations des différents interlocuteurs : élus locaux, représentants de l'Etat, acteurs associatifs, économiques et presse. Les 169 000 collaborateurs du Groupe, dont 80 000 travaillent en France, contribuent au développement du groupe. Ils participent au déploiement de services innovants qui rendent la vie quotidienne des citoyens plus simple et plus facile, l'activité des entreprises plus performante, les territoires plus attractifs, la gestion interne des collectivités plus efficace.

France Télécom - Orange, partenaire des Régions

L'ambition de France Télécom-Orange est d'accompagner les Régions, au cœur de leurs enjeux, dans leurs politiques de développement solidaire et durable, dans la modernisation des territoires et leur promotion à l'échelle européenne.

L'aménagement numérique et le développement de services innovants appuyés sur les TIC contribuent à répondre aux défis de demain.

Chaque Région, en fonction de son histoire, de sa culture, de son environnement et de son tissu économique et social, a développé sa propre stratégie numérique. Riche de son expérience et fort de son organisation au plus près de chaque territoire, France Télécom-Orange s'engage aux côtés des Régions dans une démarche personnalisée, pour leur apporter conseil, expertise et savoir-faire.

Recherche et innovation

> 3 200 chercheurs et salariés dans les métiers de l'innovation

des collaborations établies de longue date avec des partenaires de la recherche publique et industrielle

> 8 laboratoires Recherche et Développement, qui illustrent la volonté du Groupe de prendre une part active dans la diffusion de l'innovation et de la recherche, dans le développement des réseaux du futur,

des contenus et des usages.
> un portefeuille de 7800 brevets.

Le développement durable

Nous avons défini une politique de management des risques environnementaux dont les objectifs sont intégrés à la stratégie de développement de l'entreprise et qui contribue à l'amélioration de la performance globale de notre groupe, en favorisant la création de valeur à long terme.

Cette politique environnementale est fondée :

- d'une part sur un plan d'action continue visant à **réduire les impacts de nos activités** sur les milieux naturels, à s'assurer du moindre impact de nos produits et services du point de vue de la consommation d'énergie, des matériaux utilisés ou du recyclage,
- d'autre part sur la **mise à disposition de solutions de télécommunications intégrant les dimensions du développement durable** et répondant aux attentes de la société civile et de nos clients.

Nous proposons en outre gratuitement à tous nos clients entreprises de remplacer les factures papier par des factures électroniques.

Nos solutions peuvent participer à la protection de l'environnement et au bien-être collectif, en particulier dans les six domaines suivants :

- Permettre le travail à distance
- Développer le travail collaboratif
- Optimiser la gestion de vos flottes
- Consolider et virtualiser vos infrastructures
- Dématérialiser vos échanges
- Mettre en place des systèmes de télé-monitoring.

Nous avons mis à disposition de nos clients des calculateurs en ligne qui leur permettent d'estimer rapidement les **économies potentielles de CO2** réalisées suite à la mise en place de certaines solutions Orange Business Services.

La directive européenne 2001/115/CE et le décret n°2003-659 du 18/07/03 autorisent la transmission des factures entreprises au moyen de la signature électronique et du certificat électronique.

Orange Business Services propose une offre de **dématérialisation des factures** :

- mise à disposition des factures signées au format PDF accompagnées de la signature et du certificat
- mise à disposition des principales données de la première page au format XML
- mise à disposition d'un service Internet permettant de visualiser (et/ou télécharger) les factures à tout moment et de naviguer facilement

Il n'y a alors plus d'envoi de facture papier. Orange Business Services ne propose pas de solution d'archivage, mais peut préconiser des acteurs du marché tiers archiveurs

Nous sommes également membre de diverses **organisations tournées vers la responsabilité sociale/sociétale d'entreprise et le développement durable**, et dans lesquelles nous participons **activement**. Il s'agit notamment de :

- L'ETNO (European Telecom Network Operators)

- l'ORSE (Observatoire de la Responsabilité Sociétale des Entreprises regroupant des entreprises et leurs partenaires financiers qui se sentent concernés par la RSE),
- **CSR Europe** (réseau européen sur la responsabilité sociale/sociétale d'entreprise; regroupant plus de 70 multinationales basées en Europe),
- Le **GeSI** (Global eSustainability Initiative – regroupement d'industriels et d'opérateurs du secteur des télécommunications),
- Le **MPPI** (Mobile Phone Partnership Initiative), réunissant, sous l'égide du Programme des Nations Unies pour l'Environnement, les principaux équipementiers et des opérateurs pour développer des codes de bonne conduite pour la collecte, les mouvements transfrontières et le reconditionnement des téléphones mobiles usagés),
- Le **EE IOCG** (Energy Efficiency Inter-Operator Collaboration Group), regroupant les principaux opérateurs mondiaux, qui promeut l'efficacité énergétique du secteur des TIC.
- La **Mobile Alliance Against Child Sexual Abuse Content**- alliance des opérateurs de téléphonie mobile pour lutter contre l'exploitation sexuelle des enfants sur internet.

Nos engagements et nos actions en matière de développement durable sont concrets et font partie intégrante des offres que nous vous proposons. Ils ont d'ailleurs été reconnus et récompensés en France et à l'étranger :

Global Telecom Business Awards 2010

Green Power Innovation » pour le programme de stations solaires dans les marchés émergents

Best Workplaces for Commuters" Awards 2010

Orange Business Services distingué pour son programme de travail à distance aux Etats-Unis

Label « Responsabilité Sociale » 2009

Pour ses centres de relations clients en France

Frost & Sullivan 2008

European Green Excellence Award in Product Innovation and Service Achievement.

2. Compléments au C.C.A.P.

2.1. MODE D'ÉVALUATION DES PRIX - AJUSTEMENTS DES PRIX

2.1.1. Contenu des prix

Les frais d'accès au service seront facturés pour les nouveaux raccordements créés dans le cadre du marché. Cependant, il sera tenu compte des contrats souscrits avant la date de notification du marché. **Ainsi lorsque des raccordements existants auprès de France Télécom sont réutilisés, les frais d'accès au service correspondant sont nuls.**

France Télécom intervient exclusivement sur ses propres matériels et n'intervient pas sur vos installations privées dont la maintenance fait l'objet d'une prestation spécifique.

Dans le cadre de la mise en œuvre du marché, les modifications, les services particuliers, ou les interventions programmées en horaires exceptionnels non comprises dans l'offre de service rattachée au produit concerné seront facturés suivant les tarifs indiqués au catalogue des prix ou au coût réel s'il s'agit d'une Offre Sur Mesure.

2.1.2. Ajustement des prix

Etablissement des prix

Les tarifs de France Télécom font l'objet d'un encadrement réglementaire dans les conditions suivantes : les tarifs du service universel et des services pour lesquels il n'existe pas de concurrents sur le marché sont homologués par le ministre chargé de l'économie et des télécommunications, après avis public de l'ARCEP (article 17-2 du cahier des charges de France Télécom approuvé par le décret n° 96-1225 du 27 décembre 1996).

Evolution des prix

Les prix des prestations, fournies par Orange Business Services relevant du service universel ou n'en relevant pas, évoluent conformément aux Conditions Générales Orange Business Services et au Bordereau des Prix Unitaire ajustable sur la base du Catalogue des Prix de France Télécom.

2.1.3. Information sur les changements de tarifs et services

Orange Business Services prend les dispositions appropriées pour que tout nouveau tarif destiné à figurer dans le catalogue soit porté à la connaissance des utilisateurs au moins huit jours avant la date à partir de laquelle il s'applique, notamment **par les informations portées sur les factures précédant l'évolution d'un tarif.**

Si de nouveaux tarifs ou modifications de services (nouveaux services, évolution de services) apparaissent en cours de marché, ils font partie intégrante du marché et ce sont ces nouveaux prix qui apparaîtront sur la facture.

France Télécom s'engage à maintenir l'application des remises consenties au titre de ce marché : les taux de remise sont fixes pour la durée du marché.

Le catalogue des prix de France Télécom est consultable librement dans les agences commerciales de France Télécom et sur Internet à l'adresse suivante :

<http://www.lesprix.francetelecom.com/catalogue/catalogue.nsf/WPAccueilParticulier?OpenPage>

2.2. FACTURATION ET RÈGLEMENT DES SERVICES

2.2.1. Facturation Entreprises

Vous bénéficiez du système de facturation des Clients Entreprises, **Facturation Entreprises**.

Ce système offre des possibilités notamment en terme de présentation, de consolidation, de format des factures et de services de facturation. Il permet en particulier d'indiquer le numéro de marché sur les factures pour l'ensemble des accès.

Les services concernés par Facturation Entreprises sont les suivants :

- ⇒ Le service téléphonique,
- ⇒ Le service Numéris,
- ⇒ Le service de liaisons louées,
- ⇒ Les prestations complémentaires liées aux services mentionnés ci-dessus,
- ⇒ Les services Audiotel,
- ⇒ Les Offres sur Mesure,
- ⇒ Les numéros Accueil.

La Facture Entreprises permet de ventiler les prestations en six grandes rubriques :

- ✧ les abonnements,
- ✧ les formules globales et forfaits,
- ✧ les communications,
- ✧ les autres prestations,
- ✧ les pénalités ou les crédits divers,
- ✧ les réductions acquises au titre des options tarifaires.

Chaque facture comporte également plusieurs synthèses qui permettent

- ⇒ de connaître le montant des différentes charges par sous-compte (avec le rappel du montant de la facture précédente)
- ⇒ de connaître le montant des différents types de consommation, par nature et réseau (avec le rappel du montant de la facture précédente)
- ⇒ de connaître les différentes charges par service (ligne téléphonique, liaison louée...).

Facturation Entreprises vous donne la possibilité d'avoir des factures mensuelles calées sur le mois civil ou bimestrielles calées sur un mois impair.

L'envoi des factures se fait de la façon suivante :

- ⇒ à terme à échoir pour les abonnements aux lignes téléphoniques et Numéris,
- ⇒ à terme échu pour les communications sur les lignes analogiques et Numéris et pour les offres tarifaires.

France Télécom propose de fournir une facture et une annexe (facture détaillée) par lot.

Le duplicata de facture papier est un service payant. Votre facture est aussi consultable et téléchargeable sur l'Espace Client Entreprises via l'offre gratuite Bill View.

Notre service Facturation est à votre disposition pour étudier avec vous la présentation de vos factures.

2.2.2. Facturation détaillée

France Télécom met à votre disposition, **gratuitement, sur simple demande, la facturation détaillée** sous format papier. Elle vous précise les détails de communications.

Votre facture, première page et annexes (dont la facturation détaillée), est aussi consultable et téléchargeable sur l'Espace Client Entreprises via l'offre gratuite Bill View de la gamme Bill Tools.

Elle comporte :

- ⇒ le numéro de l'appelant (tête de ligne),
- ⇒ la date de l'appel,
- ⇒ l'heure de l'appel,
- ⇒ la durée de l'appel,
- ⇒ la tranche horaire,
- ⇒ l'identifiant de la destination,
- ⇒ le numéro de l'appelé, à 6 ou 10 chiffres (demande à formuler dans ce dernier cas).

2.3. INFORMATION SUR LES SERVICES DE RENSEIGNEMENTS ET LE RAPPEL AUTOMATIQUE

Dans le cadre du service de mise en relation du " 118 711 " & du " 118 712 ", les communications acheminées, via cette mise en relation, et les communications émises par l'intermédiaire du " 3131 " (rappel automatique) seront facturées et apparaîtront comme des communications locales, nationales ou internationales sur la facture.

2.4. INFORMATION SUR LA PARUTION ANNUAIRE

Suite à l'arrêté ministériel du 18 novembre 2009 désignant la société « Pages jaunes » pour éditer l'annuaire universel imprimé (pages blanches), France Télécom assure la prestation d'inscription dans sa base de données sans aucun engagement de parution.

Cette base est en effet mise à disposition des éditeurs d'annuaires et fournisseurs de services de renseignements aux fins de parution, selon les règles éditoriales qui sont propres à chacun d'eux.

2.5. INFORMATION SUR LA NOTIFICATION DU MARCHÉ

Pour éviter tout problème de paiement, **nous vous demandons d'effectuer la notification le premier jour d'un mois** (d'un mois impair pour une facturation bimestrielle).

Pour un même lot la périodicité de la facturation doit être identique pour toutes les prestations (mensuelle ou bimestrielle).

Pour une mise en place conforme à votre demande et pour éviter tout problème de facturation et de paiement par la suite **nous vous demandons de prévoir une revue de mise en place du marché après la notification**, en particulier pour tous les produits et services non décrits au CCAP, CCTP et annexes à ces documents (ex : postes téléphoniques ...).

2.6. INFORMATION SUR LES PÉNALITÉS

Les pénalités de retard en cas de non-respect des délais de livraison ou de rétablissement du service font partie intégrante de l'offre de France Télécom.

Elles sont spécifiques à chaque produit ou service et sont indissociables du prix du produit ou service indiqué dans la présente offre.

Article 1.3 des **Conditions de Services Voix** « Qualité de Service ligne analogique et Numéris » (documents joints en annexe).

2.7. INFORMATION SUR LA GARANTIE DECENNALE

La garantie décennale est fondée sur les articles 1792 à 1792-7 du Code Civil, dont les tribunaux administratifs font application. C'est une garantie qui institue une responsabilité de plein droit pour les constructeurs d'ouvrage.

Les travaux, objets de votre consultation, relèvent du simple câblage et il n'y a pas réalisation d'ouvrage immobilier qui pourrait être couvert par une garantie décennale.

Malgré le soin apporté par nos équipes dans les travaux, des dommages peuvent être causés aux bâtiments dans lesquelles elles interviennent. Les réparations seraient alors prises en charge dans le cadre de notre assurance responsabilité civile dont vous trouverez une attestation jointe dans notre réponse.

2.8. RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le client doit permettre à France Télécom, et aux personnes mandatées par lui et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont situés les points de terminaison du service.

Le client doit mettre à la disposition de France Télécom dans les délais prévus, les emplacements nécessaires et aménagés pour que les équipements puissent être installés.

Le Client est responsable de l'environnement physique des Équipements fournis par le Prestataire, de l'alimentation électrique 220V qu'il doit fournir pour l'alimentation des accès Numéris.

Lorsque la fourniture du service nécessite, au point de terminaison, l'installation par France Télécom de matériels, ceux-ci restent la propriété exclusive de France Télécom. Il appartient au client de maintenir les mentions de propriété qui peuvent y être apposées.

Le client assume, en qualité de gardien, les risques correspondant aux équipements installés par France Télécom, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Pendant toute la durée de fourniture du service, le client s'engage à souscrire, auprès d'un organisme notoirement solvable, une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir ces équipements de telle sorte que France Télécom soit subrogée dans les droits du client à l'indemnité versée par la compagnie d'assurances.

Avant de signaler une interruption du service à France Télécom, le client s'assure que le défaut ne se situe pas sur l'équipement terminal ou sur la desserte interne.

France Télécom pourra facturer, au tarif en vigueur, toute intervention consécutive à une interruption ou à une défaillance dont l'origine ne réside pas dans un équipement qu'il a fourni ou en cas d'usage anormal par le client de tout équipement fourni par France Télécom.

2.9. OBLIGATIONS DU TITULAIRE

2.9.1. Responsabilités de France Télécom

France Télécom s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires au fonctionnement régulier du service.

Toutefois France Télécom n'est pas responsable des défaillances résultant de faits indépendants de sa volonté, notamment les cas de force majeure, les défaillances dues à des tiers ou au fait du client, en particulier en cas de non respect des Spécifications Techniques d'Accès au Service (S.T.A.S.).

De même, France Télécom n'est pas responsable du contenu des informations transmises et ce, à quelque titre que ce soit.

Les réparations dues par France Télécom en cas de défaillance du service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de la réparation des dommages indirects.

Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance des prestations de France Télécom et notamment les pertes d'exploitation.

2.9.2. Licence opérateur

France Télécom a été autorisée par l'arrêté du 12 mars 1998, publié au Journal Officiel de la République Française du 19 mars 1998, à établir et exploiter un réseau de télécommunications ouvert au public et à fournir le service téléphonique au public (licence d'opérateur L 33.1 et L 34.1).

2.9.3. Normes

France Télécom suit les recommandations, normes et spécifications des organismes de télécommunications internationaux (UIT-T, CCIT, ETSI).

2.9.4. Documentation

France Télécom propose une fourniture de services. Pour tous les prestations nécessitant une documentation : location de terminaux, minitels... France Télécom vous fournit la documentation adaptée.

3. Réponse au C.C.T.P

3.1. LES ATOUTS DU RÉSEAU FRANCE TÉLÉCOM

La mise en œuvre de la solution que nous vous proposons **garantit la continuité de service et ne nécessite aucune modification** sur les matériels et les raccordements existants.

Elle n'entraîne aucun frais supplémentaire de mise en place d'interface ou de programmation de PABX.

3.1.1. Raccordement aux installations existantes et services complémentaires

Notre réseau est un réseau numérique fiable, sécurisé et supervisé. Il dessert sans couture et sans compression l'ensemble du territoire national et s'étend, par le jeu de ses alliances, au reste du monde.

Les équipes de Orange Business Services gèrent et supervisent votre réseau de façon permanente, mettent en place les technologies les plus modernes et appliquent les règles d'ingénierie les plus appropriées pour tirer le maximum de performance des équipements de votre réseau, et ainsi vous fournir, sur l'ensemble du territoire national, un service de très haute qualité.

De par son architecture et son organisation, notre réseau présente toutes les garanties techniques de qualité, de performance et de sécurité. La disponibilité globale des services sur notre réseau est très proche de 100%.

La densité de la couverture nationale du réseau Orange Business Services lui permet de satisfaire vos demandes de raccordement où que vous soyez avec la même sécurisation et la même qualité de service. Tous les types de raccordement sont possibles (analogique, numérique, Numéris T0 et T2), ainsi que la Sélection Directe à l'Arrivée (SDA).

3.1.2. Sécurisation dans le réseau au niveau des centraux de rattachement

3.1.2.1. Doublement d'autocommutateurs et / ou d'unités centrales

Chaque client est relié à un unique CAA (Commutateur à Autonomie d'Acheminement), dans lequel les organes intelligents sont dupliqués pour améliorer le taux de disponibilité de chaque Commutateur.

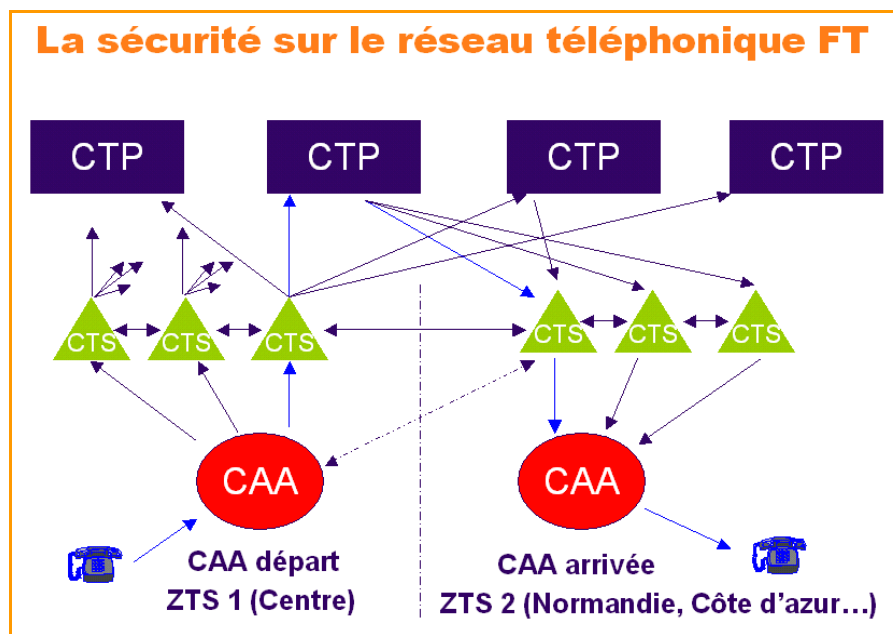
Par ailleurs, France Télécom a divisé le territoire national en zones géographiques appelées ZAA (Zone à Autonomie d'Acheminement) contenant chacune au moins 2 commutateurs pour minimiser le risque d'une isolation complète d'une zone géographique au réseau général.

3.1.2.2. Sécurité dans l'acheminement des communications

L'acheminement des communications est confié à des commutateurs spécialisés : les Centres de Transit Secondaires (CTS). Chaque CAA est relié à plusieurs CTS, eux-mêmes reliés entre eux, et reliés à des Centres de Transit Principaux (CTP) selon le même principe.

Chaque commutateur voit les commutateurs du niveau supérieur par plusieurs chemins d'accès différents. En outre, tous les commutateurs de transit sont sécurisés et écoulent la moitié du trafic (en partage de charge) d'une zone, appels sortants et appels entrants.

Des règles précises fixent le partage de charge, le reroutage, les priorités, les acheminements normaux et les secours à mettre en œuvre pour garantir le meilleur fonctionnement possible du réseau. Le réseau interurbain est mis en œuvre sur des boucles optiques à très haut débit.



3.1.2.3.Secours en énergie

Tous les commutateurs sont alimentés par le réseau EDF. En cas de coupure de courant, un double train de batteries pourvu d'une autonomie unitaire de 24h prend la relève et, au bout de 5 minutes de coupure de courant, un groupe électrogène prend le relais des batteries.

3.1.2.4.Sécurité et sûreté des locaux

Tous les commutateurs sont surveillés et supervisés 24H/24 et équipés de contrôles d'accès (badges d'accès, gardiens).

3.1.3. Sécurisation dans le réseau au niveau des réseaux de transmission

3.1.3.1.Un réseau fiabilisé

La qualité de service repose sur les technologies de pointes mises en œuvre par France Télécom :

- ⇒ anneaux optiques,
- ⇒ maillage des conduits à 155 Mbit/s, 620 Mbit/s ...
- ⇒ double routage,
- ⇒ sécurisation qui est assurée par un réseau de transmission lui-même sécurisé,
- ⇒ maîtrise d'outils de supervision très performants.

La configuration des équipements, la construction d'un conduit, la gestion des alarmes, la surveillance de la qualité, se font de manière centralisée.

3.1.3.2. Routages multiples

Les liens intercentraux sont sécurisés afin d'assurer, en cas de panne, l'acheminement des communications avec un taux de fiabilité élevé. Cette sécurisation est effectuée grâce à des mécanismes de doublement d'artères, de débordement et de reroutage du trafic téléphonique.

3.1.3.3. Débordement sur un autre opérateur

Les ressources disponibles sur l'ensemble des réseaux sont suffisamment dimensionnées pour prendre en compte les besoins des clients. Ainsi, France Télécom ne déborde sur aucun autre réseau d'opérateur.

Tous ces moyens mis en œuvre font de France Télécom le seul opérateur à vous garantir une disponibilité quasi totale de son réseau de télécommunication. Nous n'avons pas besoin de nous appuyer sur le réseau d'un autre opérateur pour subvenir à une éventuelle défaillance de notre part, puisque nous sécurisons nous même notre infrastructure.

3.1.4. Qualité des communications

Garantie de débit	64 Kbit/s dans le cas d'une communication numérique. Bande passante 300/3400 Hz pour les communications analogiques.	Pas de compression de la voix.
Délai d'établissement des communications	inférieur à 2 secondes	Moyenne nationale pour les communications acheminées de bout en bout sur le réseau de France Télécom
Délai de transmission	Inférieur à 200 ms.	Pour les communications sur le territoire national.
Disponibilité du central opérateur de rattachement	Taux de disponibilité de 99,998 %.	Valeur nationale correspondant en moyenne à un temps cumulé d'indisponibilité de 10 minutes par an. France Télécom peut répondre à des besoins de disponibilité particuliers grâce à des offres de service sur mesure, basées sur des engagements de résultats, en s'appuyant sur son Réseau Optique Flexible ou sur son offre catalogue d'accès fiabilisés.
Pourcentage d'appels défectueux, appels nationaux	0,1 %	rapport de l'ARCEP 4 ^e trimestre 2011
Diaphonie		France Télécom suit les recommandations de l'UIT-T de la série Q.550.
Echo	Retard d'écho inférieur à 25 ms.	France Télécom suit dans ce domaine, la recommandation G.131 de UIT-T.

3.2. NOTRE OFFRE DE RACCORDEMENT

France Télécom utilise le mode de raccordement direct, il ne nécessite ni programmation du PABX, ni installation de logiciels.

3.2.1. Les Contrats téléphoniques

France Télécom vous propose les contrats d'accès au réseau téléphonique commuté suivants :

- ⇒ le Contrat Professionnel Numéris.
- ⇒ le Contrat Professionnel Présence,
- ⇒ le Contrat Professionnel

Les contrats Professionnels Présence et Professionnels Numéris, par le niveau de services et de tarifs qu'ils offrent, sont ceux qui répondent le mieux à votre cahier des charges.

3.2.1.1. Le Contrat Professionnel Numéris

Numéris est le nom commercial du Réseau Numérique à Intégration de Services (RNIS) de France Télécom. Numéris permet les échanges téléphoniques avec une qualité numérique de bout en bout. Au-delà des usages de téléphonie, Numéris assure le fonctionnement d'applications.

Les différents types d'accès Numéris :

Numéris Accès de base isolé ou groupement d'accès de base (limité à 8 accès de base) : 2 canaux B par Accès de base, Les canaux B sont dédiés au transport de la voix, des données ou du fax.

Numéris accès primaire offre 15, 20, 25 ou 30 canaux de communication. Un groupement d'accès primaire peut comprendre jusqu'à 30 accès primaires).

Tarification au canal B pour les accès déjà en service et pour les créations d'accès 25 ou 30 canaux

Tarification forfaitaire à l'accès : accès primaire 25-30 (30 canaux maximum) ou accès primaire 15-20 (20 canaux maximum).

Les groupements d'accès primaires ne sont composés que d'accès de même type : groupement d'accès primaire 25-30 ou groupement d'accès primaire 15-20 ou groupement d'accès prix au canal.

Numéris Accès de Base, Numéris Duo et Numéris Accès Primaire raccordent les installations téléphoniques en toute fiabilité, sécurité et compatibilité.

Tableau récapitulatif des services associés au Contrat Professionnel Numéris :

Services compris dans l'abonnement de base
<i>Service d'annuaire</i> : inscription en rubrique professionnelle
<i>Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)</i> : pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au samedi de 8 h à 18 h (hors jours fériés), dans les 4 heures ouvrables qui suivent la signalisation.
<i>Signal d'appel</i> : signalisation d'appel entrant (par un bip)
<i>Sous-adresse</i> : permet d'attribuer un numéro interne à chaque terminal d'une installation ; principalement utilisé pour les communications Numéris entre ordinateurs

Secret appel par appel : ce service permet appel par appel de ne pas transmettre le numéro de l'installation (ou du poste).

Présentation du numéro : présentation du numéro de l'appelant

Services disponibles sur demande sans supplément de prix

Présentation du nom : présentation du nom de l'appelant

Facturation détaillée : détaille l'ensemble des communications émises globalement par l'ensemble des numéros de l'installation.

Autorappel : permet de rappeler automatiquement le correspondant dont la ligne est occupée

Conversation à trois : permet de communiquer à trois interlocuteurs simultanément,

Secret permanent : supprime la présentation du numéro de téléphone de façon permanente et pour tous les appels issus de l'ensemble de l'installation.

Sélection permanente d'appels mobiles, ou Audiotel

Liste Rouge : la Liste Rouge regroupe l'ensemble des abonnés au service téléphonique ne souhaitant pas voir leurs coordonnées paraître dans les annuaires imprimés et électroniques, communiquées par les opérateurs de centres de renseignements, commercialisées à des fins de marketing direct.

Liste orange : les informations concernant le Client ne figurent pas sur les fichiers extraits de la base de données des abonnés au téléphone fixe d'Orange Business Services commercialisée à des fins de marketing direct

Spécialisation des canaux : départ ou arrivée, permet au client de spécialiser les canaux B de son installation

Services moyennant un abonnement mensuel spécifique

Numérotation SDA : permet au poste téléphonique du client d'être directement joignable, sans passer par le standard téléphonique.

Indication permanente de coût : permet de visualiser en temps réel, sur un dispositif spécifique terminal du client (afficheur, écran, etc) une indication progressive du coût de la communication exprimé en UT.

Coût total de la communication : une information est délivrée en fin de communication sur chaque terminal RNIS du client acceptant ce service.

Renvoi du terminal : permet de renvoyer tout appel entrant vers un numéro programmé par le client.

Transfert d'Appel sur non-réponse : renvoi des appels vers un numéro choisi après 20 secondes de sonnerie

*Sélection permanente d'appels Régionaux (SR) ou Nationaux (SN)** : restreint de façon permanente l'ensemble des communications téléphoniques émises par l'installation aux appels locaux et de voisinage pour le SR et aux appels locaux, de voisinage et national longue distance pour le SN.

Sécurisation d'Accès primaires par des Accès de base : réachemine automatiquement le trafic par un ou plusieurs Accès de Base, en cas de dysfonctionnement d'un Accès Primaire Isolé ou d'un Groupement d'Accès Primaires.

Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) en moins de 4 heures « chrono » : option S1 24h/24 7 jours/7, option S2 jours et heures ouvrables.

Services sans abonnement, facturés à l'utilisation

Transfert d'Appel National, ou International et DOM : permet pour l'ensemble des numéros de l'installation de réacheminer tous les appels vers un autre numéro. Le transfert d'appel peut-être National, ou International et DOM.

Indication de coût par Appel : une information est délivrée au fil de l'eau pendant la communication sur l'interface Numéris.

Minimessage : permet d'échanger entre terminaux RNIS, des messages de 32 caractères maximum.

Services sans abonnement, moyennant des frais de mise en service

*Sélection permanente d'appels locaux** : restreint de façon permanente l'ensemble des communications téléphoniques émises par l'installation aux appels locaux, les appels vers les numéros spéciaux restent accessibles.

**Les services de Sélections Permanentes d'Appels ne sont actifs que sur le trafic attribué à France Télécom.*

3.2.1.2. Les Contrats pour lignes analogiques

3.2.1.2.1. Les Contrats Professionnels Présence

Le Contrat Professionnel Présence constitue, par ses tarifs et ses services inclus, **le contrat de référence** du marché des entreprises et établissements. Il présente l'avantage d'une **garantie de temps de rétablissement de 4h en heures ouvrables en standard**.

Les options de GTR S1 et de GTR S2 sont disponibles à un **tarif préférentiel**. Avec le Contrat Professionnel Présence de nombreux services à valeur ajoutée sont disponibles.

3.2.1.2.2. Le Contrat Professionnel

Le Contrat Professionnel constitue le premier niveau professionnel de l'offre de services d'accès au réseau. Il propose une **garantie de temps de rétablissement de 8 heures en heures ouvrables**.

3.2.1.2.3. Le Contrat Pro services

Le **Contrat Pro Services** comprend un ensemble de services en complément des prestations communes aux autres contrats, comme le Transfert d'appel, le Signal d'appel ou la Présentation du nom.

3.2.1.2.4. L'offre Ligne Ascenseur

Un service « tout compris »

Simplifiez vos commandes et votre gestion des lignes téléphoniques dédiées aux ascenseurs. **Ligne ascenseur** est la ligne de téléalarme/télésurveillance qui relie vos cabines d'ascenseurs à votre service d'assistance. C'est un service tout en un, qui vous procure : la ligne téléphonique, un service après-vente de qualité, un forfait mensuel de communications, une fonction de blocage des appels non autorisés, la non parution du numéro dans l'annuaire.

Un service sécurisé

En souscrivant à Ligne ascenseur, vous bénéficiez automatiquement d'une GTR ou garantie de temps de rétablissement contractuelle de 4h en heures ouvrables. Vous pouvez renforcer ce service en choisissant entre deux niveaux de garantie encore plus performants : les options GTR S1 ou GTR S2.

La maîtrise de votre budget

Avec Ligne ascenseur, vous profitez d'un forfait de communication de 20 minutes inclus dans l'abonnement mensuel. Ce forfait concerne les communications établies dans le cadre de la télésurveillance permanente de la cabine, voire celles liées aux signalements des pannes effectuées par les usagers.

Un libellé facilement identifiable sur la facture

Sur votre facture, retrouvez du premier coup d'œil la ligne budgétaire de cette prestation, puisqu'elle apparaît sous l'intitulé : "Ligne ascenseur".

3.2.1.2.5. Tableau récapitulatif des services des lignes analogiques

	Services gratuits	Options complémentaires payantes	Tarif des communications	GTR Standard	options GTR
Abonnement Principal	attribution d'un numéro de téléphone, communications entrantes, inscription annuaire en rubrique résidentielle, 3131, Auto Rappel, Messagerie vocale 3103, Conversation à 3, Sélection permanente d'appels mobiles, audiotel, Sélection modulable d'appels, Secret permanent, Secret appel par appel	Transfert d'appel, Signal d'appel, Maintien du numéro, Sélection permanente d'appels locaux, régionaux, nationaux, inscription annuaire en rubrique professionnelle, Continuité de service pendant la panne, SMS	Tarif Résidentiel	GTR 48h Heures ouvrables	Non
Ligne fixe simple	attribution d'un numéro de téléphone, communications entrantes, 3131, Auto Rappel, Messagerie vocale 3103, Conversation à 3, Sélection permanente d'appels mobiles, audiotel, Sélection modulable d'appels, Secret permanent, Secret appel par appel	Transfert d'appel, Signal d'appel, Maintien du numéro, Sélection permanente d'appels locaux, régionaux, nationaux, Continuité de service pendant la panne, SMS	Tarifs Professionnels	GTR 48h Heures ouvrables	GTR S1 GTR S2
Contrat Professionnel	attribution d'un numéro de téléphone, communications entrantes, inscription annuaire en rubrique professionnelle, liste rouge, liste orange, 3131, Auto Rappel, Messagerie vocale, Conversation à 3, Sélection permanente d'appels mobiles, audiotel, Sélection modulable d'appels, Secret permanent, Secret appel par appel, appel au SAV 1017 gratuit	Transfert d'appel, Signal d'appel, Maintien du numéro, Sélection permanente d'appels locaux, régionaux, nationaux Présentation du numéro, Présentation du nom, Continuité de service pendant la panne, SMS	Tarifs Professionnels	GTR 8h Heures ouvrables	GTR S1 GTR S2
Contrat Professionnel Présence	attribution d'un numéro de téléphone, communications entrantes, inscription annuaire en rubrique professionnelle, liste rouge, liste orange, 3131, Auto Rappel, Messagerie vocale 3103, Conversation à 3, Sélection permanente d'appels mobiles, audiotel, Sélection modulable d'appels, Secret permanent, Secret appel par appel, Présentation du numéro, Présentation du nom, appel au SAV 1017 gratuit	Transfert d'appel, Signal d'appel, Maintien du numéro, Numéro choisi, Sélection permanente d'appels locaux, régionaux, nationaux, Continuité de service pendant la panne, SMS,	Tarifs Professionnels	GTR 4h Heures ouvrables	GTR S1 GTR S2
Contrat Pro Services	attribution d'un numéro de téléphone, communications entrantes, inscription annuaire en rubrique professionnelle, 3131, Auto Rappel, Messagerie vocale 3103, Conversation à 3, Sélection permanente d'appels mobiles, audiotel, Sélection modulable d'appels, Secret permanent, Secret appel par appel, Transfert d'appel, Signal d'appel, Présentation du nom, une activation par an de la continuité de service pendant la panne	SMS, Maintien du numéro, Numéro choisi, Sélection permanente d'appels locaux, régionaux, nationaux	Tarifs Professionnels	GTR 24h chrono (hors dimanches et jours fériés)	GTR S1 GTR S2

Ligne ascenseur	Sélection permanente d'appels nationaux limités, liste rouge, un forfait de 20 minutes de communications fixes nationales par mois		Tarifs Professionnels	GTR 4h Heures ouvrables	GTR S1 GTR S2
----------------------------	--	--	-----------------------	-------------------------------	------------------

Description des services des lignes analogiques:

- **Inscription annuelle avec catégorie professionnelle** dans les bases de données des abonnés au service de téléphonie fixe de France Télécom à des fins de parution annuelle
- **Liste rouge**, la Liste rouge regroupe l'ensemble des abonnés au service téléphonique ne souhaitant pas voir leurs coordonnées paraître dans les annuaires imprimés et électroniques, communiquées par les opérateurs de centres de renseignements et commercialisées à des fins de marketing direct
- **Liste Orange** les informations concernant le Client ne figurent pas sur les fichiers extraits de la base de données des abonnés au téléphone fixe d'Orange Business Services commercialisée à des fins de marketing direct
- **le service 3131** permet de rappeler le dernier correspondant auquel il n'a pas été répondu en composant un code sur le clavier d'un terminal à fréquences vocales
- **Auto rappel**, ce service permet de rappeler automatiquement le correspondant dont la ligne est occupée
- **Messagerie Vocale**, "31 03" la messagerie vocale prend les appels sur non réponse ou sur occupation avec ou sans dépôt de message
- **Conversation à 3**, permet de communiquer à trois interlocuteurs simultanément, même si les deux autres sont à l'étranger ou utilisent un mobile. Il permet également de parler alternativement avec l'un des deux correspondants (va et vient) sans les mettre directement en relation
- **Sélection permanente d'appels**, permet de restreindre l'usage de sa ligne en choisissant une option correspondant au niveau de protection souhaitée
- **Sélection modulable d'appels**, ce service vous permet de restreindre vous-même l'usage de la ligne en choisissant une option parmi 6 proposées, correspondant au niveau de protection souhaité
- **Secret permanent**, supprime la présentation du numéro de téléphone de façon permanente
- **Secret appel par appel**, supprime la présentation de vos coordonnées, uniquement pour un appel donné
- **Présentation du Numéro**, présentation du numéro de l'appelant avant de décrocher
- **Présentation du Nom**, dès réception de l'appel, avant de décrocher son combiné, des informations s'affichent sur l'appelant (nom et prénom ou raison sociale)
- **SMS**, avec terminal fixe compatible, permet d'envoyer des messages écrits de 160 caractères maximum vers des téléphones fixes ou des mobiles et d'en recevoir
- **Maintien du Numéro** permet de conserver, lors d'un changement d'adresse de l'installation au sein d'une même Zone de Numérotation, le ou les numéros géographiques fixes de téléphone (soumis à étude technique)
- **Numéro choisi**, lors de la souscription d'une offre « Contrat Professionnel Présence » ou « Contrat Pro Services » vous pouvez choisir un numéro de téléphone dans une liste proposée par Orange Business Services
- **Continuité de service pendant la panne**, ce service permet, lors d'un dérangement de la ligne, de faire suivre les appels reçus vers une autre ligne (fixe ou mobile)
- **Transfert d'Appel**, faire suivre ses appels vers une autre ligne téléphonique, fixe ou mobile, dont le numéro est en France métropolitaine
- **Signal d'Appel**, être informé, par un signal sonore, d'un nouvel appel alors qu'il est déjà en communication.
- **Heures ouvrables** : du lundi au samedi inclus de 8h à 18h (hors jours fériés).

3.2.1.3. Les Sélections d'Appels

France Télécom propose un service de Sélections Permanentes d'Appels ou de Sélection Modulable d'Appels (Local, Régional, National, Audiotel ou Mobiles) qui ne sont actifs que sur le trafic attribué à France Télécom.

3.2.1.3.1. La Sélection permanente d'Appels

Cette offre comprend différentes options qui correspondent à une interdiction permanente de passer des appels vers une direction choisie. Elles ne sont pas cumulables entre elles.

Les options des Sélections Permanentes d'Appels sont :

⇒ **Sélection Permanente d'Appels locaux**

L'utilisateur ne peut établir, par l'intermédiaire de France Télécom, que des communications à l'intérieur de sa Zone Locale Elargie (ZLE).

⇒ **Sélection Permanente d'Appels Nationaux limités**

L'utilisateur ne peut établir que des communications locales et de voisinage.

⇒ **Sélection Permanente d'Appels Nationaux**

L'utilisateur ne peut atteindre, par l'intermédiaire de France Télécom, de destination internationale ou DOM-TOM.

⇒ **Sélection Permanente d'Appels Audiotel**

L'utilisateur ne peut établir des communications vers des services Audiotel Kiosque.

⇒ **Sélection Permanente d'Appels Mobiles**

L'utilisateur ne peut établir des communications vers les téléphones Mobiles.

3.2.1.3.2. La Sélection Modulable d'Appels sur lignes analogiques

La Sélection Modulable d'Appels permet à l'utilisateur de restreindre l'émission des appels selon différentes options de restriction au choix. L'utilisation de ce service est sécurisée par un code.

Service Sélection Modulable d'Appels	Appels interdits	Appels restant autorisés
Accès libre	–	- Tous les appels, y compris par sélection d'un autre opérateur de télécommunications
Verrouillé (A)	- Appels locaux (1) - Appels de voisinage (1) - Appels nationaux grande distance (1) - Appels internationaux (1) et DOM-TOM (2) - Audiotel Kiosque (3) - Mobiles (4)	- Appels de sécurité (15, 17, 18) - Appels gratuits (1013, 1014, 1015, 1016, Numéros Verts, 3605, 3658 ...)
Téléphone local (B)	- Appels de voisinage - Appels nationaux grande distance - Appels internationaux et DOM-TOM - Audiotel Kiosque (3) - Mobiles (4)	- Appels autorisés par l'option (A) - Appels locaux - Appels services spéciaux - Mini message

Téléphone national (C)	<ul style="list-style-type: none"> - Appels internationaux et DOM-TOM - Audiotel Kiosque (3) 	<ul style="list-style-type: none"> - Appels autorisés par les options (A) et (B) - Appels de voisinage - Appels nationaux grande distance - Mobiles
Audiotel	<ul style="list-style-type: none"> - Audiotel Kiosque (3) 	<ul style="list-style-type: none"> - Appels autorisés par les options (A), (B) et (C) - Appels internationaux et DOM-TOM - Télétel kiosque
Mobiles	<ul style="list-style-type: none"> - Mobiles (4) 	<ul style="list-style-type: none"> - Appels locaux - Appels de voisinage - Appels nationaux grande distance - Appels internationaux et DOM-TOM - Appels Télématique kiosque - Autres services spéciaux - Mini message

(1) Les appels **locaux, de voisinage, nationaux grande distance et internationaux** sont définis au catalogue des prix de France Télécom

(2) On entend par **"appels DOM-TOM"** les appels de la France métropolitaine vers les départements ou collectivités territoriales d'Outre-mer, tels que définis dans le catalogue des prix de France Télécom

(3) Audiotel Kiosque : 08 36 65 MC DU à 08 36 70 MC DU, 08 36 35 35 DU, 08 91 67 MC DU, 08 92 68 MC DU à 08 99 70 MC DU.

(4) Mobiles : Tous les opérateurs de réseaux tiers, GSM/DCS, RMU par téléphone et Minitel.

3.2.2. La Garantie de Temps de Rétablissement

Les engagements minimaux de France Télécom sont les suivants :

	Horaires accueil	Horaires intervention	Rétablissement
Contrat Professionnel Numéris	24h/24 7j/7	Du lundi au samedi de 8h à 18h	Dans les 4 heures ouvrables suivant la signalisation
Contrat Professionnel Présence	24h/24 7j/7	Du lundi au samedi de 8h à 18h	Dans les 4 heures ouvrables suivant la signalisation
Contrat Professionnel	24h/24 7j/7	Du lundi au samedi de 8h à 18h	Dans les 8 heures ouvrables suivant la signalisation

En cas de dépassement du délai de rétablissement, le Prestataire est redevable, sur demande du Client, d'une **pénalité forfaitaire égale à 2 mois d'abonnement** au service interrompu.

Une Garantie de Temps de Rétablissement **complémentaire peut être souscrite en option**. Ce sont les l'options GTR S1 et GTR S2, dont la tarification dépend du type de contrat.

- L'option S1 garantit un rétablissement en moins de 4 heures chrono (**ouvrables ou non**), 24h/24 et 7j/7
- L'option S2 garantit un rétablissement en moins de 4 heures chrono (**ouvrables ou non**), pour toute signalisation entre 8 heures et 18 heures les jours ouvrables, du lundi au samedi inclus.

Pénalités en cas de non respect de la garantie de temps de rétablissement S1 ou S2:

Dépassement de la GTR Chrono S1 ou S2 :	Ligne Fixe Simple, Contrat Professionnel, Contrat Pro Services, Contrat Professionnel Présence et Contrat Professionnel Numéris
si retard < 2h	pénalité forfaitaire égale 1 mois d'abonnement au service souscrit interrompu et 1 mois d'abonnement à l'option S1 ou S2
si retard > 2h	pénalité forfaitaire égale 2 mois d'abonnement au service souscrit et 2 mois d'abonnement à l'option S1 ou S2

Le montant des pénalités accordées au titre de la Garantie de Temps de Rétablissement au cours d'une année calendaire est plafonné à l'équivalent de 12 mois d'abonnement.

3.2.3. Les numéros téléphoniques

Dans le cadre de notre offre, les numéros et séquences SDA (Sélection Directe à l'Arrivée) peuvent être reconduits identiques à l'existant.

3.2.3.1. Commercialisation des SDA sur accès Numéris :

Accès de base (T0) :
par groupe de 5 numéros

Groupement d'Accès de base ou Accès Primaires :
par groupe de 10 numéros pour les 100 premiers
par groupe de 50 pour les 100 suivants
par groupe de 100 au-delà.

3.2.3.2. Envoi du numéro de l'appelant

Le réseau France Télécom transmet au réseau des opérateurs mobiles et fixes le numéro de l'appelant pour une ligne analogique et le numéro communiqué par le pabx client (numéro de l'appelant ou numéro de l'installation) pour les accès Numéris raccordés sur pabx.

3.2.4. Commandes de raccordement

3.2.4.1. Ouverture de ligne et de services

Les commandes de nouveaux accès et services sont effectués directement grâce au Web Entreprises« Espace Client Entreprises ».

L'Espace Client Entreprises est un portail au service des collectivités et des entreprises, c'est un moyen simple et sécurisé, pour accéder à notre site : <http://www.orange-business.com>.

Commande, modification, résiliation de contrat d'accès ou de service en respectant la règle des marchés publics.

3.2.4.2. Raccordements à caractère provisoire

L'abonnement temporaire fourni par France Télécom est une offre d'abonnement au service téléphonique dont la durée est inférieure ou égale à 6 mois.

La souscription à l'offre « Abonnement temporaire » dont la durée est inférieure ou égale à 1 mois nécessite la souscription d'un Contrat Professionnel.

La souscription à l'offre « Abonnement temporaire » dont la durée est supérieure à 1 mois et inférieure ou égale à 6 mois nécessite la souscription du Contrat Professionnel ou du Contrat Professionnel Présence.

Les abonnements temporaires ne permettent ni l'inscription dans les annuaires imprimés et électroniques, ni la remise gratuite des annuaires imprimés ou de leurs suppléments.

A votre demande, vous pouvez paraître sur les listes de l'annuaire électronique et des services de renseignements pour tout abonnement temporaire d'une durée supérieure à 1 mois.

Toute modification de la durée de souscription doit être notifiée à France Télécom avec un préavis de 7 jours.

L'abonnement temporaire peut être transformé en abonnement permanent.

3.2.4.3. Raccordements supplémentaires en cours de marché

Les raccordements en cours de marché feront l'objet d'évaluations et pourront donner lieu à des devis complémentaires dans le cas de difficultés exceptionnelles telles que prévues à notre catalogue des prix (cf. § A15).

Les commandes de nouveaux accès sont effectuées directement grâce à l'Espace Clients Entreprises.

3.2.4.4. Ligne Supplémentaire Extérieure

Les Lignes Supplémentaires Extérieures (LSE) ne sont plus commercialisées, mais les clients titulaires d'un contrat LSE continuent à bénéficier de cette offre.

Ligne point à point et permanente, raccordée au réseau public par l'intermédiaire d'une ligne principale, elle est destinée à l'usage d'un poste supplémentaire situé à l'extérieur du local affecté au titulaire de la ligne principale.

3.2.5. Les délais de raccordement

Les accès et/ou services relatifs au marché sont déjà en service.

Pour les nouveaux accès et services, la maîtrise des délais s'inscrit dans la démarche Qualité impulsée par France Télécom.

Au sein de l'Agence Entreprises, cette démarche se décline par **la désignation d'un pilote de livraison chargé de toutes vos commandes et tenu d'apporter une réponse efficace et rapide à vos besoins** en termes de délai de prise en charge et de respect des engagements contractuels.

Un compte rendu de livraison ainsi qu'un bilan de satisfaction vous sont transmis pour chaque affaire traitée.

France Télécom s'engage, pour chaque type de produit, sur des délais de livraison maximum. Les deux parties peuvent néanmoins convenir au cas par cas d'une date de livraison plus lointaine ou au contraire plus rapide en fonction des besoins et des possibilités de l'opérateur.

Le tableau ci-dessous précise les engagements de base de France Télécom sur les **délais de livraison** :

Produits et services	Délai de livraison maximum (en jours calendaires)
Ligne ordinaire isolée	8
Lignes ordinaires groupées	14
Numéris accès de base isolé	10
Numéris DUO	10
Groupement d'accès de base	14
Accès Primaires	21
Modification de services liés aux accès	3

En cas de non respect du délai de livraison la pénalité forfaitaire est égale à 2 mois d'abonnement au service souscrit.

Ce délai ne s'applique pas dans les cas de construction de ligne nécessitant des travaux spécifiques ou l'obtention d'autorisations imposées par les lois et règlements. Le raccordement intervient pendant les jours et heures ouvrables des services techniques du Prestataire.

3.2.6. Contrôle et réception des mises en service

Lignes analogiques : Orange Business Services effectue le raccordement au Réseau sous réserve de l'existence, à l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au Point de Terminaison. Le Point de Terminaison est implanté à proximité du point d'entrée des câbles du réseau dans la propriété desservie.

Numéris Accès de base et Numéris Duo : Orange Business Services installe une Terminaison Numérique de Réseau (TNR). Si vos terminaux n'ont pas d'alimentation électrique propre (cas des terminaux RNIS ou adaptateurs RNIS), un Boîtier d'Alimentation est nécessaire.

Numéris Accès Primaire Orange Business Services installe une Terminaison Numérique de Ligne (TNL).

3.2.6.1.Essais et contrôle des matériels

Les essais de qualité des appels entrants et sortants sont effectués à la mise en service de tous les raccordements. De plus, des essais sont réalisés pour chaque modification de vos raccordements. Toutes les vérifications sont effectuées lors de la mise en place des nouveaux services.

3.2.6.2.Vérification d'Aptitude et mise en service opérationnel

Pour la mise en place et la fourniture de ses services, France Télécom applique des procédures normalisées. Dans le cas où vous souhaiteriez une procédure particulière, il faudrait convenir des tests à effectuer. Cette prestation sera facturée suite à devis présenté par France Télécom.

3.2.6.3.Vérification de Service Régulier / Admission

France Télécom assure un Service Après Vente de base ou optionnel selon les produits fournis et est à votre disposition dans le cadre de cette vérification. France Télécom met en oeuvre tous les moyens nécessaires au fonctionnement régulier du service.

3.2.6.4.Ajournerment / Réfaction et rejet

En ce qui concerne les manquements aux obligations en matière de qualité, France Télécom ne prévoit pas de réfaction et intègre dans son offre des pénalités spécifiques à chaque produit ou service, qui sont indissociables du prix du produit ou service indiqué dans notre proposition.

3.2.7. Résiliation de raccordement

Tout bon de commande relatif à un service de téléphonie fixe est conclu pour une durée minimale de 6 mois. Ce délai est porté à 1 an lorsque le bon de commande concerne une liaison permanente.

Toute résiliation d'un bon de commande avant l'échéance de la période minimale visée à l'alinéa précédant, donne lieu au versement d'une indemnité égale à la totalité des abonnements restant à courir jusqu'au terme de cette durée minimale.

Au-delà de cette durée, la personne publique peut mettre fin à un bon de commande à tout moment sous réserve de respecter un préavis de un mois.

3.2.8. Communication du Nouveau Numéro

Le service **Communication du Nouveau Numéro Entreprise** permet, en cas de déménagement, de diffuser un message vocal indiquant le nouveau numéro.

A la création, un même message vocal est créé pour tous les numéros, une boîte vocale est proposée par groupement de SDA.

Ensuite, le message de chacun des numéros SDA peut être modifié et chaque boîte vocale peut être gérée individuellement (code secret, statistiques). Le client peut, à partir de n'importe quel téléphone à fréquences vocales, modifier le message qu'il souhaite diffuser.

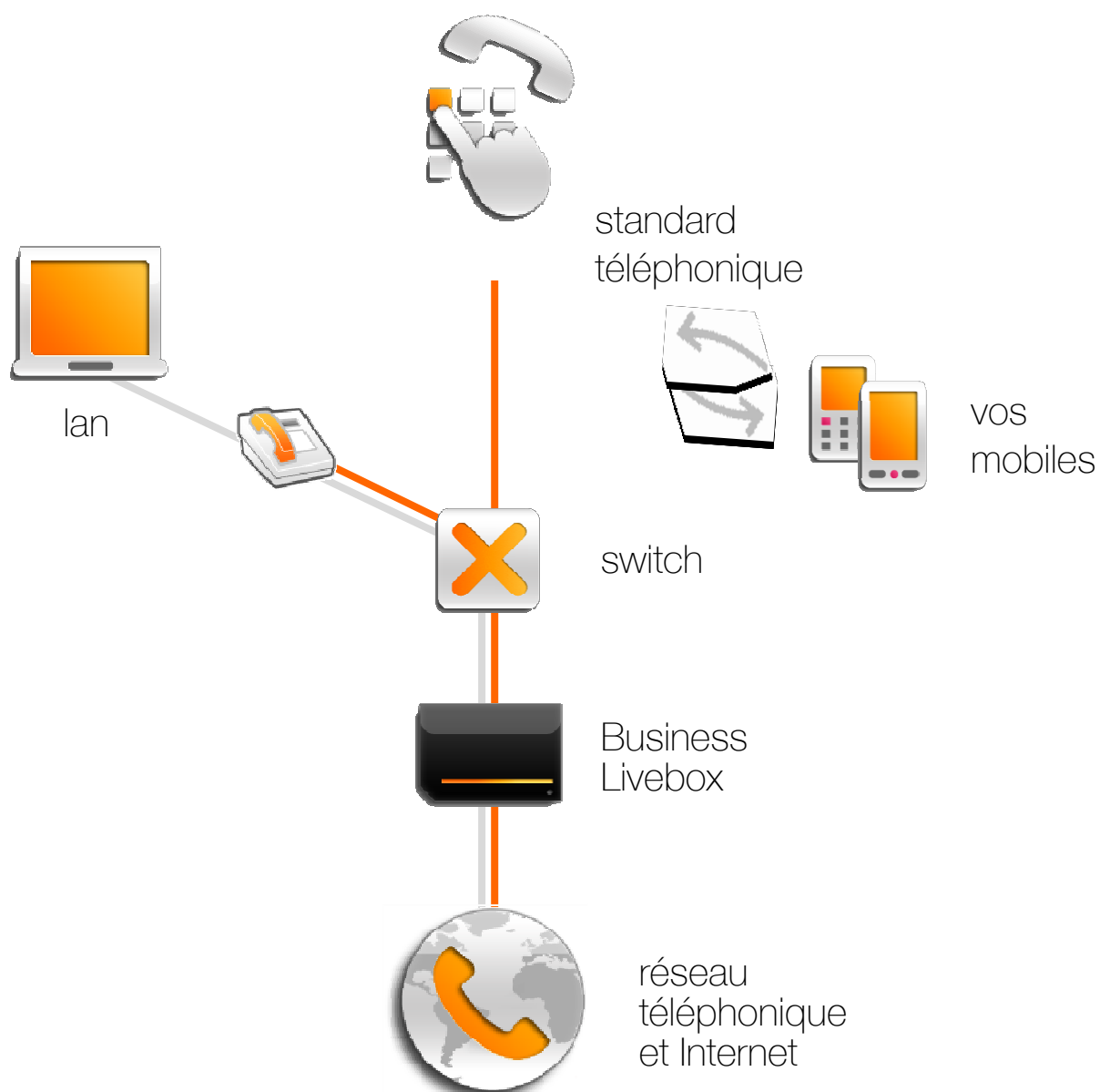
Le prix dépend de la durée de souscription (2, 4, 6 ou 12 mois), ainsi que du nombre de numéros concernés par la prestation, par site.

3.3. PRÉSENTATION DE L'OFFRE DE CONVERGENCE BUSINESS INTERNET Voix.

Afin de vous accompagner vers les évolutions de voix sur IP de type « Trunk SIP » et pour répondre à votre demande du CCTP, nous vous présentons notre solution de convergence Business Internet Voix.

Business Internet Voix

- 1 votre accès Internet, ADSL ou SDSL, est sécurisé sur un réseau entièrement dédié aux entreprises et aux collectivités.
- 2 une partie de l'accès Internet est utilisée pour faire passer vos appels téléphoniques qui y sont priorisés.
- 3 le PABX est raccordé à la Business Livebox et peut aussi être connecté directement au réseau téléphonique.



optimisez vos ressources : votre connexion Internet
et vos communications voix sur le même accès

le fixe, l'internet

> vos communications voix et internet sur le même accès



services voix inclus

> soyez prêt pour la Voix HD*

- plusieurs communications **simultanées, avec la possibilité d'évoluer jusqu'à 30**
- de l'**illimité vers les fixes** en France métropolitaine
- des tarifs attractifs vers les mobiles, même à l'usage avec 12,2 cts/mn dès la première seconde (14,2 cts/mn vers Bouygues)
- **une qualité d'écoute égale à celle du réseau téléphonique traditionnel**
- la **conservation** de vos numéros de téléphone actuels et de vos équipements (postes, standards téléphoniques, ...)

options

communication

- forfaits d'heures vers mobiles
- illimités vers l'Europe proche et l'Amérique du Nord, vers mes mobiles, vers tous les mobiles

sécurité

- pack tranquillité
- appel fiabilisé



services internet inclus

> profitez du haut débit entreprise

- un accès Internet **haut débit sur le réseau Orange Business Services dédié aux entreprises**
 - débit [SDSL de 1 à 8M / ADSL de 8 à 18M Max]
 - évolutif jusqu'au 8M SDSL
- des **services taillés pour les usages en entreprise**
 - 5 adresses IP fixes et 2 noms de domaines
 - 30 boîtes aux lettres Hosted Mail de 2Go
 - antivirus et antispam de messagerie
- une Business Livebox entièrement **managée par Orange Business Services et raccordée en IP à votre PABX**
 - protection permanente du réseau contre les attaques virales et les intrusions
 - du Wifi sur demande

options

messagerie

- fax in mail
- noms de domaine
- relais SMTP

sécurité

- GTR 4h 24h/7j
- firewall
- filtrage d'URL
- antivirus http
- serveur et relais DHCP
- adresses IP supplémentaires



* Orange est précurseur de la technologie Voix Haute Définition sur la VoIP.
Pour profiter de la Voix HD dans des conditions optimales, votre interlocuteur et vous devez utiliser un poste téléphonique Voix HD, depuis le réseau Business Internet Voix Série 2

les mobiles



faites le choix de la simplicité. Bénéficiez d'un seul interlocuteur, d'une seule facture et d'un seul service client pour l'ensemble de vos services télécoms en ajoutant votre flotte mobile à la solution Business Internet Voix

à chaque usage, un forfait adapté

communications :

- vers les mobiles et fixes internes
- vers les fixes nationaux, hors DOM
- vers l'international*
- vers les mobiles

	interne	interne et fixes	Orange et fixes	tous opérateurs	tous opérateurs 24/7
vers les mobiles et fixes internes	✓	✓	✓	✓	✓
vers les fixes nationaux, hors DOM		✓	✓	✓	✓
vers l'international*		✓	✓	✓	✓
vers les mobiles			✓ mobiles Orange 6j/7 6h/20h hors jours fériés	✓ tous mobiles 6j/7 6h/20h hors jours fériés	✓ tous mobiles 7j/7 24h/24
services : mail, Internet, messagerie vocale visuelle, maps premium et totale TV					✓

options

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ option SMS ▪ SMS illimités ▪ Wifi-SMS ▪ option MMS | <ul style="list-style-type: none"> ▪ maps ▪ TV sur mobile ▪ World ▪ messagerie vocale visuelle | <ul style="list-style-type: none"> ▪ formation ▪ installation ▪ extension de garantie ▪ assurances dommage et perte... |
|---|--|--|

* vers tous les fixes d'Europe des 27, DOM, Suisse, Andorre, Norvège, Islande, Liechtenstein + fixes et mobiles des USA et Canada

une connexion data en toute situation



data sur mobile

> communiquez partout

consultez vos mails et surfez sur Internet depuis un smartphone grâce à un forfait adapté aux usages de chacun de vos collaborateurs



data sur PC / tablette

> restez toujours connecté

connectez-vous en tous lieux depuis votre ordinateur portable ou votre tablette pour optimiser vos déplacements

autres options

- | | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ mail basic ▪ mail and web ▪ business pour smartphone ▪ business pour iPhone | <ul style="list-style-type: none"> ▪ duo essentiel ▪ duo everywhere ▪ duo pour tablette ▪ contrôle Internet | <ul style="list-style-type: none"> ▪ daily pass à l'international ▪ travel ajustable ▪ tarif préféré à l'international... |
|--|---|--|

Hosted Mail

> la messagerie professionnelle

Hosted Mail est un service de messagerie professionnelle hébergé et géré par Orange Business Services
l'offre Business Internet Voix Série 2 propose les services Hosted Mail et inclut 30 boîtes aux lettres



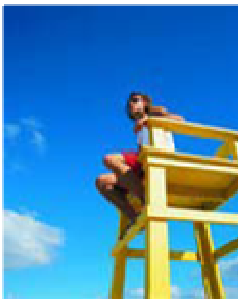
soyez opérationnel immédiatement

Hosted Mail est une messagerie professionnelle, adaptée aux usages business :

- des boîtes aux lettres de 2 Go
- possibilité d'émettre et de recevoir des pièces jointes jusqu'à 20 Mo

en option, des boîtes aux lettres Mail supplémentaires sont disponibles à l'unité

une sécurité optimale...



Hosted Mail est intégré à une solution globale de communication fiable et sûre : vous accédez à la plate-forme gérée et sécurisée par Orange Business Services (antivirus et antispam de messagerie intégrés)
votre administrateur peut créer et administrer les boîtes aux lettres, depuis l'espace client en ligne
vous pouvez également créer des dossiers d'archivage en local pour conserver vos messages importants

3.4. LES COMMUNICATIONS

Le préfixe « 0 » est utilisé pour l'acheminement de l'ensemble des communications.
Pour information, France Télécom est dans l'impossibilité d'acheminer du trafic sur des accès concurrents (obligation asymétrique de proposer la sélection du transporteur).

3.4.1. Communications non abouties

France Télécom ne facture jamais les communications non abouties et n'utilise pas en pré-acheminement le réseau d'autres opérateurs.

3.4.2. Communications entrantes

La mise à disposition d'un accès téléphonique permet de recevoir l'ensemble des appels entrants. Ces appels ne sont pas facturés, hors services particuliers, comme la réception des appels téléphoniques concernant un service Numéro Vert ou Azur souscrit auprès de France télécom.

3.4.3. Les communications vers les Numéros spéciaux

Audiotel :

Audiotel® est une offre d'accès vocal qui permet d'accéder à des contenus de télématique vocale ou d'informations téléphonées.

Audiotel à la durée : la taxation se fait selon les cadences d'impulsions propres à chaque type de numéros : 0890, 0891, 0892.

Audiotel au forfait : prix par appel.

Audiotel mixte : prix par appel plus coût à la durée selon une cadence d'impulsions de taxes.

Les Numéros Accueil : Numéros Vert, Azur et Indigo

Les Numéros Accueil sont des numéros dédiés à l'accueil téléphonique des entreprises et établissements. Trois types de numéros sont disponibles pour une prise en charge totale, partielle ou nulle du coût de l'appel.

Autres Numéros Spéciaux (renseignements, horloge parlante, télégramme...) : coût selon service (confère notre synthèse des prix.).

Suite à la décision de l'ARCEP, depuis le 7 décembre 2007, France Télécom intègre sur sa facture les communications des numéros à valeur ajoutée des autres opérateurs.

3.4.4. Tarification des communications

3.4.4.1. Tarif France à la seconde

Pour mieux répondre aux dispositions de votre consultation et à votre demande de meilleure compréhension de nos offres, de nos tarifs, et de nos factures, nous vous faisons bénéficier du **tarif France à la seconde** qui supprime la notion de crédit temps et facilite la lecture et le calcul du coût de nos prestations.

La communication est tarifée **à la seconde** sur la base d'un prix exprimé pour une minute. Le prix de la seconde est déterminé selon la destination de votre appel : **un tarif pour les appels passés vers un poste fixe de la métropole et un tarif pour les appels passés vers un mobile de la métropole.**

Les communications :

- **vers les fixes en France et les mobiles métropolitains** sont facturées **à la seconde dès la première seconde** sans modulation horaire. Pour tout appel avec décroché, le seuil de facturation est de 0,01 €.
- A destination de l'international et des DOM sont facturées à la seconde après un prix de mise en relation.

Il s'applique pour toutes les lignes en Contrats **Professionnels** facturées par le système de Facturation Entreprises.

3.4.5. Un prix spécifique pour vos communications

C'est une **offre sur mesure** qui vous fait bénéficier de réductions **fixes** sur le prix unitaire des communications, elle repose sur le Tarif France à la seconde et l'offre Avantage multi-sites.

Cette offre tarifaire s'applique sur les lignes en, Contrats ProServices, Contrats Professionnels Présence et Numéris, en facturation mensuelle. Pour les autres lignes, le tarif de base associé au contrat de la ligne s'appliquera.

Avantage multi-sites comporte un volet tarifaire et un volet de services.

Le volet tarifaire :

La remise tarifaire réseau porte sur les communications de l'ensemble des sites, elle accorde une **remise** sur le montant des communications au départ de la métropole :

Vers un poste fixe en :

- France,

Vers un poste mobile :

- Métropolitain (Orange, SFR, Bouygues)

La remise ne porte pas sur les appels vers les services à **tarification spécifique** comme Télétel, Audiotel, Numéros Accueil...

Le volet services indissociable du volet tarifaire : Suivi et conseil garantis

La prestation Suivi et conseil garantis comporte une offre de base et une option Premium.

L'offre de base comprend les prestations suivantes :

- Conseils sur l'optimisation de la facture et préconisations sur les accès réseaux non éligibles à l'offre,
- Fourniture d'un rapport mensuel synthétisant, sur le périmètre du service, la valorisation du trafic et les remises appliquées,
- La fourniture du service « Bill View », sur le périmètre du service,
- Bilan sur le périmètre du service des remises annoncées au bout des 6 premiers mois.

Le service optionnel Premium correspond à la désignation d'un interlocuteur facturation dédié qui effectue les prestations suivantes :

- Définition, mise en place et optimisation au fil de l'eau de la hiérarchie de compte en accord avec le Client,
- Mise en place et fourniture du service « Bill Control »,
- Diagnostic des besoins de suivi et de contrôle des factures du Client,
- L'interlocuteur facturation dédié est à disposition du Client pour tous les aspects de facturation et péri-facturation liés au Service.

3.5. LE SERVICE APRÈS VENTE ENTREPRISES

3.5.1. Le SAV

Vous disposez d'un SAV dédié aux entreprises et aux collectivités locales, sans frais d'abonnement.

Pour être plus proche de vous et vous assurer le meilleur service, France Télécom met à votre disposition des points d'entrée SAV clairement identifiés.

France Télécom intervient exclusivement sur ses propres matériels et n'intervient pas sur vos installations privées ou celles d'autres opérateurs.

Pour une prise en charge rapide et efficace, un technicien de la plate-forme SAV reçoit vos signalisations d'incident 24h/24 et 7j/7.

L'accueil des signalisations des dysfonctionnements est assuré par :

- ⇒ **Le numéro « 10 17 » Accueil Service Entreprises**, grâce à un serveur vocal, oriente vos appels vers le point d'entrée SAV concerné.
- ⇒ **le Centre Support Client (CSC) appel gratuit au 0 800 13 65 65** pour les produits Numéris Accès Primaires.



Après dépôt de la signalisation par téléphone, le centre de service après-vente **vous fournit** un numéro d'enregistrement de la signalisation. **Le technicien vous avise de la nature de la panne et de la durée prévisible de la réparation.**

L'**engagement de rétablissement** de l'accès est fonction du type d'abonnement et des options de rétablissement éventuelles que vous avez souscrites. Le délai de garantie court à partir de l'enregistrement par le centre de service après-vente de la signalisation de dérangement.

3.5.2. L'Espace Client Entreprises

L'**Espace Client Entreprises** est un portail sécurisé accessible depuis le site internet d'Orange Business Services (<http://www.orange-business.com>), permettant d'accéder à un ensemble de services en ligne et d'informations personnalisées.

L'espace client entreprises est le site de référence pour **gérer, en ligne et en temps réels, vos solutions de télécommunications** grâce à la mise à disposition d'un ensemble d'outils et services.

Ces services sont organisés autour de :

- la **commande** solutions de télécommunications
- la **gestion** des offres Orange Business Services
- l'**analyse** des factures pour contrôler vos dépenses
- le **support** de votre réseau pour déclarer ou suivre un incident
- l'administration de **votre compte** pour gérer votre Espace Client Entreprises.

Pour vous accompagner dans l'usage de vos services, retrouver dans votre Espace Client Entreprises des guides, des démonstrations, une aide et un contact à votre service client.

3.5.2.1. Facile, complet et sécurisé, l'espace « commander » en ligne est accessible 7j/7.

Dans cet onglet, vous commandez, modifiez vos solutions Orange Business Services.

Vous y trouverez des services pour vos offres :

- **fixe, internet et réseaux** : commande et suivi de lignes analogiques, Numéris, internet, liaisons louées...
- **mobile** : commande de téléphones, carte PC, clés 3G, abonnements et accessoires.



3.5.2.2. Fonctionnel, l'espace « gérer » c'est gagner du temps au quotidien.

Vous paramétrez, activez, désactivez vos solutions télécoms, vous simplifiant le travail et améliorant sensiblement votre efficacité.

Vous y trouverez des services pour vos offres :

- **fixe, internet et réseaux** : gestion des utilisateurs, affectation et paramétrage de lignes et services, visualisation du réseau en temps réel,...
- **mobile** : visualisation, activation, modification et suspension des lignes de votre flotte, suivi du traitement des modifications,...

3.5.2.3. Exhaustif et sécurisé, l'espace « analyser les factures » est l'outil indispensable de votre gestion.

Vous consultez, téléchargez, visualisez le détail, validez, ... tous les outils pour maîtriser efficacement vos factures, au travers des offres Billing Tools : Bill View, Bill Control, Bill Analyst et les rapports de gestion.

Vous y trouverez des services pour vos offres :

- **fixe, internet et réseaux** : visualisation, archivages numériques, suivi et reporting de la consommation, requêtes multicritères et analyses détaillées des factures,...
- **mobile** : visualisation de vos factures et annexes (détails utilisateurs, détail des appels), archivage des factures numériques, tableau de reporting, analyse personnalisée, suivi de la consommation,...



3.6. FACILITER LA GESTION DE VOS FACTURES

3.6.1. La gamme des offres de Billing Tools

Muni d'un mot de passe unique, vous accédez aux **services Bill Tools** via un portail sécurisé, l'Espace Client Entreprises, où vous pouvez consulter et télécharger les données. Orange Business Services assure l'hébergement et la sauvegarde des données des clients ainsi que la maintenance SI.

Le service client Billing Tools est à votre écoute au 0810 100 785 du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30.

3.6.1.1. Des duplicata de facture gratuits sur le web : Bill View

Le service « Bill View » permet **de visualiser, de télécharger et donc d'éditer et d'archiver**, via internet et **gratuitement**, au format PDF, **les duplicata des factures** ainsi que toutes les annexes, dont la facturation détaillée.

Cette offre permet d'effectuer des recherches de factures selon plusieurs critères (n° compte, n° de facture, date de la facture) sur 12 mois glissants.

Les avantages de Bill View :

- ⇒ visualiser rapidement les factures en s'affranchissant du papier

3.6.1.2.Ventiler les coûts : Bill Control

Avec Bill Control vous pouvez suivre vos dépenses télécoms (lignes, forfaits, options), analyser vos factures à l'aide de requêtes standards et personnalisées et retraiter ses données dans votre SI comptable.

Les caractéristiques :

- ⇒ une information par mail à chaque fois que de nouvelles données sont disponibles
- ⇒ des requêtes standards pour des analyses simples
- ⇒ des requêtes personnalisées pour des analyses affinées
- ⇒ historique des données sur 12 mois
- ⇒ la personnalisation de sa structure d'analyse selon son organisation interne (directions, sites géographiques...)
- ⇒ export aux formats csv et PDF
- ⇒ des données hébergées et sauvegardées par Orange Business Services qui gère aussi la maintenance SI.

3.6.1.3.Analyser votre trafic : Bill Analyst

L'offre « Bill Analyst » se présente sous forme d'un service en ligne permettant d'analyser ses détails de communications fixes.

Cette offre permet de :

- ⇒ optimiser le coût de vos factures en analysant en détail les consommations,
- ⇒ gagner du temps grâce aux tableaux de bord qui permettent une analyse informatique, beaucoup plus efficace que de rassembler et analyser toutes les factures.

Les fonctionnalités de Bill Analyst :

- la consultation de la facture ainsi que le détail des communications
- l'analyse des tops (ex : les communications les plus longues), des synthèses (ex : par n° de ligne et type de trafic) et des typologies (ex : répartition des appels selon la durée)
- ⇒ les données sont exportables dans un format retraitable (PDF ou CSV)
- ⇒ pré-requis technique : être équipé d'un accès web et d'un navigateur (Internet Explorer).

Une notification par mail vous informe de la disponibilité en ligne des nouvelles données.

La fourniture du numéro de poste est incluse dans l'offre dans la mesure où l'autocommutateur du client est paramétré pour transmettre l'information. Par exemple, l'appel doit être émis sans utiliser les services du secret d'appel permanent ou de l'appel par appel.

L'offre est proposée avec 3 niveaux, avec un historique sur 12 mois glissants :

Express : pour une analyse simple et rapide des données (requêtes prédéfinies).

Custom : pour une analyse personnalisable en fonction de critères spécifiques (requêtes personnalisées).

Premium : pour une flexibilité maximale d'exploitation des données par les différents acteurs concernés (répartition des communications selon l'organisation interne).

3.6.1.4. Analyser vos coûts télécom : Les rapports de gestion

Vous souhaitez analyser vos coûts télécoms, mais les documents papier sont encombrants et difficilement exploitables : France Télécom vous propose les Rapports de Gestion. C'est une gamme, composée d'un ensemble de rapports électroniques, qui vous apporte une vision synthétique de vos coûts télécoms, que vous exploitez en toute simplicité.

Les rapports sont fournis périodiquement (chaque mois ou chaque bimestre) au format CSV (pour retraitement) et/ou PDF (pour une analyse directe).

Ce service se compose de 2 offres, chacune d'elle pouvant être souscrite individuellement : les Rapports inventaire et les Rapports consolidation des coûts :

- ⇒ **Rapports inventaire** : les deux états de ce service offrent une vision globale du parc Télécom et des comptes de facturation
 - l'inventaire des accès réseau : liste des accès réseau et nature (ligne Analogique, ligne Numéris ...),
 - l'inventaire des comptes de facturation : récapitulatif de l'ensemble des factures avec périodicité de facturation, moyen de paiement, adresse de facturation.
- ⇒ **Rapports consolidation des coûts** : les états de ce service offrent une vision consolidée des coûts télécoms
 - la vision synthétique des coûts par facture : par facture, apparaissent les coûts des abonnements, communications, autres prestations et frais, pénalités et crédits en votre faveur, et réductions acquises ;
 - le détail des coûts toutes factures incluses : il restitue la répartition des coûts par type de charge (abonnements, communications, autres prestations et frais, pénalités et crédits en votre faveur, réductions acquises) puis détaillé avec le contenu des coûts de chaque type de charge (ex : pour les communications, détails par type d'appels: Locales, Vers Orange..., en coût, en durée et en montant),
 - historique sur 12 mois.

Exemple de détail des coûts toutes factures incluses :

 Business Services		Client ENTREPRISE ATOUT GESTION r jules verne 69470 COURS-LA-VILLE
Pour tout complément d'information, contactez la hot line mise à votre disposition au 		Réf Contrat : MSERAP01
Détail des coûts (toutes factures incluses) Du 01/06/2008 au 30/06/2008 en Euros - HT		
	TOTAL	106 872,73
abonnements et options		47 714,28
Accès au réseau et services optionnels		36 813,25
Accès aux données de facturation		115,49
Alphapage		18,29
Avantage Volume Service Clients Entreprises		120,00
Conférence Téléphone		44,00
Options tarifaires		17,68
Régularisation d'abonnement		2,85
Service Numéro Accueil		3 564,00
Service téléphonique, Accès au réseau		3,90
Service à revenu partagé		2 506,22
Solutions ZTA		3,04
Solutions de Téléconférence		90,00
Solutions i-contact		530,00

3.6.2. Envoi des données de taxation en ligne

A votre demande, France Télécom vous envoie, pour le trafic qu'elle achemine, les données de taxation en ligne. Ces données s'appuient sur la retransmission d'impulsions périodiques, et donnent une valeur approchée du coût des communications.

3.7. GAGNEZ EN EFFICACITÉ SUR VOS APPELS ENTRANTS

La Gamme Qualité Accueil se compose d'un ensemble de prestations de collecte et d'analyse de trafic en arrivée pour permettre de disposer d'analyses de l'accueil téléphonique.

Ces prestations permettent:

- d'évaluer l'efficacité de la réception des appels,
- de détecter les dysfonctionnements,
- de proposer des mesures correctives,
- d'en suivre et d'en pérenniser la qualité.

Afin de vous accompagner dans le dimensionnement et l'organisation d'un accueil téléphonique performant, plusieurs catégories de prestations sont proposées:

- **le baromètre, le dimensionnement**
- **les diagnostics quantitatifs, les diagnostics qualitatifs.**

Le diagnostic qualitatif
pour mesurer la performance
et la convivialité de votre
accueil téléphonique

Le diagnostic quantitatif
pour identifier les jours et les
heures chargés

Dimensionnement
pour évaluer votre installation
et optimiser votre équipement

Baromètre
pour une veille périodique de
votre accueil téléphonique



La gamme Qualité accueil présente une grande souplesse (hors Contrat Qualité SDA) :

- quant au périmètre de l'observation, l'analyse peut-être réalisée pour la totalité de l'installation, par numéro SDA, par groupement de numéros SDA,
- quant à la durée des observations : de un à sept jours consécutifs,
- quant aux plages d'observation (possibilité de 2 plages journalières).
- quant à leur périodicité : toutes les prestations sont concernées elles peuvent être ponctuelles ou périodiques.

3.7.1.1. Le baromètre

Utilisé comme premier indicateur pour une veille périodique, le baromètre fournit une appréciation immédiate et objective de la situation de l'accueil téléphonique de l'établissement.

Il permet de se faire une idée de l'efficacité de l'accueil, il est utilisé :

- comme outil de mesure de qualité sur une série de sites,
- pour quantifier les retombées d'actions de communication,
- pour évaluer les résultats d'actions correctives,
- pour mesurer l'évolution de la qualité dans le temps.

Le taux d'efficacité se calcule par un ratio qui compare le nombre d'appels efficaces au nombre d'appels présentés.

Cette prestation met en œuvre 4 indicateurs clés:

1. Les appels présentés: il s'agit du total des appels reçus sur l'installation observée (un ou plusieurs numéros, ou la totalité du site).
2. Les appels efficaces: ce sont les appels ayant obtenu une réponse, quel que soit le mode de réponse (personne, fax, messagerie vocale, serveur, pré-décroché).
3. Les appels inefficaces: n'ayant pas reçu de réponse, pour cause de non réponse.
4. Les appels inefficaces: n'ayant pas reçu de réponse, pour cause d'occupation.

Pour chaque type d'appel, vous retrouverez leur quantité et leur part exprimée en pourcentage des appels présentés. Chaque type d'appel est cumulé pour l'ensemble de la période choisie (de 1 à 7 jours consécutifs).

3.7.1.2. Le Dimensionnement arrivée

Vous mesurez le taux d'occupation et de saturation de vos lignes arrivée.

Vous évaluez le dimensionnement de votre installation et vous pouvez ainsi mettre en place l'équipement adapté à votre structure et à votre activité.

3.7.1.3. Le Dimensionnement Départ + Arrivée

La prestation « Dimensionnement Départ+Arrivée » s'appuie sur l'observation du trafic téléphonique « entrant et sortant » de vos installations et vous fournit un rapport détaillé sur la base de deux critères de mesure :

Le nombre total d'appels émis et reçus par votre installation pendant une période d'observation définie. Ce volume sera accompagné d'indicateurs sur l'efficacité des appels arrivée : appels présentés, efficaces, inefficaces (sans réponse ou avec occupation).

les pointes de trafic au départ et en arrivée exprimés en erlang sur la même période d'observation que ci-dessus. Un calcul de la pointe maximum sera calculé avec la cote basse de la ½ heure la plus chargée sur la période considérée.

3.7.1.4. Les Diagnostics Quantitatifs

Le Diagnostic Quantitatif Global permet d'optimiser l'efficacité de l'accueil : gestion du temps de travail, mise en place d'une nouvelle organisation.

Grâce à lui on visualise les tranches horaires de plus ou moins forte activité, les périodes au cours desquelles les d'appels sont perdus.

Pour déterminer l'efficacité globale, il effectue la synthèse de l'ensemble du trafic pour la période choisie, en donnant :

- le nombre d'appels présentés,
- le nombre d'appels efficaces,
- le nombre d'appels inefficaces (en distinguant les occupations des non-réponses).
- les jours et heures chargés : détail jour par jour, détail heure par heure, de l'efficacité des appels entrants.

- la fluidité de l'accueil : délais de réponse, durée des communications (moyenne et cumulée), informations sur les délais d'attente avant raccrochage.

Le Diagnostic Quantitatif Détaillé reprend les informations du Diagnostic Global, et fournit une analyse fine de l'efficacité du trafic pour chaque numéro de l'établissement.

Pour déterminer l'efficacité poste par poste, cette prestation donne sur une période choisie :

- le détail poste par poste, du nombre d'appels présentés, d'appels efficaces, d'appels inefficaces (en distinguant les occupations des non-réponses).
- la fluidité de l'accueil poste par poste : durée des communications (moyenne et cumulée), délai moyen d'attente avant le décroché.

Le diagnostic quantitatif détaillé réalise une analyse précise de l'efficacité de l'établissement en fournissant la liste des postes dont le poids de l'inefficacité est le plus important sur l'ensemble de la période.

3.7.1.5. Les Diagnostics Qualitatifs

Complément naturel des études quantitatives, les analyses qualitatives fournissent une évaluation objective de la performance et de la convivialité de votre accueil téléphonique après le décroché.

Les mesures qualitatives s'effectuent via des appels mystères qui simulent des cas concrets, avec un minimum de 20 appels et des scénarii différents.

L'analyse des appels mystères repose sur des indicateurs de qualité :

- la performance du traitement de l'appel : elle comprend tout ce qui encourt à orienter en un minimum de temps le correspondant vers le destinataire le plus apte à lui apporter la réponse attendue
- la convivialité : elle se traduit par une personnalisation de l'écoute et de la prise en charge par une maîtrise du vocabulaire et par une attention portée au confort de l'attente
- et la maîtrise linguistique (en option) : elle se manifeste par une capacité à converser, à s'assurer un niveau relationnel suffisant, voir à négocier pour que l'interlocuteur se sente en confiance et que sa demande soit traitée et sans malentendu.

Les critères d'analyse sont regroupés autour de cinq indicateurs permettant une évaluation des différentes composantes d'un accueil téléphonique (notes sur 20) : contact, annonce, prise de congés, élocution, écoute, connivence, attente, durée d'attente, qualité d'attente, qualification, recherche du motif de l'appel, aide à la communication, transfert.

Vous aurez la possibilité de déterminer le nombre d'appels à émettre. Nous vous conseillons d'en prévoir un nombre minimum équivalent à environ 10% du volume d'appels traités chaque jour afin de disposer d'éléments représentatifs de votre activité.




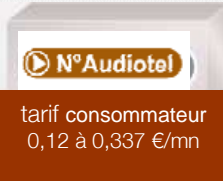

Orange Business Services vous restituera un dossier comprenant :

- une synthèse globale des résultats faisant apparaître les points forts et les points faibles des services analysés
- une fiche des résultats par service avec les notes obtenues
- des préconisations comportant des axes d'amélioration.

3.8. COMMUNIQUER PLUS FACILEMENT

3.8.1. Les Numéros Accueil et Audiotel

Ces Numéros vous permettront d'optimiser la gestion de vos appels grâce aux différentes fonctionnalités d'acheminement et à une gestion de vos données via un accès internet.

 <p>numéro : 0 800 tarif consommateur : gratuit prix du service : payé par l'entreprise appelée</p>	 <p>numéros : 09 69 tarif consommateur : prix selon opérateur non surtaxé prix du service : payé par l'entreprise</p>
 <p>numéro : 0 810 tarif consommateur : appel local prix du service : partiellement payé par l'entreprise appelée</p>	 <p>numéros : 0 890 – 0 891 – 0 892 – 0 897 – 0 899 tarif consommateur : Durée : 0890 – 0891 – 0 892 de 0,11 € à 0,337 € TTC/mn Forfait 0 897: 0,562 € TTC/appe Mixte 0 899 : 1,349 € TTC /appel + 0,337 € TTC/mn prix du service : payé par l'appelant avec rémunération de l'entreprise</p>
 <p>numéros : 0 820 - 0 825 tarif consommateur : 0,09 à 0,15 € TTC/min prix du service : payé par l'appelant</p>	

Vous avez la possibilité de choisir un numéro facile à mémoriser qui donnera encore plus d'impact à votre communication auprès de vos clients ou prospects.

3.8.1.2. Numéros Accueil :

Le Numéro Accueil est un numéro unique appelable dans toute la France et pour tous vos sites de réception d'appels. Les formats varient en fonction du N° Accueil :

 **N°Vert** **0 800 00 00 00**
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

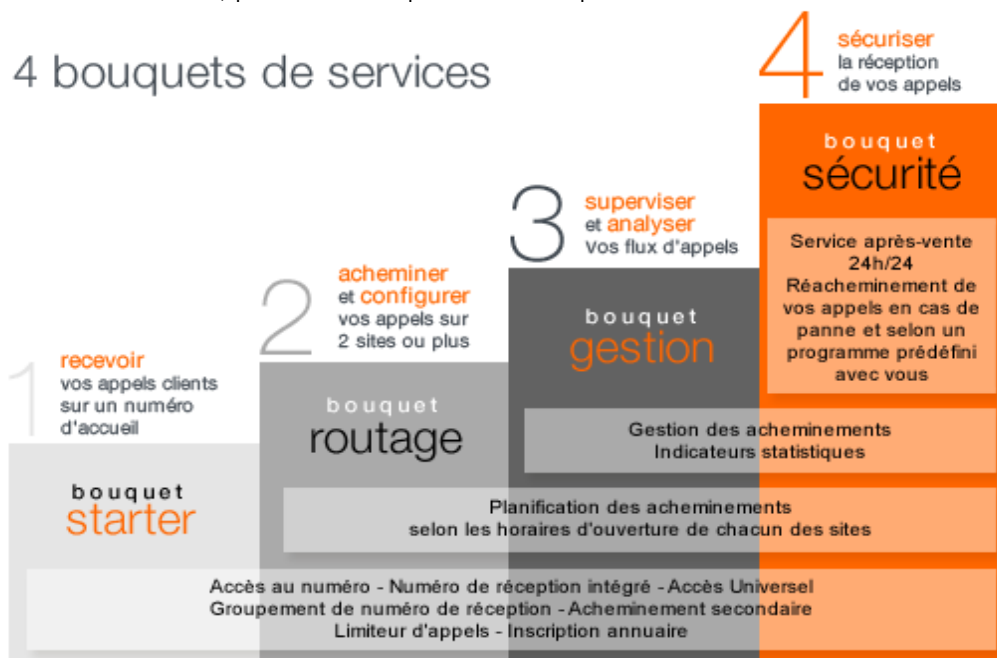
 **N°Vert** **0 808 800 000**
APPEL GRATUIT

 **N°Azur** **0 810 00 00 00**

 **N°Indigo** **0 820 00 00 00**

 **N°Indigo** **0 825 00 00 00**

Chacun des numéros colorés est disponible en 4 bouquets de services associés à des niveaux de prestation croissants, pour tous les profils d'entreprise.



3.8.1.3. Numéro Cristal :

Le Numéro Cristal® est le numéro qui répond aux dispositions de la loi Chatel et LME. Il s'appuie sur le Réseau des Numéros de la Relation Client pour offrir un accueil téléphonique professionnel. Facilement identifiable, son préfixe commence par "09".

Le N° Cristal est disponible en une seule formule. L'appel est facturé à l'appelant au prix déterminé par son opérateur de boucle locale. Il est accessible depuis les réseaux fixes et mobiles situés en France Métropolitaine, dans les DOM, Mayotte et à l'étranger.

3.8.1.4. La gestion des appels à la carte

Les services associés aux Numéros Accueil vous permettent d'optimiser la gestion de vos appels, et notamment :

- ⇒ de ne perdre aucun appel grâce aux différentes possibilités d'acheminement,
- ⇒ d'utiliser au mieux les téléopérateurs disponibles pour répondre,
- ⇒ d'étendre et d'adapter facilement les horaires d'ouverture de votre accueil,
- ⇒ de ne pas faire attendre vos correspondants,
- ⇒ de mieux connaître les flux d'appels (volume, durée, origine géographique...).

3.8.1.4.1. Un seul numéro pour tous vos sites de réception

Vos appels peuvent être acheminés vers un ou plusieurs sites de réception, et ce, jusqu'à 100 sites. Ainsi vous décidez de la destination des appels en fonction de leur zone géographique d'origine.

Chaque zone géographique peut être constituée de régions administratives ou de départements. L'accès à votre Numéro n'est possible qu'à partir des zones géographiques ainsi définies.

Ce découpage géographique vous permet de cibler au mieux vos appelants pour chacun des sites de réception.

3.8.1.4.2. Le limiteur : pour tenir compte de votre capacité de traitement d'appels

Le principe de fonctionnement est la traduction par le réseau de France Télécom de votre N° Accueil composé par vos correspondants, en un ou plusieurs numéro(s) de téléphone usuel(s) appelé(s) numéro(s) de réception de votre choix.

A chaque couple N° de la Relation Client / numéro de réception est associé une valeur de limiteur d'appels correspondant au nombre maximal d'appels simultanés pouvant être traités sur le numéro de réception. Ce limiteur est modifiable dynamiquement.

Quand le nombre maximal d'appels simultanés est atteint, l'appel peut être réacheminé vers un autre numéro de réception, ou vers un message. Ainsi, vous ne perdez pas d'appels.

3.8.1.4.3. Un acheminement des appels à la carte

Pour les appels acheminés vers un numéro de réception, plusieurs possibilités de renvois sont proposées.

Chaque renvoi est programmé pour un couple, Numéro de la Relation Client / numéro de réception. Chaque site peut ainsi avoir son propre site de renvoi. Le réseau n'effectue pas deux renvois consécutifs (dits renvois en cascade).

Les différents types de renvois existants sont :

Acheminement en fonction de la disponibilité des sites de réception :



Lorsque le nombre d'appels simultanés sur un site est supérieur à sa capacité de traitement, l'acheminement secondaire oriente automatiquement les appels vers un autre site ou vers un message vocal selon votre choix. Si votre deuxième site arrive également à saturation, un message standard d'occupation est transmis.

Vous optimisez le traitement de vos appels en utilisant au mieux toutes vos ressources.

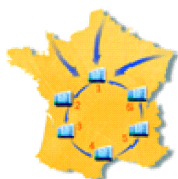
Acheminement en fonction d'un calendrier :



L'option planning dirige vos appels vers différents sites de votre choix ou sur un message vocal, aux date et heure que vous aurez préalablement déterminées. Les heures sont définies avec une précision de 5 minutes. Un maximum de huit tranches horaires peut être défini pour une journée.

Vous pouvez organiser le planning de votre accueil téléphonique comme vous le souhaitez.

3.8.1.4.4. Groupement de numéros de réceptions



Plusieurs sites de réception peuvent être gérés comme un site unique en créant un groupement de numéros de réceptions. Les appels peuvent alors être répartis de manière cyclique, prioritaire ou en mode distribué sur les sites du groupement.

Un groupement de numéros de réception comprend un maximum de 8

numéros.

En mode cyclique, l'appel est présenté sur le premier site, puis le second et ainsi de suite jusqu'à l'atteinte de la valeur du limiteur de chaque numéro de réception.

En mode prioritaire, tous les appels sont présentés sur le premier site, jusqu'à ce que la valeur du limiteur soit atteinte, puis le 2^{ème} site reçoit les appels suivant, et ainsi de suite en fonction de l'ordre que vous aurez prédéfini ...

En mode distribué, les appels sont répartis en fonction d'un pourcentage attribué à chaque site de réception. La somme doit toujours être égale à 100 %.

Même en cas de déménagement ou de modification de la configuration de vos sites de réception d'appels, votre Numéro d'appel restera identique.

3.8.1.4.5. Une gestion des acheminements avec le Web@dministrateur

Elle vous permet une grande souplesse dans la gestion de votre Numéro de la Relation Client. Vous pouvez en effet **modifier en temps réel ou de façon programmée**, à partir d'un PC, certains paramètres concernant le plan d'acheminement de vos appels :

- modification des valeurs du nombre d'appels simultanés (limiteur) pour chacun des sites de réception,
- modification d'un numéro de réception associé à un renvoi ou d'un groupement de numéros de réception. En cas d'indisponibilité de l'un de vos sites, vous pourrez renvoyer très rapidement tous les appels de ce site vers un autre centre d'accueil téléphonique,
- gestion complète et activation du Programme d'acheminement de secours, qui se substitue à votre acheminement en cas de dysfonctionnement interne grave.

La gestion des acheminements avec Web@dministrateur vous permet ainsi d'adapter rapidement votre capacité de réception en fonction des flux d'appels ou des ressources disponibles sur chaque site d'accueil téléphonique.

L'activation d'une modification demandée par Web@dministrateur prend de 2 à 5 minutes et remplace le processus de modification via l'envoi de Conditions Particulières en supprimant les frais de modification.

3.8.1.5. Les observations via le Web@dministrateur

Le site Internet Web@dministrateur est accessible dès la livraison d'un Numéro Accueil, et son accès est sécurisé par un mot de passe personnalisé.

D'office, vous bénéficiez de la consultation de votre dossier commercial et technique, de votre suivi de consommation et de compteurs statistiques vous permettant de mesurer l'efficacité de votre Numéro.

Pour aller plus loin, et analyser votre trafic au niveau de votre numéro d'appel, des numéros de réception ou des zones géographiques, Web@dministrateur vous propose quatre types d'observations :

- les **Obs'Générales** permettent d'établir un bilan et une analyse de trafic a posteriori. Elles mettent en évidence l'activité du Numéro jour par jour sur un historique de 10 jours.

Les tableaux peuvent être exportés via un fichier HTML, Excel ou pdf.

Ces observations vous fournissent, entre autres :

- l'activité générée : appels présentés, acheminés, réponses, échecs....
- La provenance des appels par région : nombre d'appels ayant obtenu une réponse et ce par région d'origine.

- les **Obs'Analytiques** vous permettent de superviser l'activité téléphonique passée et à venir, en bénéficiant de rapports approfondis, ou d'indicateurs à la carte.

Vous stockez vos demandes répétitives dans une bibliothèque, vous choisissez votre périodicité d'observation, et vous pouvez recevoir régulièrement les résultats par mail.

- les **Obs'Fidélité** vous permettent de recevoir des indicateurs exclusifs concernant vos appelants : leur fréquence d'appel, le nombre d'appels par appelants, le nombre de nouveaux appelants entre deux périodes...

- les **Obs'Immédiates** , à souscrire en sus de l'une des trois précédentes, vous permettent de superviser l'activité téléphonique en cours, du Numéro. Vous pourrez analyser le trafic, identifier les dysfonctionnements et agir en conséquence sur l'organisation de la réception de vos appels. La durée d'observation est limitée à 60 minutes.

Ces statistiques vous fournissent, avec une fréquence de rafraîchissement à choisir entre 30 secondes, 1 minute ou 2 minutes, différents indicateurs d'efficacité.

Grâce à ces informations, vous pouvez identifier les pointes d'appels, et être réactif en quelques minutes afin de mieux dimensionner vos ressources (limiteur, renvois...).

3.8.1.6. Les étapes de la mise en œuvre

3.8.1.6.1. Numéros Accueil :

La mise en place d'un ou plusieurs Numéro Accueil, surtout avec de nombreux sites de réception, nécessite de réaliser un certain nombre de tâches avec une bonne coordination. Orange Business Services vous accompagnera durant le projet.

Les principaux éléments à définir pour la mise en place du service, sont les suivants :

identification d'un numéro de réception pour chacun des sites de réception,

définition précise des zones d'appels par centre de réception,

définition site par site, de la valeur maximum d'appels simultanés (limiteurs).

définition des règles d'acheminement secondaire entre les différents sites,

identification des plages horaires de renvoi sur un site ou un message personnalisé pour la gestion des appels en dehors des jours et heures ouvrables,

choix du mode de gestion : gestion autonome de données avec Web@ministrateur ou gestion confiée à Orange Business Services.

Vous procédez d'abord à la réservation de votre Numéro Accueil puis vous disposez de 3 mois pour demander la mise en service de votre numéro.

Orange Business Services s'engage à mettre en service votre Numéro Accueil dans les 5 jours maximum qui suivent la réception de votre contrat.

3.8.1.7. L'assistance

Le **Service Après Vente** est ouvert 24H/24 et 7 jours/7 pour enregistrer vos signalisations.

Les interventions ont lieu de 8 heures à 20 heures du lundi au samedi, les jours ouvrables. Vos numéros Accueil bénéficient d'une Garantie de temps rétablissement en 4 heures ouvrables (du lundi au samedi de 8 heures à 20 heures, sauf jours fériés) qui suivent l'enregistrement de la signalisation. A l'issue de l'intervention, France Télécom vous transmet, par télécopie, un compte-rendu d'intervention précisant le numéro d'enregistrement, la nature du dysfonctionnement, la date et l'heure de l'intervention, ainsi que les résultats obtenus.

Du lundi au samedi de 8h à 20h, vous pouvez joindre l'assistance utilisateurs pour toutes vos questions sur le WebAdministrateur.

En option, vous pouvez choisir pour vos Numéros Accueil le SAV 24H/24, 7 jours/7. Dans ce cas, vos numéros bénéficieront d'une Garantie de temps de rétablissement en 2 heures quelque soit l'heure ou le jour de la signalisation.

En cas de non-respect de la Garantie de Temps de Rétablissement, France Télécom verse aux Clients une pénalité calculée comme suit :

Au delà des 4 heures ouvrables pour la GTR standard et au-delà des 2 heures ouvrables ou non-ouvrables pour la GTR sécurité :

- Si le retard est inférieur ou égal à 1 heure, la pénalité sera égale à 25 % du montant M
- Si le retard est compris entre 1 et 2 heures, la pénalité sera égale à 50 % du montant M
- Si le retard est compris entre 2 et 3 heures, la pénalité sera égale à 75 % du montant M
- Si le retard est supérieur à 3 heures, la pénalité sera égale à 150% du montant forfaitaire M

Où : M est égal au montant en Euros du CA trafic sur le mois écoulé du **Numéro Accueil** / 30 jours ayant fait l'objet d'une signalisation.

Si Numéro Vert : trafic appelé

Si Numéro Azur : trafic appelé + trafic appelant

Si Numéro Indigo : trafic appelant.

Le montant des pénalités accordées au titre de la GTR, versé chaque année civile, est plafonné à 12 fois le montant M.

3.8.2. La réunion téléphone Flash

Le service Réunion Flash est un service d'audioconférence **sans abonnement et sans réservation**, qui permet de réunir 3 à 50 participants simultanément.

Vous échangez à distance, en toute simplicité

Vous convenez d'une heure avec les participants auxquels vous aurez fourni le code d'accès à la réunion (par défaut votre numéro de téléphone). Vous pouvez créer de nouveaux codes, les Modifier, les supprimer.

Le service Réunion Flash est accessible via un numéro Indigo®.

Ensuite, suivez simplement les instructions du guide vocal.

La Réunion Téléphone Flash s'adresse aux collectivités et établissements qui ont besoin occasionnellement d'organiser des réunions à distance.

3.8.3. Gérer la diffusion de messages en nombre : Contact Everyone

Contact Everyone vous permettra la diffusion de messages sur divers canaux : téléphone fixe, mobile, SMS, e-mail, fax.

L'objectif principal concernant la diffusion de messages est de garantir la démultiplication de l'information dans les plus brefs délais avec gestion des Accusés Réception.

La solution doit être ergonomique et conviviale tout en étant économiquement intéressante.

Grâce à notre outil de diffusion, Orange Business Services s'engage à :

- ☐ Vous fournir un outil simple permettant de diffuser massivement et rapidement un message urgent vers une liste de destinataires prédéfinis sur tous les médias.
- ☐ Vous permettre de réaliser de véritables scénarios d'envoi
 - Possibilité de paramétrer plusieurs tentatives sur chaque média en cas d'échec
 - Envoi en cascade sur différents médias
- ☐ Vous accompagner dans l'alimentation des listes
 - Formulaire Web d'inscription en ligne fourni par Orange Business Services permettant à l'utilisateur de s'auto-inscrire à des listes de diffusion
 - Fourniture du fichier de base abonnés (téléphone fixe)
- ☐ Automatiser et personnaliser votre diffusion
 - Possibilité de paramétrer des relances automatiques sur chaque média en cas d'échec
 - Possibilité d'automatiser la gestion de contacts et la diffusion et de personnaliser vos messages, grâce à l'interface API Web Services.

3.8.3.1. Quelques exemples d'utilisation par nos clients :

- Alerte à la population sur téléphone fixe
- Infos risques industriels
- Info tramway par SMS
- Infos trafic routier par SMS
- Alerte transports scolaires
- Alerte par fax pour crues
- Alerte interne
- Information aux citoyens préalablement inscrits via le site internet
- Envoi de convocations aux entretiens mensuels par SMS.

3.8.3.2. Le Service

Le **Service Contact Everyone** permet de joindre le plus rapidement possible et par tous les moyens disponibles une liste de destinataires.

Ce Service permet d'informer, de contacter et d'alerter dans des délais et plages horaires prédéfinis des destinataires désignés par l'utilisateur (préalablement enregistrés ou saisis par import de fichier ou saisis manuellement en temps réel) par l'envoi :

- de messages vocaux sur un téléphone fixe ou mobile

- de SMS sur le téléphone mobile
- de fax
- de mail.

Contact Everyone est une offre conçue de façon **modulaire**. Vous pouvez donc, selon vos besoins, lors de la mise en service du compte, opter pour tout ou partie des canaux de diffusion proposés par le Service.

Les principales fonctionnalités de l'offre **Contact Everyone** sont :

- la possibilité de diffuser un message, sous forme de SMS / MMS / message vocal / mail / fax
- la gestion d'un annuaire des destinataires, de listes de diffusion, de modèles de diffusion et de stratégies de diffusion
- la préparation de la diffusion avec choix du message, des destinataires et de la stratégie de diffusion à appliquer
- la diffusion vers les destinataires sélectionnés, en temps réel ou programmée, avec gestion de relance en cas d'échec (selon la stratégie de diffusion sélectionnée). Différents niveaux de succès peuvent être définis pour le message vocal, du simple décroché jusqu'à l'acquiescement de l'écoute par un code personnel.
- La possibilité d'afficher/restituer au Client la réponse à un SMS diffusé par l'appli via la fonctionnalité du terminal mobile « répondre »
- le suivi de la diffusion via une page web dédiée, en temps réel
- de pouvoir relancer les envois en échec sur une diffusion terminée.

Vous disposez de **4 modes d'accès au Service** :

Interface Web : permet de gérer l'ensemble des fonctionnalités ci-dessus selon les droits Administrateur et Diffuseur

Interface mail : permet de diffuser des SMS depuis une messagerie mail. Ces SMS peuvent être adressés de façon unitaire (contenu du message dans le corps du mail) ou avec pièce jointe permettant de plus gros volume (message standard et/ou personnalisé).

Gestionnaire Vocal : permet d'enregistrer des messages vocaux et de déclencher des diffusions à partir de modèles définis sur l'Interface Web en ajoutant éventuellement une liste de diffusion au dernier moment.

API Web Services (option) : permet d'interfacer votre SI à la plate-forme de Contact EveryOne pour la réalisation et le suivi de diffusions, ainsi que l'import automatisé de listes de diffusion. Dans ce cas, l'accès au Service se fait via un applicatif développé par le client ou un partenaire.



L'offre de service de Orange Business Services vous permettra de :

- ☐ Maîtriser la diffusion de messages d'urgence
 - Vous suivez en temps réel l'état des campagnes de diffusion (envois, réceptions et acquittements)
 - Vous suivez en ligne le nombre de messages réussis sur chaque média par destinataire et vous recevez un Compte-rendu de la diffusion.
- ☐ Bénéficier d'une solution souple, sûre et rapide à mettre en place
 - Orange Business Services déploie le service **Contact Everyone** en s'adaptant à votre organisation et en respectant les engagements de réalisation.
- ☐ Sécuriser au maximum l'envoi de vos messages et vous assurer de leur réception
 - Nous vous assurons une sécurisation géographique et matérielle
 - Solution de diffusion hébergée au cœur du réseau (maillage, plateformes redondantes)
 - Orange Business Services est structurée pour gérer les plans de crises
- ☐ Assurer une haute disponibilité
 - Interface Web disponible 24h/24, 7 jours/ 7
 - Déclenchement de la diffusion par simple appel au serveur vocal interactif disponible 24h/24, 7 jours/ 7.

4. Mise en place du marché

4.1. CALENDRIER DE DÉPLOIEMENT EN DÉBUT DE MARCHÉ

Le déploiement est proposé selon le calendrier suivant :

actions	acteurs
Notification du marché	
Réunion de lancement : Validation du programme de déploiement, et des phases. : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rappel de l'offre et validation périmètre, mise au point éventuelle, réponse aux cas particuliers ; ➤ Inventaire et état de parc des lignes 	Réunion avec pour participants : <ul style="list-style-type: none"> • Les représentants mandatés de Côtes d'Armor Habitat ; • Ingénieur Commercial
Procès Verbal de la réunion de lancement	Côtes d'Armor Habitat
rédaction des Bons de Portage / Dépréselection	France Télécom ou Côtes d'Armor Habitat
rédaction des Bons de Commande	France Télécom ou Côtes d'Armor Habitat
signature des Bons de Commandes et de Portage	Interlocuteur désigné par Côtes d'Armor Habitat
passation des commandes à France Télécom	Interlocuteur désigné par Côtes d'Armor Habitat
exécution des commandes, et lignes créées	Gestionnaire France Télécom
mise en place de la facturation	France Télécom
Fin du déploiement	
phase de vérification des factures	France Télécom et Côtes d'Armor Habitat
Phase de suivi régulier de l'exécution du marché , analyse de l'évolution des besoins,	Votre ingénieur Commercial et son équipe

4.2. PLANNING PRÉVISIONNEL DE DÉPLOIEMENT

Acteurs		Opérations	J-40	J-35	J-30	J-21	J-10	J	J+ 5	J+30	J+90
Côtes d'Armor Habitat		Notification du marché	X								
Côtes d'Armor Habitat	France Télécom	Réunion de lancement du marché		X							
Côtes d'Armor Habitat	France Télécom	Établissement des bons de commandes			X						
	France Télécom	Exécution des commandes				X	X	X			
Côtes d'Armor Habitat	France Télécom	Vérification du bon fonctionnement du service							X		
Côtes d'Armor Habitat	France Télécom	Vérification de la facture								X	
Côtes d'Armor Habitat	France Télécom	Suivi régulier de l'exécution du marché									X

4.3. DÉLAI DE MISE EN ŒUVRE DES FACTURES

Le délai de modification de gestion des factures et la mise en place des tarifs des offres tarifaires sur mesure se fait sous 4 semaines après la notification du marché.

5. Demande de mise au point du marché

France Télécom souhaite que certaines des dispositions contenues dans le dossier de consultation fassent l'objet d'une mise au point du marché, lors d'une **revue de mise en place du marché**, comme le prévoit le Code des Marchés Publics.

Ces demandes concernent les dispositions suivantes :

	Réponse France Telecom
<p>CCAP Art 7. 3 Modalités de variation des prix</p> <p>Les prix du présent marché sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois précédent la date limite de remise des offres. Ce mois est appelé « mois zéro » (M0). Les prix sont fermes, non révisables, non actualisables pendant la durée du marché soit jusqu'au 31/12/2015. Ils sont réputés complets ; ils comprennent notamment toutes les charges fiscales, parafiscales, ou autres frappant obligatoirement la prestation, notamment les frais de déplacement et d'hébergement éventuels. Sauf stipulation différente, les prix sont réputés avoir été établis en considérant qu'aucune prestation n'est à fournir par le pouvoir adjudicateur</p>	<p>L'évolution des prix se fait, bien entendu, en fonction de la politique commerciale de France Télécom mais également en fonction de l'encadrement législatif et réglementaire auxquels sont soumis ses tarifs.</p> <p>France Télécom prend les dispositions appropriées pour que tout nouveau tarif destiné à figurer dans le catalogue soit porté à la connaissance des utilisateurs avant la date à partir de laquelle il s'applique, notamment par les informations portées sur les factures précédant l'évolution d'un tarif.</p>

6. Annexe 1 : Contrats Orange Business Services

Le cadre contractuel Orange Business Services regroupe l'ensemble des services dans une structure commune composée des Conditions Générales Orange Business Services et des Conventions de Services.

Les Conditions Générales Orange Business Services ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client peut souscrire à des services de la gamme Orange Business Services, quel que soit le domaine dont les services relèvent.

Les Conventions de Services, définies pour chaque domaine (Voix, Data, Services IP...), sont composées des Conditions Spécifiques du domaine et de leurs annexes.

Les Conditions Générales et Conditions Spécifiques des Domaines sont consultables librement sur Internet à l'adresse suivante : <http://www.orange-business.com/fr/legal/mentions/contrats/index.jsp>

Elles sont également jointes en annexe :

- Conditions Générales Orange Business Services
- Convention Spécifiques Service Voix
- Descriptif de Service Ligne Analogique
- Descriptif de Service Ligne Numéris
- Descriptif Avantage Multi sites
- Qualité de Service Ligne Analogique
- Qualité de Service Ligne Numéris

7. Annexe 2 : Exemple de factures

orange Business Services

facture

n° de facture :
date de la facture : 07/03/2012

Exp : FT - FE - TSA 50005
82008 MONTAUBAN Cedex

N° de compte de facturation
numéro de compte

Adresse installation
nom et adresse du client

Adresse envoi facture

Numéro de marché

N° du lot

pour nous contacter
Service Client Facture
TSA 50005
82008 MONTAUBAN Cedex

accueil facture
0 800 600 400
courriel.entreprises@orange.com

Message important :
Le Minitel s'arrêtera définitivement le 30 juin 2012.
Dans un souci de préservation de l'environnement, Orange met en place un dispositif de collecte et de recyclage des minitels.
Pour plus d'informations, nous vous invitons à vous rapprocher de votre interlocuteur commercial habituel.

Marché: no 11-0299 du 01/05/2011 - Lot no 02
Bon de commande: no XXXXX du 01/05/2011
Convention: no XXXXX du 01/05/2011

abonnements et options	887,30
consommations (hors forfaits)	121,32
services ponctuels	50,30
<i>les prestations facturées ci-dessus sont détaillées en annexe</i>	
total facture (montant EUR HT)	1 058,92
T.V.A. payée sur les débits montant TVA à 19,60 % sur 1 058,92 EUR	207,55
somme à payer avant le 21/04/2012 (EUR TTC)	1 266,47
total facture précédente (montant EUR HT)	1 053,53
prochaine facture vers le 09/05/2012	



**Business
Services**

sommaire

n° de compte :
n° de la facture :
date de la facture :

Sommaire avec
pagination pour vous
guider dans la facture

synthèse des charges par sous-compte

n° de sous-compte : 802147769	p	4
n° de sous-compte : 802147770	p	4
n° de sous-compte : 802147771	p	4
n° de sous-compte : 802147774	p	4

synthèse par types de consommation

p 5

synthèse des services

n° de sous-compte : 802147769	p	6
n° de sous-compte : 802147770	p	6
n° de sous-compte : 802147771	p	6
n° de sous-compte : 802147774	p	6

détail des produits et services par sous-compte

n° de sous-compte : 802147769	p	7
n° de sous-compte : 802147770	p	7
n° de sous-compte : 802147771	p	8
n° de sous-compte : 802147774	p	8

détail des consommations

n° de sous-compte : 802147770	p	9
n° de sous-compte : 802147774	p	10

n° de compte :
n° de la facture :
date de la facture :

synthèse des charges par sous-compte

		total en EUR HT	
détail du n° de sous-compte : 802147769			
abonnements et options	322,40	voir p	7
consommations	3,40	voir p	7
services ponctuels	50,30	voir p	7
total	376,10		
montant de la facture précédente : 372,17 EUR HT			
détail du n° de sous-compte : 802147770			
abonnements et options	329,90	voir p	7
consommations	51,03	voir p	8
total	380,93		
montant de la facture précédente : 351,27 EUR HT			
détail du n° de sous-compte : 802147771			
abonnements et options	69,20	voir p	8
consommations	3,00	voir p	8
total	72,20		
montant de la facture précédente : 68,62 EUR HT			
détail du n° de sous-compte : 802147774			
abonnements et options	165,80	voir p	8
consommations	63,89	voir p	8
total	229,69		
montant de la facture précédente : 261,47 EUR HT			



**Business
Services**

Etat récapitulatif
des
communications

annexe à la facture

n° de compte :
n° de la facture :
date de la facture :

synthèse par types de consommation

	durée HH:MM:SS	nb appels	qté	total en EUR HT
libre appel	01:25:34	46		0,00
services spéciaux	01:54:56	32		12,11
services spéciaux à l'acte	01:21:27	36		30,52
renseignements	00:11:44	4		9,29
renseignements à l'acte	01:08:20	22		64,87
autres consommations	00:31:14	19		0,00
autres consommations à l'acte	00:00:14	1		1,60
voix sur IP	01:30:12	9		2,83
compléments de services	00:00:00	14		0,00
communications voix réseau général				121,32
<i>montant de la facture précédente : 134,83 EUR HT</i>				



**Business
Services**

annexe à la facture

n° de compte :

n° de la facture :

date de la facture :

détail des produits et services par sous-compte

n° de sous-compte : 802147769

Détail des produits
et services

abonnements et options

322,40

	prix unitaire	qte	total en EUR HT
Accès au réseau et services optionnels			322,40
n° ligne Numéris accès de base			
Canaux contrat Pro Numéris accès groupé du 01/03/2012 au 30/04/2012	73,80	1	73,80
Abonnement SDA du 01/03/2012 au 30/04/2012	1,82	20	36,40
n° ligne Numéris accès de base			
Canaux contrat Pro Numéris accès groupé du 01/03/2012 au 30/04/2012	73,80	1	73,80
n° ligne Numéris accès de base			
Canaux contrat Pro Numéris accès groupé du 01/03/2012 au 30/04/2012	73,80	1	73,80
n° ligne téléphonique			
Contrat Professionnel du 01/03/2012 au 30/04/2012	32,30	1	32,30
Liste Rouge du 01/03/2012 au 30/04/2012	0,00	1	0,00
n° ligne téléphonique			
Contrat Professionnel du 01/03/2012 au 30/04/2012	32,30	1	32,30
Liste Rouge du 01/03/2012 au 30/04/2012	0,00	1	0,00

consommations du 01/01/2012 au 29/02/2012

3,40

	durée HH:MM:SS	prix unitaire	nb appels	qte	total en EUR HT
communications voix réseau général					3,40
libre appel	00:08:48		24		0,00
services spéciaux	00:08:50		2		1,15
services spéciaux à l'acte	00:28:29		11		2,25
autres consommations	00:06:33		3		0,00
compléments de services			1		0,00

services ponctuels

50,30

	prix unitaire	qte	total en EUR HT
Services optionnels			50,30
n° ligne Numéris accès de base			
01.12.2011 AU 31.12.2011 Pointip à carte ss convenio F201112	25,15	1	25,15
01.01.2012 AU 31.01.2012 Pointip à carte ss convenio F201201	25,15	1	25,15

n° de sous-compte : 802147770

abonnements et options

329,90

	prix unitaire	qte	total en EUR HT
Accès au réseau et services optionnels			329,90
n° ligne Numéris accès de base			
Canaux contrat Pro Numéris accès groupé du 01/03/2012 au 30/04/2012	73,80	1	73,80
Abonnement SDA du 01/03/2012 au 30/04/2012	1,82	35	63,70
Facture Détaillée à 10 chiffres du 01/03/2012 au 30/04/2012	0,00	1	0,00
Indication permanente cout par canal B du 01/03/2012 au 30/04/2012	2,50	2	5,00
n° ligne Numéris accès de base			
Canaux contrat Pro Numéris accès groupé du 01/03/2012 au 30/04/2012	73,80	1	73,80
Facture Détaillée à 10 chiffres du 01/03/2012 au 30/04/2012	0,00	1	0,00
Indication permanente cout par canal B du 01/03/2012 au 30/04/2012	2,50	2	5,00
n° ligne Numéris accès de base			
Canaux contrat Pro Numéris accès groupé du 01/03/2012 au 30/04/2012	73,80	1	73,80
Facture Détaillée à 10 chiffres du 01/03/2012 au 30/04/2012	0,00	1	0,00
Indication permanente cout par canal B du 01/03/2012 au 30/04/2012	2,50	1	2,50
n° ligne téléphonique			
Contrat Professionnel du 01/03/2012 au 30/04/2012	32,30	1	32,30
Liste Rouge du 01/03/2012 au 30/04/2012	0,00	1	0,00



**Business
Services**

Le cas échéant,
détail des
consommations

Annexe à la facture

n° de compte :
n° de la facture :
date de la facture : 1

détail des consommations

N signifie consommation numérique
R signifie consommation tarif réduit
@ signifie communication Voix sur IP

* indique que la consommation concernée a été entièrement prise en compte dans un forfait

n° de sous-compte : 802147770

consommations par ligne

date	heure	n° appelé	destination	service	n	durée	famille tarifaire	montant EUR HT
------	-------	-----------	-------------	---------	---	-------	-------------------	-------------------

consommations ligne Numéris accès de base n°

consommations détaillées supérieures à 0,09 EUR :

10.01.12	14:56:54	118218	renseignements			00:00:45	renseignements à l'acte	1,60
27.01.12	16:48:28	0899650134	service à revenus partagés P21			00:01:02	services spéciaux à l'acte	1,50
09.02.12	10:27:35	118218	renseignements			00:01:39	renseignements à l'acte	2,26
09.02.12	10:29:25	118712	renseignements			00:04:20	renseignements	2,85
09.02.12	10:58:28	118712	renseignements			00:03:58	renseignements	2,71
10.02.12	15:56:04	3635	service à revenus partagés P13			00:02:36	services spéciaux à l'acte	0,75
10.02.12	15:59:03	3635	service à revenus partagés P13			00:07:19	services spéciaux à l'acte	2,07
23.02.12	14:37:24	0826081012	service à coûts partagés P5			00:01:25	services spéciaux	0,18
29.02.12	16:51:35	118712	renseignements			00:01:47	renseignements	1,89
			consommations hors forfaits	9	appel(s)	00:24:51		15,81
			sous total des consommations détaillées	9	appel(s)	00:24:51		15,81

consommations non détaillées inférieures ou égales à 0,09 EUR

			consommations hors forfaits	8	appel(s)	00:12:48		0,24
			sous total des consommations non détaillées	8	appel(s)	00:12:48		0,24

total de la ligne n°

17 appel(s) 00:37:39 16,05

consommations ligne Numéris accès de base n°

consommations détaillées supérieures à 0,09 EUR :

09.01.12	16:45:33	3995	service à revenus partagés P11			00:02:09	services spéciaux à l'acte	0,28
27.01.12	16:47:07	0899650134	service à revenus partagés P21			00:01:05	services spéciaux à l'acte	1,50
27.01.12	16:55:48	0825040040	service à coûts partagés P5			00:06:55	services spéciaux	0,86
23.02.12	10:16:17	0826081012	service à coûts partagés P5			00:01:53	services spéciaux	0,24
28.02.12	09:23:48	118218	renseignements			00:01:54	renseignements à l'acte	2,25
			consommations hors forfaits	5	appel(s)	00:13:56		5,14
			sous total des consommations détaillées	5	appel(s)	00:13:56		5,14

consommations non détaillées inférieures ou égales à 0,09 EUR

			consommations hors forfaits	3	appel(s)	00:03:31		0,00
			sous total des consommations non détaillées	3	appel(s)	00:03:31		0,00

total de la ligne n°

8 appel(s) 00:17:27 5,14

consommations ligne Numéris accès de base n°

consommations détaillées supérieures à 0,09 EUR :

02.01.12	12:26:22	1044	service à coûts partagés P1			00:15:29	services spéciaux	0,42
05.01.12	11:20:00	0826399908	service à coûts partagés P5			00:07:02	services spéciaux	0,88
06.01.12	03:08:38	0899650134	service à revenus partagés P21			00:01:00	services spéciaux à l'acte	1,41
10.01.12	09:48:00	3995	service à revenus partagés P11			00:03:09	services spéciaux à l'acte	0,47
10.01.12	10:52:07	0825825118	service à coûts partagés P5			00:00:55	services spéciaux	0,11
10.01.12	10:54:24	0825825118	service à coûts partagés P5			00:02:20	services spéciaux	0,29
10.01.12	10:59:45	0826081012	service à coûts partagés P5			00:01:30	services spéciaux	0,19
19.01.12	19:26:51	0899233102	service à revenus partagés P21			00:02:13	services spéciaux à l'acte	1,78
25.01.12	15:52:28	118218	renseignements			00:01:35	renseignements à l'acte	1,97
27.01.12	16:55:00	0899650134	service à revenus partagés P21			00:01:01	services spéciaux à l'acte	1,50
27.01.12	17:02:49	0825040040	service à coûts partagés P5			00:09:27	services spéciaux	1,18
31.01.12	07:22:51	118218	renseignements			00:01:20	renseignements à l'acte	1,97
01.02.12	16:25:40	0826399908	service à coûts partagés P5			00:02:14	services spéciaux	0,28
08.02.12	11:23:48	118218	renseignements			00:00:35	renseignements à l'acte	1,50
09.02.12	10:03:04	118218	renseignements			00:06:57	renseignements à l'acte	6,02
18.02.12	19:27:17	0506060606	Tatoo			00:00:14	autres consommations à l'acte	1,60
20.02.12	15:25:12	118218	renseignements			00:00:39	renseignements à l'acte	1,50