

SFR Business Team

4M SOCIETE MORLAISIENNE DE MIROITERIE

Proposition commerciale

Offre : 9office SFR
Conditions tarifaires du 15/09/2010

Ce document présente la réponse proposée par la société SFR pour la fourniture d'une offre de téléphonie fixe.

SFR

42 avenue de Friedland - 75008 Paris
SA au capital de 1 344 254 685,15 € - RCS Paris 403 106 537
Adresse administrative : Tour Séquoia - 1, place Carpeaux - 92915 Paris La Défense Cedex

CLAUSE DE CONFIDENTIALITÉ

Ce document contient des informations confidentielles qui sont la propriété de la société SFR.

Il ne peut être diffusé ou transféré en dehors de votre organisation sans l'autorisation écrite d'une personne habilitée par SFR et ne peut être utilisé à une autre fin que son évaluation par le client dans le cadre du projet de télécommunications envisagé par ce dernier.

Il ne peut être copié ou reproduit sous quelque forme que ce soit. Il constitue une offre fondée sur les informations disponibles à ce jour et doit être formalisé par un contrat engageant les parties. SFR se réserve le droit de modifier, sans préavis, certaines conditions prévues dans la présente offre, compte tenu de l'évolution des services SFR (équipements, programmes, documents, tarifs).

Les renseignements contenus dans le présent document peuvent donc faire l'objet de modification.

© Copyright SFR

Tous droits réservés. Ce document ne peut être reproduit, transmis sous quelque forme que ce soit ou stocké, sans la permission expresse de ses auteurs.

Table des matières

Chapitre 1 L'offre 9office SFR	4
1.1Un service complet	4
1.2Communiquez sans compter	4
1.3La Convergence Fixe et Mobile	4
1.4Un suivi unique	4
1.5Un Extranet Client dédié	5
Chapitre 1 Les services optionnels	6
1.1Garantie de Temps de Rétablissement	6
1.2Télétaxe / Impulsion de taxe	6
1.3Autres Options disponibles	7
Chapitre 1 Solution proposée	8
1.1Pré-requis indispensables	8
1.2Conditions d'application de la solution	8
1.3Contenu de la solution	8
1.4Données que vous avez communiquées concernant vos sites	8
Chapitre 2 Proposition financière	9
2.1Tarifs des abonnements	9
2.2Tarifs des communications	9
2.3Options payantes souscrites	10
Chapitre 3 Simulation tarifaire	11
3.1Récapitulatif de votre offre de téléphonie fixe	11
3.2Vos accès repris par SFR	11
3.3Vos consommations actuelles (hors numéros spéciaux)	11
3.4Graphique de comparaison de votre existant	12

Chapitre 1 L'offre 9office SFR

9office SFR est l'offre de téléphonie en accès direct spécialement conçue pour les entreprises. Elle permet de bénéficier des avantages suivants :

1.1 Un service complet

SFR vous permet de supprimer tous vos abonnements auprès de l'opérateur historique (ligne analogique, accès de base ou T0 et accès primaire ou T2) pour l'ensemble de vos sites. L'ensemble de vos communications entrantes et sortantes (locales, nationales, vers les mobiles, vers les numéros spéciaux et à l'international) transitent alors sur le réseau de SFR.

9office SFR n'entraîne aucune modification de vos installations ou équipements téléphoniques. Vos habitudes de numérotation sont maintenues et avec la portabilité, vous conservez vos numéros.

SFR vous accompagne lors du déploiement de votre service (activation dans un délai moyen de 10 jours ouvrés) et prend en charge les démarches administratives de vos lignes existantes auprès de l'opérateur historique et des opérateurs avec lesquels nous disposons d'accords de portabilité.

1.2 Communiquez sans compter

9office SFR vous permet de bénéficier d'appels illimités vers les fixes en France métropolitaine.

Pour vos appels vers les mobiles, vous pouvez souscrire à l'un de nos 7 forfaits fixe vers mobile. Le tarif de 0,13 € ht/mn est décompté à la seconde dès la première seconde dans le cadre du forfait choisi et pour une consommation complète dudit forfait. En cas de dépassement, vos appels sont facturés à la seconde selon le tarif indiqué dans les conditions tarifaires de l'offre. Vos appels vers les fixes ou mobiles à l'international sont facturés selon les tarifs en vigueur indiqués dans les conditions tarifaires.

SFR vous propose des tarifs à la seconde sans coûts cachés (pas de crédit-temps, ni de charge d'établissement par appel ou de prix d'établissement par appel).

1.3 La Convergence Fixe et Mobile

Dès lors que vous souscrivez à 9office SFR et à une offre de téléphonie mobile SFR Business Team, incluant un VPN, vous bénéficiez d'appels illimités depuis vos fixes vers les lignes mobiles SFR Business Team de votre entreprise.

Dès lors que vos lignes mobiles SFR sont déclarées dans votre plan de numérotation privée SFR, quelles que soient l'option VPN ou l'offre si celles-ci incluent les appels internes, vous bénéficiez des appels illimités depuis vos fixes vers les lignes mobiles SFR Business Team de votre entreprise.

1.4 Un suivi unique

Avec 9office SFR, vous recevez une seule facture pour les abonnements et les communications de votre téléphonie fixe. Par ailleurs, les factures SFR s'adaptent à votre organisation : une facture unique pour tous vos sites envoyée à un seul compte de facturation, des factures ventilées site par site et envoyées à chacun de vos sites ou des factures regroupant vos sites et envoyées à chaque compte de facturation ainsi créé.

Afin de vous faire bénéficier d'un accompagnement permanent pour répondre à vos besoins (fixe, mobile, data), vous n'avez qu'un interlocuteur commercial et qu'un seul Service Clients à contacter.

1.5 Un Extranet Client dédié

Avec l'Espace Client SFR, vous disposez d'un emplacement sécurisé pour consolider, consulter et partager l'ensemble des informations de la téléphonie fixe de votre entreprise. Vos utilisateurs, déclarés auprès de SFR, s'authentifient à la connexion avec un login et un mot de passe.

L'Espace Client SFR est organisé en 5 rubriques principales :

- la rubrique « Votre contrat » vous fournit vos données administratives
- la rubrique « Vos factures et relevés détaillés des appels » vous offre la possibilité de télécharger vos duplicatas de factures et vos relevés détaillés des appels
- la rubrique « Gérer vos services » vous affiche un statut précis concernant l'état de vos NDI et de vos tickets d'incidents ouverts auprès du Service Clients
- la rubrique « Statistiques » vous donne une vision précise de vos consommations par chacun de vos sites ou au global
- la rubrique « Gérer votre compte » vous permet de gérer vos mots de passe et les droits d'accès attribués à chaque utilisateur de l'Espace Client

Chapitre 1 Les services optionnels

1.1 Garantie de Temps de Rétablissement

En cas d'incident majeur, SFR s'engage, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures (sauf les jours fériés) à rétablir votre ligne dans un délai de 4 heures. Il s'agit de la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) proposée en standard. En cas d'activité sensible nécessitant une intervention y compris les week-ends et jours fériés, SFR propose en option la Garantie de Temps de Rétablissement étendue. Cette GTR est valable 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Le délai de rétablissement du service correspond à la durée maximale de réparation d'un incident client (à savoir, le délai écoulé entre l'état du ticket ouvert et l'heure à laquelle il a été résolu).

La notion de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) s'applique pour les incidents de sévérité 1. Les incidents de sévérité 2 et 3 (c'est-à-dire avec inaccessibilité partielle ou dégradation de service) ne font pas l'objet d'une garantie de temps de rétablissement.

1.2 Télétaxe / Impulsion de taxe

Ce service permet d'une part de refacturer à vos clients, en temps réel, l'ensemble des communications passées par un tiers depuis une de vos lignes téléphonique, et d'autre part, de suivre et de contrôler vos dépenses. Il consiste à fournir, à intervalles réguliers au cours d'une communication, une impulsion générée par le réseau SFR à destination de vos équipements.

Chaque impulsion représente la même valeur en Euros. La valeur de l'impulsion est fixée à 0,09376 Euros. La fréquence d'envoi des impulsions dépend de la destination et du coût de l'appel. Ainsi chaque communication est valorisée en multipliant le nombre d'impulsions transmises par la valeur de l'impulsion. Le calcul des impulsions générées par SFR se fait selon une grille de tarifs Grand Public de l'opérateur historique facturés à l'unité de taxation.

Le mode de fonctionnement de la remontée d'impulsion SFR est de type « au fil de l'eau », c'est-à-dire que les impulsions générées par le réseau SFR sont envoyées vers votre opérateur de boucle locale au fur et à mesure de leur génération. Selon le service que vous souscrivez auprès de votre opérateur de boucle locale, ce dernier déterminera si les impulsions vous sont communiquées au fur et à mesure de chaque conversation téléphonique ou à la fin de chaque appel. SFR ne peut en aucun cas être tenue pour responsable d'un dysfonctionnement provenant de la portion de cette fonctionnalité rendue par un opérateur de boucle locale autre que lui-même. Les données fournies par la télétaxe ne sont pas contractuelles.

1.3 Autres Options disponibles

1.3.1 Pour vos accès numériques (accès de base : T0)

Secret permanent : Ce service supprime l'identification de l'appelant de façon permanente, et ce pour tous les appels émis depuis les Lignes du Client

1.3.2 Pour vos lignes analogiques

- Secret permanent : Ce service supprime l'identification de l'appelant de façon permanente, et ce pour tous les appels émis depuis les Lignes du Client
- Présentation du numéro : Cette option permet au Client, dès qu'il reçoit un appel d'obtenir, avant de décrocher son combiné, des informations sur l'identité de l'appelant sous réserve que ce dernier n'ait pas souscrit à un service de secret d'appel
- Messagerie vocale : Cette option disponible sur ligne analogique isolée uniquement permet au client de disposer d'une messagerie vocale
- Conférence à 3 : Cette option permet au Client d'établir, en cours de communication, un second appel et de communiquer en simultané avec deux correspondants
- Présentation du nom : Cette option permet au Client, dès qu'il reçoit un appel, d'obtenir, avant de décrocher son combiné, des informations sur l'identité de l'appelant sous réserve que ce dernier n'ait pas souscrit à un service de secret d'appel
- Sélection permanente d'appels audiotel : Cette option permet d'interdire de façon permanente les communications vers les Audiotel Kiosques, les services de renseignement 118XYZ et les services à revenus partagés d'autres opérateurs
- Sélection permanent d'appels télématique : Cette option permet d'interdire de façon permanente les communications vers les services télématiques, les services de renseignement 118XYZ.
- Transfert d'appel : Ce service permet de faire suivre les appels reçus vers une autre ligne téléphonique

Chapitre 1 Solution proposée

1.1 Pré-requis indispensables

Vous devez être titulaire payeur des lignes. Si vous n'êtes pas propriétaire des lignes sur lesquelles vous souscrivez à notre offre, il vous appartient d'effectuer les démarches afin de modifier cette situation auprès de l'opérateur historique.

Votre PABX ne doit pas avoir été programmé avec un préfixe. Si tel est le cas, vous devez vous charger de faire déprogrammer votre PABX.

1.2 Conditions d'application de la solution

L'offre présentée est valable pour une durée de 1 mois à compter du 05/10/2010.

La solution présentée est basée sur une durée contractuelle de **36 mois minimum**.

Conformité légale : SFR s'engage à la conformité de l'ensemble du contrat et de la solution proposée, au regard de la législation nationale, qui sera sous sa responsabilité. Si vous souhaitez bénéficier du Service décrit dans la présente proposition, nous vous adresserons le contrat SFR correspondant.

1.3 Contenu de la solution

Les prix indiqués sont basés sur la grille tarifaire 9office SFR i du 15/09/2010.

Tous les prix indiqués ci-après sont indiqués en euros hors taxes.

1.4 Données que vous avez communiquées concernant vos sites

	Reprise de vos lignes existantes
Nombre de sites payeurs (comptes de facturation)	1
Nombre de sites techniques	1
Nombre de NDI	1
Nombre de T0	3
Nombre de SDA	10

Chapitre 2 Proposition financière

2.1 Tarifs des abonnements

	Frais de Mise en Service (€ ht)	Tarif mensuel (€ ht)
Lignes analogiques	45,00	24,90
T0	103,00	35,60
T2 - 15 canaux	640,29	259,50
T2 - 20 canaux	640,29	346,00
T2 - 25 canaux	640,29	432,50
T2 - 30 canaux	640,29	519,00
SDA		0,91

Frais de Mise en Service : ils sont offerts pour la reprise de vos accès Numéris et lignes analogiques existants. Ces frais restent facturés pour les accès créés par SFR.

2.2 Tarifs des communications

Local	National	Orange	SFR	Bouygues Telecom	Europe (vers les fixes)	Europe (vers les mobiles)	Amérique du Nord
0,0000 € ht/min	0,0000 € ht/min	0,1500 € ht/min	0,1500 € ht/min	0,1500 € ht/min	0,0800 € ht/min	0,2500 € ht/min	0,0800 € ht/min

Autres appels internationaux	Fixes vers fixes	Fixes vers mobiles
Afrique & Océanie	0,5700 € ht/min	0,7400 € ht/min
Amerique Centrale	0,7800 € ht/min	0,9500 € ht/min
Amerique du Sud	0,4200 € ht/min	0,5800 € ht/min
Asie & Australie	0,2600 € ht/min	0,4200 € ht/min
DOM & COM	0,1800 € ht/min	0,3000 € ht/min
Maghreb	0,2800 € ht/min	0,3200 € ht/min
Reste Asie & Océanie	0,7300 € ht/min	0,9000 € ht/min
Reste Europe & Amerique du Nord	0,2800 € ht/min	0,4500 € ht/min
Inmarsat / Satellites	15,0000 € ht/min	

Autres appels internationaux	Tarif à la minute
Numéros spéciaux ou numéros courts	SFR répercute les tarifs publics de l'opérateur historique

2.3 Options payantes souscrites

2.3.1 Pour vos sites techniques

Garantie de temps de rétablissement de 4 heures : offerte (jours ouvrés de 8h à 18h) pour vos accès numériques

2.3.2 Pour vos lignes analogiques

	Tarif mensuel
GTR - JO - 8h à 18h	0 € / ligne

Chapitre 3 Simulation tarifaire

3.1 Récapitulatif de votre offre de téléphonie fixe

Votre budget global SFR : 2 725,68 € ht / an

Ce montant inclut votre budget existant pour 2 725,68 € ht / an (contre 4 258,08 € ht / an) .

Les économies globales sont calculées à partir des données existantes que vous avez communiquées. Ces économies ne tiennent pas compte des créations que vous pouvez demander lors de la souscription de votre contrat de téléphonie fixe. Elles se décomposent de la manière suivante :

Vos économies globales : 1 532,40 € ht / an soit 36 %

3.2 Vos accès repris par SFR

	Nombre	Budget SFR (€ ht/an)	Budget actuel (€ ht/an)
T0	3	1 281,60	907,20
SDA	10	109,20	10,80

3.3 Vos consommations actuelles (hors numéros spéciaux)

	Volume (min/an) ⁽¹⁾	Budget SFR (€ ht/an)	Budget actuel (€ ht/an)
Local/National	100 044	0,00	1 950,12
Total France	100 044	0,00	1 950,12
Orange	4 944	667,44	694,98
SFR	2 964	400,14	416,65
Bouygues Telecom	1 980	267,30	278,33
Total Mobiles	9 888	1 334,88	1 389,96
Total	109 932	1 334,88	3 340,08

(1) répartis selon la solution cible

3.4 Graphique de comparaison de votre existant

