



Descriptif de service

Service Audio et Web Conférence Globale

1. Objet

Le présent Descriptif de Service a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange Business Services fournit le service « Audio et Web Conférence Globale » (ci-après dénommé, le « Service ») au Client.

Le Service est soumis aux Conditions Générales Orange Business Services ainsi qu'aux Conditions Spécifiques Voix/ Data/ Multimédia.

2. Description du Service

2.1 Définition générale

Le Service est une solution de réunion à distance permettant la mise en relation simultanée de plusieurs Participants situés en France ou hors de France 24h/24, 7j/7 :

- via une Audioconférence : plusieurs Participants se réunissent par téléphone,
- via une Webconférence : plusieurs Participants se réunissent et travaillent en ligne, dans une salle de réunion virtuelle. Ils partagent des documents en temps réel et peuvent se voir via des Webcams.

Dans le cadre du Service, Orange Business Services met à la disposition du Client un portail web nommé : « Portail Audio et Web Conférence », qui permet à l'Organisateur de programmer, gérer les réunions, suivre ses statistiques et, gérer ses Utilisateurs via son espace gestionnaire (s'il est Gestionnaire).

Dans le cadre de ce Service, Orange Business Services fournit les prestations suivantes au Client.

2.2 Description détaillée

2.2.1 Service d'Audioconférence

2.2.1.1 Souscription au Service

Après signature du Bon de Commande par le Client, un Code PIN Organisateur ainsi qu'un Identifiant Web et un Mot de passe sont communiqués par courriel à l'Organisateur.

Ces codes permettent à chaque Organisateur de créer une Audioconférence.

Ces codes donnent accès aux fonctionnalités du Portail Audio et Web Conférence.

Orange Business Services fournit également à l'Organisateur, un Code PIN Participant afin de permettre à ces derniers de rentrer en conférence.

Pour les besoins de fonctionnement du Service, à la signature du bon de commande, le Client communiquera à Orange Business Services des informations sur les Organiseurs et notamment des données à caractère personnel (telles que : le nom, le prénom et l'adresse mail). Le Client est responsable du respect des obligations liées à la collecte et au transfert d'informations personnelles conformément à la loi du 6 janvier 1978 dite loi « Informatique et Liberté », modifiée par la loi du 6 août 2004 (exemple : information des Organiseurs concernés) et du respect des obligations du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« Règlement général sur la protection des données » ou RGPD).

2.2.1.2 Fonctionnalités du Service

2.2.1.2.1 Fonctionnalité d'Audioconférence

L'Organisateur, peut, créer, ouvrir, fermer la conférence à tout moment par téléphone ou via le portail Audio et Web Conférence, et gérer les Participants.

Le Participant est une personne connectée au Service à partir de son terminal téléphonique ou de son Poste de travail en accès VoIP depuis le Portail Webex si le Client a souscrit à l'option.

Le Service est accessible, pour l'Organisateur et chaque Participant, via un numéro de téléphone (Numéro local France ou Numéro d'appel National propre à chaque pays ou un numéro d'appel gratuit ou « Numéro dédié Organisateur » France si le Client a souscrit à l'option.

L'Organisateur ouvre sa réunion à partir du clavier de son téléphone ou via le Portail Audio et Web Conférence ou via le portail Webex (en cas de souscription à l'option Webex).

L'entrée en conférence s'effectue ensuite par la sur-numérotation du code :

- le Code PIN Organisateur pour l'Organisateur de la conférence,
- le Code PIN Participant pour les Participants de la conférence. Le Participant peut aussi être appelé par l'Organisateur. (À noter : pour l'option « Organisateur salle Numéro dédié », le Participant rentre directement en conférence)

En cas d'accès au Service via un numéro gratuit (appel gratuit depuis un poste fixe pour les Participants), les communications téléphoniques des Participants sont prises en charge par l'Organisateur dans les conditions définies dans la fiche Tarif relative au Service.

Cas particulier : En cas d'appel par l'Organisateur, c'est ce dernier qui prend à sa charge le coût de la communication vers le Participant.

Le Client et l'Organisateur sont seuls responsables de l'utilisation de ces numéros. Orange Business Services dégage toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse de ces numéros par un tiers.

La liste et les tarifs des pays où les numéros locaux (géographique ou gratuit) sont proposés figurent dans la fiche Tarif relative au Service. Pour les pays où le numéro local n'est pas proposé par Orange Business Services, le Participant peut accéder à la conférence en composant le numéro France au tarif de l'opérateur local du Participant.

Les appels depuis les mobiles de certains pays vers les numéros gratuits peuvent être surtaxés impliquant un tarif usage de l'Audioconférence différent et défini à la fiche Tarif du Service.

Le Service est configuré pour un maximum de 300 Participants par défaut.

Animation de la réunion :

- 1- **Par téléphone** : l'Organisateur gère sa réunion à partir du clavier de son téléphone : modification du mode d'accès, appel sortant, sollicitation directe du Service Client en cours de réunion, fermeture des micros des Participants, etc. À noter : le Participant peut lui aussi émettre des appels sortants. L'organisateur pourra s'il le souhaite désactiver l'appel sortant des Participants
- 2- **Par le Portail Audio et Web Conférence**: l'Organisateur gère sa réunion à partir du module audio pilotage. Cette fonctionnalité est décrite à l'article « module d'audio pilotage via le portail Audio et Web Conférence » du présent Descriptif de service.
- 3- **Si une option Webconférence est souscrite** : l'Organisateur anime sa réunion grâce aux fonctionnalités de pilotage audio intégrées dans l'outil de Webconférence :
 - si l'option souscrite est Multimédia Conférence, l'Organisateur pilote sa réunion via le module de pilotage audio de Multimédia Conférence accessible via le Portail Audio et Web Conférence ;
 - si l'option souscrite est WebEx, l'Organisateur pilote sa réunion via le module audio de WebEx, accessible via le Portail WebEx.

Une description détaillée de ces fonctionnalités figure dans les guides d'utilisation fournis à chaque Organisateur et/ou disponible sur demande auprès d'Orange Business Services.

Le Service ne permet pas l'accès à certains numéros via les appels sortants. La liste desdits numéros est disponible sur demande du Client auprès d'Orange Business Services. Cette liste est susceptible d'évoluer. Orange Business Services peut sur demande du Client activer l'accès à certains numéros.

2.2.1.3 Fonctionnalités du Portail Audio et Web Conférence

Le portail Audio et Web Conférence propose plusieurs modules et fonctionnalités :

- Un module d'audio pilotage décrit à l'article suivant « module d'audio pilotage »,
- Des fonctionnalités d'organisation, de gestion et de suivi des réunions,
- Un espace gestionnaire, accessible au Gestionnaire,
- Le module de Webconférence « Multimédia Conférence » si cette option est souscrite – (décrit à l'article « Option Webconférence Multimédia Conférence »).

Le module d'audio pilotage (via le portail Audio et Web Conférence)

L'Organisateur peut piloter sa conférence audio via un module d'audio pilotage. Ce module est accessible via le Portail « Audio et Web Conférence ».

Ainsi l'Organisateur qui initie une session audio uniquement, peut utiliser le module de pilotage audio en sélectionnant « aucun partage de document » dans le bon de commande et bénéficiera d'un module complet de gestion de l'audio.

Les principales fonctionnalités d'animation de ce module sont :

- gestion en temps réel des entrées et sorties des Participants,
- ouverture / fermeture de conférence,
- verrouillage de l'entrée en conférence,
- commandes confort :
 - appel sortant,
 - coupure des micros,
 - locuteur actif (visualiser la personne qui parle).

Les fonctionnalités d'organisation, de gestion et de suivi des réunions pour chaque Organisateur :

- planifier des réunions en Audioconférence seule, ou en Audio et Webconférence (si l'option a été souscrite,
- réserver une réunion (avec les Codes PIN Organisateur / Code PIN Participant),
- accéder au planning des réunions programmées,
- accéder à l'historique de sa consommation (soit le listing de ses réunions effectuées ou annulées),
- module « contacts » : permet à l'Organisateur d'ajouter, de modifier ou de supprimer des contacts de son répertoire qui s'enrichit automatiquement en sauvegardant les informations fournies par les Participants lors de leurs connections aux réunions,
- module « statistiques » : permet à l'Organisateur d'accéder à des indicateurs mensuels sur le dernier mois. Seules les réunions lancées via le portail Audio et Web Conférence seront prises en compte,
- module « outils » : permet à l'Organisateur de rassembler les outils d'installation de l'extension Multimédia Conference pour paramétrer le Poste de travail de l'Organisateur pour l'utilisation du logiciel Multimédia Conference (utilisé dans le cadre de la Webconférence si l'option a été souscrite).

Les Organisateurs et les Participants peuvent visualiser et identifier lors desdites réunions les différents interlocuteurs connectés, l'interlocuteur qui parle, etc.

L'espace Gestionnaire

- L'espace gestionnaire est accessible aux Gestionnaires désignés comme tel dans le Bon de Commande par le Client. Le Gestionnaire est désigné à la Commande ou lors d'une modification.
- Le Gestionnaire se connecte avec son Identifiant Web.
- Le Gestionnaire peut gérer l'ensemble de ses Organisateurs sur le Portail Audio et Web Conférence, le Gestionnaire :
 - Consulte la liste des Organisateurs
 - Demande à créer un Organisateur;
 - Demande à modifier un Organisateur;
 - Demande à résilier un Organisateur,
 - Consulte les statistiques des Organisateurs qu'il gère,
 - Consulte le rapport détaillé des réunions pour chaque Organisateur,
 - Fournit pour chaque réunion la liste des Participants avec l'identification des numéros de téléphones pour chaque conférence programmée. A la demande du Client, Orange Business Services transmettra à l'Organisateur le numéro des Participants à la conférence pour les besoins du Service. Il est entendu entre Orange Business Services et le Client que le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait de ces numéros. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures nécessaires notamment quant au respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi Informatique et Libertés » et des réglementations en vigueur. Il appartient également au Client d'informer par tous moyens les Utilisateurs de l'utilisation et la conservation de leurs numéros à des fins de rapport notamment. Ainsi, en pratique, le Client remettra par exemple aux Utilisateurs un mode d'emploi avec cette information.
 - Peut gérer les modalités d'envoi des Welcome Packs à ses Organisateurs,
 - Peut envoyer lui-même les Welcome Packs à ses Organisateurs,
 - Peut choisir les numéros d'appels internationaux qui seront utilisables par ses Utilisateurs et Organisateurs.
- Service Client

Orange Business Services met à la disposition du Client un Service Client et une assistance utilisable en direct lors des conférences. Chaque nouvel Organisateur reçoit divers supports facilitant l'utilisation du Service, dont un guide d'utilisation rédigé dans la langue de travail qu'il aura choisie (français ou anglais).

2.2.1.4 Formation

Orange Business Services dispense également dans le cadre de la souscription au Service, une formation de « prise en main » destinée à chaque Organisateur.

Cette formation est une présentation à distance des différentes fonctionnalités de l'offre. Elle peut s'effectuer de manière individuelle ou en groupe. Sa durée est d'un quart d'heure environ.

Toute demande supplémentaire de formation sera effectuée dans les conditions de l'article ci-dessous « services optionnels » du présent Descriptif de service.

2.2.1.5 service optionnel gratuit : rapport détaillé de consommation mensuelle

Le Client a la possibilité de demander un rapport détaillé de ses consommations mensuelles dans le cadre de son Contrat. Le rapport est envoyé par mail par le service facturation du Prestataire à la demande du Client. Il consiste à recevoir tous les mois le détail des usages facturés du service Audio et Web Conférence Globale. Ce rapport au format Excel est envoyé automatiquement au Client. Le Client devra au préalable avoir rempli dans la rubrique « prestations de services » l'option « Rapport détaillé de consommation mensuel » figurant dans le Bon de Commande. Le Client devra mentionner l'adresse e-mail de réception (maximum de 60 caractères) au Prestataire. Cette prestation est incluse dans l'offre et ne donne pas lieu à une facturation spécifique.

2.2.2 Services optionnels payants

Les services optionnels permettent de compléter au choix du Client, le Service. Ces services optionnels sont facturés au Client en sus, sous forme de prestations ou d'abonnements optionnels complémentaires.

Le Client peut notamment, en option, souscrire un service de Webconférence : soit Multimédia Conférence, soit WebEx Meetings

Le choix de l'une de ces options implique que préalablement et pendant toute la durée de la souscription à cette option, le Client ait souscrit au Service Audio et Web Conférence Globale.

2.2.2.1 Option Webconférence « Multimédia Conférence »

2.2.2.1.1 Souscription au service

Après signature du Bon de Commande par le Client, un Identifiant Web et un Mot de passe sont communiqués par courrier à l'Organisateur.

Ces codes permettent à chaque Organisateur de créer une Webconférence

- Les données à caractère personnel communiquées par le Client sont sous la responsabilité de ce dernier qui est seul responsable de ces données et de leur conformité à la réglementation en vigueur, notamment le respect aux Lois applicables en matière de protection des données » telles que définies au sein des Conditions Générales d'Orange Business Services à savoir :
- La Directive 95/46/CE et les lois nationales de transposition de cette directive par l'Etat membre de l'Union Européenne où est établi le Responsable du Traitement et toute autre législation et réglementation de cet Etat membre et
- Le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« Règlement général sur la protection des données » ou « RGPD ») ainsi que toutes législations et réglementations d'un Etat membre de l'Union européenne applicable(s) au Traitement.

2.2.2.1.2 Définition générale du service « Multimédia Conférence »

Le Service est un service de travail collaboratif permettant de réaliser des réunions à distance sur Internet en utilisant un ordinateur/tablette.

Le Service permet de présenter, de partager des documents ou applications à distance, associé à de l'Audioconférence et des webcams.

Ce service est disponible sur les réseaux fixes et mobiles.

Le Service est configuré pour un maximum de 300 Participants par défaut.

Si le Client souhaite organiser une réunion avec un nombre supérieur de Participants, Orange Business Services propose cette option sur étude de faisabilité.

Le Service est fourni tous les jours 24 heures sur 24 à l'exception des jours nécessaires à la maintenance du Service. Orange Business Services informera le Client des dates et délais de maintenance le plus rapidement possible par un bandeau publié sur le Portail Audio et Web Conférence et en visibilité, au plus tard 5 jours avant le début de l'opération de maintenance.

Le service en ligne est accessible à l'adresse suivante: <https://www.audiowebconference.orange-business.com>.

L'Organisateur choisit sur le Portail Audio et Web Conférence d'organiser ou d'ouvrir une Webconférence, avec une Audioconférence.

Outre les fonctionnalités décrites à l'article « fonctionnalités » suivant, le service est utilisable dans les conditions et tarifs définis dans la fiche Tarif du Service.

Ce service optionnel bénéficie d'engagement de qualité de service garanti par Orange Business Services et tel que défini à l'Annexe Qualité de service.

2.2.2.1.3 Fonctionnalités de l'option « Multimédia Conférence »

Ce chapitre présente les fonctions principales de l'outil de Webconférence « Multimédia Conférence ».

Une description détaillée de cette option figure dans le guide d'utilisation fourni à chaque Organisateur et/ou disponible sur demande auprès d'Orange Business Services.

Le service « Multimédia Conférence » permet au Client de partager des documents :

- Partage d'applications de bureau ou de fichiers,
- Affichage de webcams (9 maximum),
- Locuteur actif,
- Enregistrement à la demande de l'Audioconférence et de la Web conférence, rediffusion et téléchargement des conférences au format mp4 (partie Audio et Web conférence),
- Outils de chat, sondages, notes, annotations,
- Transfert de fichiers : l'animateur peut publier des fichiers à télécharger par les invités en cours de réunion.

Orange Business Services propose deux formules tarifaires, décrites dans la Fiche Tarif du Service.

2.2.2.1.4 Option site dédié

Le Client peut souscrire à l'option site dédié pour demander une URL et insérer un logo personnalisé pour entrer dans le portail Audio et Web Conférence.

Le Client accepte qu'Orange Business Services puisse utiliser son nom et son logo sur le site du Client, de telle sorte qu'Orange Business Services puisse respecter ses obligations.

Pour cela, le Client devra fournir à Orange Business Services tous les liens, supports, et informations nécessaires à cette fin. Orange Business Services fera ses meilleurs efforts pour que la date de mise en fonction du site soit celle figurant sur le Bon de Commande, dès lors que le Client lui aura fourni les éléments en temps et en heure.

2.2.2.2 Option Webconférence « WebEx Meetings»

Orange Business Service propose également au Client, en option, le service WebEx Meetings à l'usage (un service de Webconférence) en remplacement de l'application Multimédia Conférence. WebEx Meetings est un service produit et fournit par Cisco.

Si l'Organisateur a souscrit à ce Service, il utilise l'interface « WebEx Meetings» pour planifier et gérer à la fois la Webconférence et l'Audioconférence le cas échéant.

En cas de souscription à l'option de Webconférence « WebEx Meetings», la limite de Participants est fonction de l'offre « WebEx Meetings» souscrite par le Client.

En cas de souscription à l'option WebEx Meetings, Orange Business Services fournira des codes d'accès spécifiques pour l'utilisation dudit service.

Le service « WebEx Meetings » permet au Client de partager des documents :

- partage d'applications ou du bureau,
- contenu multimédia riche avec l'affichage de plusieurs webcams,
- interlocuteur actif (« Active Talker »),
- enregistrer à la demande, éditer et rediffuser ses conférences,
- fenêtres flottantes « PowerPanels™ »,
- outils de chat, sondages, notes, annotations,
- transfert de fichiers : l'animateur peut publier des fichiers à télécharger par les invités en cours de réunion.

Le Client peut demander à Orange Business Services la prestation « Enregistrement » pour le service de Webconférence. La prestation d'enregistrement et ses conditions sont décrites à l'article suivant.

2.2.2.2.1 option « Enregistrement » des Audioconférences

Les caractéristiques de l'option « Enregistrement » sont applicables pour toutes les conférences téléphoniques réalisées.

La prestation « Enregistrement » est la retranscription d'une ou plusieurs réunions téléphoniques directement depuis le portail Audio et Web Conférence afin que le Client puisse en garder une copie au format MP4 ou tout simplement la rediffuser.

La prestation « Enregistrement » est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 via le portail Audio et Web Conférence.

Orange Business Services met à la disposition du Client un outil pour enregistrer ses réunions téléphoniques. Orange Business services s'engage à réaliser les prestations d'enregistrement dans le seul but de répondre à la demande du Client.

Le Client s'assure que les modalités d'emploi de l'outil d'enregistrement est conforme à la loi dite Informatique et Libertés et au Code du travail.

L'enregistrement n'est possible que sous réserve d'avoir obtenu l'accord de tous les Utilisateurs participants à la réunion. Le Client est responsable de l'information faite aux Utilisateurs du Service et du recueil de leur consentement.

Un serveur vocal informe les Utilisateurs participants qu'ils vont être enregistrés au moment où l'Organisateur déclenche l'enregistrement, que ce soit dès l'entrée en conférence téléphonique ou en cours de conférence.

Orange Business Services fera ses meilleurs efforts pour mettre à disposition du Client un enregistrement de bonne qualité, Orange Business Services ne saurait être tenue responsable de quelque dysfonctionnement que ce soit dans cet enregistrement.

Orange Business Services ne conservera ces enregistrements que pour une durée limitée à 365 jours calendaires, au-delà les enregistrements seront purgés.

2.2.2.2.2 Option « formation »

Une première formation de « prise en main » des fonctionnalités du Service par l'Organisateur est incluse dans le déploiement du Service (cette formation est décrite ci-dessus). Le Client est contacté par Orange Business Services pour une prise de rendez-vous.

Des formations supplémentaires, (notamment sessions de groupe) peuvent également être dispensées par Orange Business Services à la demande du Client, après inscription auprès du Service formation au numéro 0800 456 789.

Ces dernières sont facturées en sus au Client selon un devis tel qu'indiqué dans la fiche Tarif du Service.

2.2.2.2.3 Option «Organisateur salle Numéro dédié »

L'Organisateur peut disposer d'un abonnement soit « salle Numéro dédié géographique » soit « salle Numéro dédié Gratuit », soit aux deux numéros associés.

L'option « Organisateur salle Numéro dédié Gratuit » permet au Client de prendre en charge les communications des Participants.

L'option « Organisateur salle Numéro dédié Gratuit » peut être mise, sur demande, à la disposition de l'Organisateur pour lui permettre de prendre en charge les communications des Participants qui se connectent à la réunion téléphonique via ce numéro, dans les conditions décrites dans la fiche tarifaire relative au Service. Le Client et l'Organisateur sont les seuls responsables de l'utilisation de ces numéros. Orange Business Services dégage toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse de ces numéros par un tiers.

2.3 Mise en service

2.3.1 Mise en service du Service et des options (hors WebEx)

Le délai de mise en service effective du Service pour toute Commande inférieure ou égale à 15 comptes Organisateurs, est fixé à 2 jours ouvrés à compter de la réception du Bon de Commande signé par le Client par Orange Business Services.

Pour toute Commande supérieure à 15 comptes Organisateurs, le délai de mise en service effective est fixé après étude préalable d'Orange Business Services. Ce délai d'étude est de 24 heures.

Ces délais sont fournis au Client à titre indicatif.

Dès que les accès sont produits par Orange Business Services, les informations de connexion (Welcome Pack) sont envoyées au Client.

2.3.2 Mise en service de l'option WebEx

Le délai de mise en service effective de l'option « WebEx » est fixé à 15 jours ouvrés à compter de la réception du Bon de Commande par Orange Business Services.

Dès que les accès sont produits par Orange Business Services, les informations de connexion (Welcome Pack) sont envoyées au Client.

2.4 Disponibilité géographique

Le Service est disponible pour les Clients en France Métropolitaine, il est accessible pour les Participants en France, dans les DOM et hors de France.

3. Prérequis techniques

3.1 Service d'Audioconférence

Pour bénéficier du Service, les Utilisateurs du Service (Organisateur et Participants) doivent disposer d'un Poste de travail (ordinateur personnel et notamment d'un terminal téléphonique « fréquence vocale » raccordé au réseau téléphonique public).

Le Client a la charge de vérifier préalablement à la tenue des conférences, que tous les Organisateurs et les Participants possèdent des terminaux disposant de ladite fonction. Orange Business Services ne pourra être déclarée responsable d'un quelconque dysfonctionnement à ce titre.

En outre, le Client doit respecter l'ensemble des conditions définies dans les guides Utilisateurs et les STAS (Spécifications Techniques d'Accès au Service), le cas échéant.

3.2 Option Webconférence « Multimédia Conférence »

Pour bénéficier du service de Webconférence Multimédia Conférence, les Utilisateurs (Organisateur et Participants) doivent disposer d'un Poste de travail (et notamment d'un ordinateur /tablette relié à Internet).

Pour bénéficier de toutes les fonctions interactives d'une réunion avec le service Multimedia Conference, les Utilisateurs doivent installer le logiciel Multimédia Conference sur leur Poste de travail si la configuration de leur poste de travail, le permet et s'ils le souhaitent.

Le cas échéant, l'extension Multimédia Conférence est remplacée par un client web access (logiciel permettant d'accéder au Service via un navigateur Internet compatible avec le protocole HTML5) ne nécessitant pas d'installation mais disposant de fonctionnalités réduites.

Ces configurations ainsi que les fonctionnalités disponibles en mode web access HTML 5 sont décrites dans le document : Spécifications Techniques d'Accès au Service (STAS).

Le Client a la charge de vérifier préalablement à la tenue des conférences, que tous les Organisateurs et les Participants possèdent des terminaux disposant de la configuration minimale.

Orange Business Services ne pourra être déclarée responsable d'un quelconque dysfonctionnement à ce titre. En outre, le Client doit respecter l'ensemble des conditions définies dans les guides Utilisateurs.

4. Durée et résiliation des Commandes

4.1 Durée des Commandes

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

Chaque Commande du Service pour un Organisateur donné est souscrite pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale de douze (12) mois. Cette période de 12 mois concerne les forfaits audioconférence et Webconférence à compter de la Date de Mise en Service.

Les options Webex Meeting sont souscrites pour une durée minimum de douze (12) mois.

4.1.1 Option « Multimédia Conférence »

La Commande de cette option n'a pas de durée minimale, tout mois commencé étant dû.

4.1.2 Option WebEx

Dans le cas où le Client a opté pour une facturation de service à l'usage, chaque Commande de cette option pour un Organisateur donné est souscrite pour une durée indéterminée.

Chaque partie dispose de la possibilité de dénoncer par écrit (courriel ou courrier au service client) la Commande à son échéance, en respectant toutefois un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours.

4.2 Résiliation des Commandes

Le Client pourra résilier une Commande pour convenance par lettre recommandée avec avis de réception moyennant un préavis de trois mois.

En cas de résiliation d'une Commande de Service avant la fin de la période minimale de 12 mois par le Client, le Client sera redevable d'une pénalité égale à 100% des sommes restant dues pour la période restant à courir jusqu'à la fin de la première année contractuelle.

Chaque Partie dispose de la possibilité de dénoncer par écrit (courriel ou courrier au service client) la Commande à son échéance, en respectant toutefois un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours.

5. Dérogations et/ou compléments aux Conditions Générales et/ou Spécifiques

5.1 Facturation

Le Service et les services optionnels sont mis en facturation suite à l'envoi au Client, par mail, des informations de connexion (Welcome Pack). Ceci constitue la Date de Mise en Service du Service.

Le mode de facturation du Service (à l'usage ou au forfait) est décrit dans la fiche Tarif du Service.

La facturation du Service se fait par compte organisateur, sur une fréquence mensuelle.

La facturation du Service à l'usage débute à l'ouverture de la conférence, elle est interrompue lorsque tous les Participants connectés-y compris l'Organisateur- se sont déconnectés ou dès que l'Organisateur a clôturé lui-même la conférence à l'aide d'une fonction spécifique prévue à cet effet.

Le Client supportera le prix des appels extérieurs vers les Participants selon les tarifs indiqués dans la fiche Tarif du Service.

Par dérogation à l'article « Modification des conditions contractuelles ou techniques d'un Service par Orange Business Services » des Conditions Générales Orange Business Services, Orange Business Services peut modifier à tout moment les conditions tarifaires du Service après en avoir informé, par courriel ou courrier simple, le Client au plus tard huit (8) jours calendaires avant la date d'entrée en vigueur. Les modifications sont applicables en cours de Contrat.

Le reste de l'article s'applique pleinement en cas de refus du Client d'accepter les modifications.

5.2 Comportement raisonnable lié à l'usage du Service

Le comportement « raisonnable » s'entend comme l'utilisation d'un forfait dans la limite de 4 000 minutes, de conférence audio par mois et par Organisateur.

Le partage de comptes d'utilisateur/utilisatrice n'est pas autorisé.

En cas de non-respect d'un comportement raisonnable, Orange Business Services se réserve le droit de suspendre puis de résilier la Commande du Client dans les conditions définies dans les Conditions Générales Orange Business Services.

Orange

SA au capital de 10 640 226 396 euros

Siège social 78 rue Olivier de Serres - 75015 Paris

RCS Paris n° 380 129 866

ANNEXE « Terminologie et définitions »

Audioconférence désigne la conférence téléphonique.

Webconférence désigne le service de réunion par Internet (en ligne) permettant de réunir plusieurs Participants à distance en même temps sur Internet en utilisant un ordinateur/tablette.

Portail Audio et Web Conférence désigne le portail d'audio pilotage et/ou Web Conference (s'il a souscrit l'option Multimédia Conférence), le Gestionnaire peut gérer le parc des Organiseurs depuis ce portail.

Portail WebEx désigne le portail de Web Conférence et pilotage Audio intégré, lorsque le Client a souscrit à l'option WebEx.

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

Organisateur désigne la personne qui détient un compte Organisateur, c'est-à-dire la personne qui organise la réunion (Audioconférence et/ou Web Conférence) et y participe.

Gestionnaire désigne la ou les personne(s), désignées comme Gestionnaires par le Client dans le Bon de Commande. Les créations et les modifications faites par le Gestionnaire engagent le Client signataire du Bon de Commande. Le(s) Gestionnaire(s) gère(nt) les Organiseurs.

Salle de réunion désigne un espace virtuel de réunion en ligne pouvant accueillir plusieurs Participants dont l'Organisateur et le Présentateur.

Présentateur désigne la personne qui anime la réunion et qui dispose de l'ensemble des fonctionnalités de présentation et de partage du Service. Il gère ces privilèges au cours de la réunion.

Poste de travail désigne un équipement constitué d'un poste téléphonique et/ou d'un ordinateur et/ou d'une tablette et qui répond à minima aux spécifications définies dans les Spécifications Techniques d'Accès au Service (STAS) en cas de souscription de l'option Multimédia Conférence.

Numéro local France est le numéro d'appel au réseau téléphonique public en France par lequel l'Organisateur et les Participants accèdent au Service.

Numéro d'appel National est le numéro d'appel au réseau téléphonique public des pays dans lesquels l'Organisateur et les Participants se situent et par lequel ils accèdent au Service.

Selon les pays, il existe un numéro géographique (format local) et/ou un numéro gratuit (appel gratuit depuis un poste fixe par le Participant). La liste des pays et des types de numéros correspondants figure dans la fiche Tarif relative au Service.

La fiche Tarif relative au Service décrit aussi les modes de facturation, calculés selon plusieurs critères, dont l'origine des appels reçus sur la plateforme, et les types d'accès utilisés (numéros gratuits, numéros locaux géographiques).

Organisateur salle Numéro dédié désigne un numéro de Conférence personnel et permanent. Il est attribué au Client lors de la souscription au Service et permet d'ouvrir une Conférence, à tout moment et sans réservation.

Code PIN Organisateur désigne un code personnel et permanent attribué au Client lors de la souscription au Service. Ce numéro permet au Client de réaliser une Audioconférence à tout moment et sans réservation.

Code PIN Participant désigne un code d'Audioconférence personnel et permanent attribué au Client lors de la souscription au Service. Ce code est communiqué par l'Organisateur aux Participants avant ses réunions pour leur permettre de rentrer en conférence. Le Participant peut également être contacté par l'Organisateur.

Donnée à caractère personnel désigne une information qui permet d'identifier une personne physique), directement (par exemple son nom/prénom), ou indirectement (par exemple son numéro de téléphone, son adresse email, son pseudo).

Identifiant Web désigne un identifiant unique et permanent attribué au Client lors de la souscription au Service. L'Identifiant Web (appelé parfois « web login ») est associé au Code PIN Organisateur.

Le web login permet d'accéder aux fonctionnalités de l'Espace Collaboration décrites à l'article « Espace Collaboration ».

Si l'option Webconférence « Multimédia Conférence » est souscrite, l'Identifiant Web permet aussi d'accéder à la Webconférence via le Portail Audio et Web Conférence.

Nom d'utilisateur WebEx désigne un code de Webconférence unique et permanent attribué au Client lors de la souscription de l'option WebEx et qui permet d'accéder au Portail WebEx.

Mot de passe désigne un code unique et permanent attribué au Client lors de la souscription au Service. Un mot de passe est systématiquement associé à l'Identifiant Web pour l'accès à l'Espace Collaboration.

Un mot de passe complémentaire est inclus dans le Welcome Pack, et associé au Nom d'utilisateur WebEx si le Client a souscrit à l'option Webconférence WebEx.

Responsable de Traitement désigne celui qui décide de la manière dont sera mis en œuvre le traitement des données à caractère personnel, notamment en déterminant à quoi vont servir les données et quels outils vont être mis en œuvre pour les traiter. Le Client revêt la qualité de Responsable de Traitement

Sous-traitant désigne celui qui effectue des opérations sur les données pour le compte du responsable de traitement, il signe un contrat avec le responsable de traitement qui lui confie certaines tâches et qui s'assure qu'il dispose des garanties techniques et organisationnelles, lui permettant de traiter les données à caractère personnel qui lui sont confiées conformément à la réglementation. Orange Business Services agit en tant que Sous-traitant

STAS désigne le document qui décrit les Spécifications Techniques d'Accès au Service

Traitement de données à caractère personnel désigne une opération ou un ensemble organisé d'opérations effectué sur des données à caractère personnel (collecte, structuration, conservation, modification, communication...).

Welcome Pack : désigne le courriel personnalisé et confidentiel transmis à tout nouvel Organisateur à la mise en service. Le Welcome Pack inclut les informations nécessaires pour se connecter au Service souscrit : codes, numéros, etc. ainsi que les modalités d'utilisation.

ANNEXE « Description des Traitements des Données Personnelles »

Le traitement des données personnelles collectées respecte les principes suivants :

Information

Orange Business Services communique au Client l'objet de la finalité des données collectées ainsi que les transmissions envisagées
Orange Business Services ne fait aucun traitement à but commercial.

Finalité

Les données qu'Orange Business Services collecte répondent à un objectif précis à savoir la création d'une salle de conférence virtuelle associée à un utilisateur unique référencé par son nom, prénom, adresse mail et numéro de téléphone. Elles ne sont pas réutilisées de manière incompatible avec la finalité pour laquelle elles ont été collectées

Confidentialité

Conformément à notre code de déontologie, toutes les données recueillies à l'occasion de la mise en œuvre de nos services de conférence resteront strictement confidentielles, qu'elles soient administrées par téléphone, par internet ou en face à face. Orange Business Services s'engage à ne pas divulguer à des tiers les données personnelles recueillies sans le consentement préalable du Client

Sécurité

Orange Business Services adopte des mesures de sécurité raisonnables afin de protéger les données en sa possession

Conservation des données

Les données personnelles ont une date de péremption. Orange Business Services fixe une durée de conservation raisonnable des données en fonction du service que nous traitons. Généralement ce délai n'excède pas 12 mois après la résiliation du service.

Les engagements clés d'Orange Business Services

Orange Business Services, en tant que sous-traitant, respecte les principes suivants :

- Les données à caractère personnel sont utilisées uniquement pour des finalités (objectifs) explicites, légitimes et déterminées,
- Seules les données à caractère personnel qui sont strictement utiles sont collectées et traitées : Orange Business Services applique ainsi le concept de *privacy by default* qui protège les personnes concernées de toute collecte excessive de données,
- Les données ne sont pas conservées au-delà de la durée nécessaire pour les opérations pour lesquelles elles ont été collectées,
- Les données sont transmises uniquement à des destinataires autorisés dans le cadre strict des finalités définies au préalable,
- Les prestataires sous-traitants sont sélectionnés en fonction de garanties techniques et organisationnelles appropriées qu'ils fournissent et sous les instructions d'Orange Business Services,
Chaque fois que la Règlementation l'impose, un consentement explicite, éclairé, actif et non équivoque de la personne concernée est recueilli au titre du traitement de ses données à caractère personnel,
- Des mesures de sécurité appropriées, sur le plan logique, technique, organisationnel et juridique, ont été définies sur la base d'une analyse de risques des différents traitements de données à caractère personnel concernés, et sont mises en œuvre par Orange Business Services et ses sous-traitants engagés par contrat, pour assurer la protection des données à caractère personnel ; chaque fois que les risques présentés par un traitement le nécessitent, Orange Business Services a réalisé une analyse d'impacts sur la protection des données à caractère personnel des personnes concernées, afin d'adopter des mesures concrètes et adaptées à ces risques et de la piloter ;
- Orange Business Services et ses sous-traitants se sont engagés à concevoir des outils et systèmes dans le respect de la Règlementation et la protection de la vie privée des personnes concernées, en intégrant le respect de ces règles au stade même de la conception: Orange Business Services applique ainsi le concept de *privacy by design* qui permet le développement d'outils et de systèmes responsables,
- Orange Business Services et ses sous-traitants sont engagés à veiller à toute violation éventuelle et exceptionnelle de données et à prendre toutes les mesures de protection et de correction consécutives à une violation en informant la CNIL et le cas échéant, les personnes concernées.

Chez Orange Business Services, tous les salariés et intervenants sont sensibilisés aux principes de protection des données, par des formations régulières adaptées à leur activité et à leurs responsabilités.

La collecte des données

Orange Business Services collecte les données à caractère personnel des personnes concernées, les utilisateurs du service, lorsque vous complétez le bon de commande.

Les données collectées

Dans le cadre du Service, Orange Business Services collecte les données appartenant aux catégories de données à caractère personnel suivantes : Nom, prénom, adresse électronique, numéro de téléphone de chaque organisateur

Les données sont obligatoires. A défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande de souscription au Service ne peut être traitée

L'utilisation des données

Orange Business Services utilise les données à caractère personnel pour les objectifs principaux suivants :

- La création d'une salle de conférence virtuelle détenue par chaque Organisateur,
- La réalisation de rapport pour le Client
- Le support client
- La réalisation d'analyses statistiques internes. (pas besoin de données personnelles ?)

Les finalités présentées ci-dessus sont nécessaires à la mise en œuvre du service proposé par Orange Business Services.

Les destinataires des données

Au cas par cas des traitements décrits à l'article « L'utilisation des données » ci-dessus, Orange Business Services détermine les destinataires des données en fonction de leurs missions et de leurs habilitations à recevoir les données dans le respect des finalités déterminées.

Selon le cas, ces destinataires peuvent être :

- Orange Business Services,
- Ses prestataires de services,
- Ses partenaires contractuels,
- Le Client

La durée de conservation des données

Orange Business Services a déterminé des règles précises concernant la durée de conservation des données à caractère personnel des personnes concernées, afin de limiter la conservation à une durée strictement nécessaire.

Au terme de la durée ainsi fixée, et suivant le cas, les données à caractère personnel font l'objet dans le respect de la Règlementation applicable de l'une de ces mesures :

- Suppression,
- Anonymisation irréversible,
- Archivage.

La sécurité des données

La sécurité des données porte sur les mesures prises afin de protéger les données des faits suivants :

- La destruction,
- La perte,
- L'altération,
- La divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées,
- L'accès non autorisé à de telles données, de manière accidentelle ou illicite

Afin de garantir la sécurité des données à caractère personnel, Orange Business Services et ses sous-traitants mettent en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées compte tenu de l'état des connaissances, des coûts, de la nature, de la portée, du contexte et des finalités des traitements afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques.

En particulier et chaque fois que nécessaire, les mesures suivantes ont été prises :

- La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
- Le déploiement de moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des traitements ;
- Le déploiement de moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- La mise en œuvre d'une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité des traitements.

Ainsi, Orange Business Services et ses sous-traitants se sont dotés de dispositifs adaptés et conformes aux règles de l'art et aux normes imposées, pour garantir la protection de vos données personnelles.

Les droits sur les données

Chaque Client dispose des droits suivants :

- D'accéder à ses données (droit d'accès),
- De demander leur **rectification** (droit de rectification) : le Client peut demander la rectification des informations inexactes le concernant. Le droit de rectification complète le droit d'accès.
- De demander l'**effacement** de ses données (droit à l'oubli) : le Client peut demander l'effacement des informations la concernant, pour un motif prévu par le RGPD
- De demander la **portabilité** de ses données (droit à la portabilité) : la personne concernée peut demander à recevoir les données qu'elle a fournies à Orange Business Services, ou demander à Orange Business Services qu'elles soient transmises à un autre responsable de traitement pour un motif prévu par le RGPD,

Le Client peut également s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que les données la concernant soient traitées, diffusées, transmises, conservées ou hébergées.

Pour exercer les droits, le Client peut contacter le délégué à la protection des données du Domaine UCC d' Orange Business Services :

- Par email : OBS.FranceDPO@orange.com
- Par courrier :
 - À l'attention de la Déléguée à la protection des Données Personnelles
Orange Business Services SA
1 Place des Droits de l'Homme
TSA 20005
93579 LA PLAINE ST DENIS CEDEX

Et, dans tous les cas auprès de l'Agence Commerciale en charge du Client.

Pour faciliter les démarches, Orange Business Services invite chaque Client, lors de l'envoi d'une demande d'exercice des droits, à :

- Indiquer quel(s) droit(s) il souhaite exercer,
- Mentionner clairement les coordonnées auxquelles le Client souhaite recevoir les réponses,