



## Descriptif de service

### Service « Audio and Web Conferencing »

#### *with Cisco Webex Meetings*

### 1. Objet

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

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

Le Service inclut la souscription aux services Webex Meetings et le service Cloud Connected Audio qui sont développés par notre partenaire Cisco. Orange Business Services en assure la commercialisation et accompagne le Client et ses Utilisateurs dans leurs usages.

Il est entendu entre les Parties que le Client accepte les dispositions suivantes :

- dans le cas de la souscription aux offres cloud les dispositions figurants au sein du document disponible sous le lien vers le Universal Cloud Agreement

<https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/cloud-and-software/universal-cloud-agreement.html>

- dans le cas de l'installation de logiciel sur les postes de travail les dispositions figurants au sein du document disponible sous le lien vers l'End-User License agreement

<https://www.cisco.com/c/en/us/products/end-user-license-agreement.html>

Les documents de notre partenaire Cisco suivants s'appliquent en cas de mise en œuvre du plan tarifaire Flex plan :

[https://www.cisco.com/c/dam/en\\_us/about/doing\\_business/legal/OfferDescriptions/cisco\\_collaboration\\_flex\\_plan.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/OfferDescriptions/cisco_collaboration_flex_plan.pdf)

Ces documents s'appliquent, une fois effectués les changements nécessaires, étant entendu qu'Orange Business Services se substitue à Cisco en tant que Revendeur.

## 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 disponible à tout moment 24h/24, 7j/7 sans réservation. Le Service est constitué des éléments de service suivants:

- un Service de Web Conference avec la suite applicative Cisco Webex Meetings permettant à plusieurs Participants de se réunir dans une salle de réunion virtuelle sécurisée. Cette salle permet de travailler à distance et peut autoriser le partage de documents, le partage d'application, l'échange via visioconférence depuis des Web Cam ou des systèmes dédiés connectés au service, ou par audioconférence via un accès disponible depuis internet uniquement ;
- Un Service d'Audio Conférence intégré à Cisco Webex Meetings articulé sur une plateforme Cisco Cloud Connected Audio et permettant l'accès depuis des réseaux téléphoniques publics et/ou privés administrés de bout en bout par Orange Business Services ;
- Un Centre de Support Client destiné aux utilisateurs qu'ils soient les Organisateur ou de simples Participants dans la réunion. Ce service est disponible pendant la réunion depuis un poste téléphonique en composant \*0 ou depuis des numéros d'accès spécifiques. Ce « Service Desk » permet aux utilisateurs du Service de rapporter un incident, d'obtenir de l'assistance ou être le point d'entrée pour demander des changements de configuration du Service.

Le Service offre une gamme très large de fonctionnalités et d'options qui s'adaptent aux besoins de communication de l'entreprise tant en matière de nombre de participants qu'en matière de criticité de la réunion et des intervenants de celle-ci.

Dans le cadre du Service, Orange Business Services met à la disposition du Client :

- Une interface Web nommée « Portail Webex » qui correspond au site d'accès aux services
- Une application logicielle téléchargeable depuis internet nommée « Cisco Webex Meetings Desktop App » permettant de simplifier l'accès et la gestion du service dans un environnement Windows.
- Une application logicielle téléchargeable depuis internet nommée « Cisco Webex productivity tool » destinée à simplifier l'accès et la gestion du service depuis Microsoft Outlook et la suite Office.

### 2.2 Description détaillée

#### 2.2.1 Souscription au Service

Le Client souscrit au Service en signant un Bon de Commande pour une durée minimale de 12 mois. 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 Organisateur et notamment des données à caractère personnel telles que : le nom, le prénom, l'adresse mail, les numéros de téléphone professionnels et la localisation géographique de chaque Organisateur. Ces informations sont nécessaires afin de déployer et d'opérer le Service.

Après signature du Bon de Commande par le Client, un email comprenant son Identifiant et l'url du Portail Webex sont communiqués par courriel à l'Organisateur :

- chaque Organisateur doit cliquer sur le lien pour créer son mot de passe d'accès au service.
- le Service sera disponible pour l'Organisateur, une fois le mot de passe configuré. Dans le cas de la création d'une salle personnelle, l'Organisateur pourra également être amené à configurer lui-même des éléments de sa salle tel qu'un code PIN et l'URL d'accès à sa salle personnelle.
- la liste des numéros d'accès au service sera envoyée aux Participants et aux Organisateur pour chaque réunion sous la forme d'un lien présent dans chaque invitation.

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 Organismes concernés) et du respect des obligations du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« Règlement général sur la protection des données » ou RGPD).

### 2.2.2 Souscription au service de Web Conferencing

La souscription à un forfait de service Webex Meetings est obligatoire pour chaque utilisateur du Client qui souhaite organiser des réunions avec le Service. La Souscription au Service donne lieu à une souscription aux services Cisco Collaboration Flex Plan qui permet de déployer de manière flexible diverses offres de logiciels en mode « Software as a Service » ("Cloud Services").

Les services et les logiciels dans le Cloud sont disponibles sous forme de licences, il existe trois types de licences

- « Named User » à l'utilisateur nommé (le client est tenu de payer par utilisateur),
- « Active User » à l'utilisateur actif (le client est tenu de payer pour l'utilisation réelle),
- « Enterprise Agreement » le contrat d'entreprise (le client est tenu de payer pour l'utilisation à l'échelle de l'entreprise)

Chaque modèle de licence est détaillé dans le présent Descriptif de Service.

### 2.2.3 Souscription au service d'Audio Conferencing

La souscription à un forfait de service Audio est obligatoire. Chaque forfait donne accès à une liste de numéros d'accès au Service. L'usage de ces numéros est libre dans la limite d'un usage « raisonnable » ou « fair-use » défini comme un volume maximal de minutes utilisées par un Organisateur. Ce volume dépend du type de licence Cisco Webex souscrit et de la nature des appels effectués.

Il existe 3 forfaits d'accès au service par numérotation :

- un forfait « essential » : il propose des numéros d'accès géographiques (« toll ») dans plus de 50 pays à travers le monde parmi les plus utilisés. La liste exhaustive de ces pays est disponible au sein de la Fiche Tarifaire.
- un forfait « global » : il propose des numéros d'accès géographiques (« toll ») dans plus de 80 pays à travers. La liste exhaustive de ces pays est disponible au sein de la Fiche Tarifaire.
- Un forfait « complete » : il offre la couverture de plus 120 pays en ajoutant des numéros verts (« toll free ») pour les pays non couverts par des numéros géographiques.

L'ensemble des communications d'accès à une réunion est géré par l'Organisateur de cette réunion. En cas de dépassement du plafond du « fair use », le volume de minutes excédentaire est facturé par minute supplémentaire et par participant.

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

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 Tarifaire relative au Service.

Attention : les appels depuis les mobiles de certains pays vers les numéros gratuits peuvent être surtaxés par l'opérateur de téléphonie mobile local, la surcharge due par l'appelant ne fait pas partie du forfait.

### 2.2.4 Fonctionnalités du Service

L'organisation de réunions nécessite dans tous les cas :

- que l'Organisateur soit titulaire d'un droit d'accès nominatif actif au service de Cisco Webex,
- que le Client ait souscrit à un forfait Audio et au Connector Orange pour un nombre d'Organisateur au moins égal au nombre de souscriptions au Service Cisco Webex. Le forfait inclut un volume de minute disponible par Organisateur pour accéder au service appelé « fair use » (usage raisonnable).

L'Organisateur peut organiser une réunion à la fois sur un même compte nominatif. Le Service est configuré pour un maximum de 1.000 Participants audio par défaut et jusqu'à 200 terminaux vidéos (pour les licences acquises dans le cadre d'un Flexplan).

L'Organisateur peut créer, ouvrir, fermer une conférence à tout moment en se connectant au Portail Webex. L'ouverture d'une réunion audio seulement depuis un poste téléphonique sans accès au portail Webex est possible mais nécessite la configuration d'une option complémentaire nommée « conférence personnelle ». Celle-ci nécessite une configuration préalable par Orange Business Services lors du déploiement du service pour chaque Organisateur et requiert un paramétrage par l'Organisateur lui-même (création de code PIN complémentaire).

Le Participant est une personne connectée au Service. Les Participants peuvent accéder aux réunions en se connectant à l'interface Web et/ou par téléphone.

L'organisateur peut organiser trois types de réunions pour le Service :

- la réunion dans une salle virtuelle éphémère. L'Organisateur envoie un lien aux Participants pour se connecter au Service. Ce lien est unique et n'existe que pour la durée de la réunion ou des réunions dans le cas de meeting récurrents. La réunion peut être planifiée ou créée à la demande.
- la réunion dans une salle virtuelle personnelle permanente. L'Organisateur envoie un lien permanent accessible aux Participants depuis le Web et par téléphone. Le lien envoyé pour se connecter au Service est configurable par l'Organisateur et accessible à tout moment.
- la conférence personnelle est une réunion téléphonique de type audio conférence classique. Elle peut être gérée par téléphone grâce à des codes dtmf Participants et Organisateurs et autorise jusqu'à 500 participants. L'Organisateur envoie une invitation comportant les informations de connexion. Un lien unique vers une salle virtuelle éphémère est également envoyé. En cas de connexion à la salle de Web Conferencing seuls les 25 premiers participants sont autorisés à rejoindre la salle de conférence.

L'accès au Service audio est disponible depuis :

- tout appareil connecté au réseau de téléphonie public, n'importe où dans le monde en composant l'un des numéros d'accès locaux géographiques (toll) ou des numéros verts (toll-free) fourni dans le forfait Audio souscrit par le Client, ces appels sont réputés « off-net »;
- tout appareil connecté au réseau de téléphonie privé d'Orange Business Services si le Client a souscrit à l'offre Business Talk et demandé l'option « On-net » du Service Audio and Web Conferencing. L'accès est alors possible en composant des numéros d'accès privés (numéros courts) ou en composant les numéros d'accès locaux géographiques (toll) disponible dans son forfait. Ces appels seront alors réputés « on-net » par opposition aux appels « off-net ». Les appels « on-net » ne sont pas décomptés des forfaits audio souscrits par le Client.
- un softphone connecté à internet : ce type d'accès nécessite d'être connecté au Portail Webex, les appels depuis un softphone ne sont pas décomptés des forfaits audio souscrits par le Client.

L'entrée en conférence depuis un poste téléphonique s'effectue en composant un numéro parmi la liste des numéros mis à la disposition du Client et par sur-numérotation d'un code Participant ou Organisateur (un code PIN complémentaire peut être demandé pour sécuriser l'entrée dans une salle personnelle ou pour le service de conférence personnelle).

#### **Animation de la réunion :**

- 4- **Par téléphone** : dans le cadre d'une réunion de type « conférence personnelle », l'Organisateur peut gérer sa réunion à partir du clavier de son téléphone. Dès lors qu'une connexion au portail Webex sera initiée les contrôles claviers ne seront plus opérants.
- 2- **Par le Portail Webex**: l'Organisateur gère sa réunion à partir des panneaux de pilotage de la conférence mais aussi des boutons de contrôle des réunions apparaissant en surimpression dans la console Webex ou en haut de l'écran lors d'un partage d'écran. Il existe des panneaux de pilotage des participants, du chat,

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.

## 2.2.5 Fonctionnalités de Web Conferencing du Service Webex

Le Service Webex permet de créer des événements interactifs de petite ou de grande envergure avec des participants situés à distance et connectés via une connexion internet. Le Service permet le partage de présentations, d'applications ou du poste de travail de l'organisateur ou d'un participant. L'outil offre des fonctionnalités de vote en ligne, de chat, de tableau blanc, d'annotation de documents, de prise de commande d'un poste à distance. L'enregistrement et le stockage de ces enregistrements et/ou de documents est possible sur le poste de l'organisateur ou encore dans le cloud de Cisco.

Afin d'optimiser la communication des Clients du Service, le service Webex est décliné en plusieurs versions destinées à offrir des fonctionnalités adaptées au mode de réunion. Les services suivants sont disponibles :

- WebEx Meeting Center – réunions quotidiennes avec partage de documents
  - Partage de documents et d'applications contenant des animations multimédia (Flash TM, PowerPoint TM)
  - Enregistrement de réunions
  - Contrôle des actions des participants (transfère du contrôle, mise ou retrait du silencieux, déconnexion)
- Training Center – sessions de formation
  - Gestion de sessions en petits groupes par l'organisateur
  - Mesure de l'efficacité et recueil des commentaires pour construire des sondages
  - Animation de tests/quiz avant, pendant ou après la réunion
- Event Center – pour des événements jusqu'à 3.000 participants
  - Animation de webinaires accueillant jusqu'à 3.000 participants
  - Personnalisation de l'enregistrement, de l'inscription, et des modèles d'e-mails
  - Gestion de la notation et des rapports
- WebEx Support Center
  - Visionnage et contrôle à distance et de manière sécurisée des bureaux afin de résoudre les problèmes sur PC
  - Connexion directe depuis les pare-feu : le Client n'a pas à installer de logiciel
  - Mesure des statistiques du help desk et des centres d'appels, ce qui comprend le nombre de sessions, la durée et le retour fait

Dans le cadre du Flexplan de Cisco Webex, le service peut être commandé de deux manières :

- Accès au package complet pour les souscriptions Enterprise Agreement, Active user,
- Accès à une suite complète Meetings Suite ou accès au meeting center et à des services optionnels dans le cadre d'une souscription Named-User.

L'accès au service Webex se fait en se connectant à une url dédiée et configurée à la demande du Client, généralement la structure de l'url est définie comme suis « Nom\_du\_Client.Webex.com ».

### **Accès au service :**

Les utilisateurs du Client accèdent au Service en se connectant à cette url et en s'identifiant soit en qualité de Participant soit en qualité d'Organisateur. L'accès est possible depuis les outils suivants :

- Un navigateur Web présentant les caractéristiques minimales suivantes [Webex-Meetings-Suite-System-Requirements](#)
- Des outils de productivité offrant des fonctionnalités d'organisation, de gestion et de suivi des réunions disponible en téléchargement,

### Accès au service depuis un navigateur Web :

Il est conseillé d'utiliser les versions les plus récentes de Firefox ou de Chrome afin de bénéficier de toutes les fonctionnalités du service

- Le navigateur permet d'utiliser les fonctionnalités du service tel que le rappel depuis un system vidéo, le rappel depuis un ordinateur, le Chat, la réception et l'émission de vidéos, le partage de contenu, d'écran, de tableau blanc et d'annotations

### Une application logicielle téléchargeable depuis internet nommée « Cisco Webex Meetings Desktop App » :

- Cette application permet de rejoindre une réunion, démarrer ses propres réunions, gérer ses préférences de Service, envoyer un rapport d'incident, accéder au planning de réunions programmées.
- Elle peut être déployée massivement à distance sur les postes utilisateurs par le gestionnaire de comptes.

### Une application logicielle téléchargeable depuis internet nommées « Cisco Webex productivity tool » :

- Cette application permet une intégration avec les suites logicielles Microsoft Outlook, Microsoft Office (Word, Excel, and PowerPoint), Microsoft Skype for Business, et Internet Explorer ou encore IBM Lotus Notes.
- Cette intégration permet à tout moment, depuis les logiciels cités, de programmer, démarrer, rejoindre une réunion ou encore gérer ses préférences d'utilisateur.
- Elle peut être déployée massivement à distance sur les postes utilisateurs par le gestionnaire de comptes

### **Fonctionnalités d'organisation, de gestion et de suivi des réunions pour chaque Organisateur :**

Depuis l'interface web dédiée, l'organisateur a la possibilité de choisir sa langue (en fonction des langues définies par le Client à la création du site) et d'accéder aux fonctionnalités suivantes

- Accueil et gestion de ses réunions
  - planifier des réunions,
  - démarrer une réunion,
  - accéder au planning des réunions programmées.
- Gestion des enregistrements
  - télécharger, partager, regarder, supprimer.
- Gestion des préférences
  - localisation et choix du fuseau horaire,
  - définition du code de pin de la salle personnelle et des options de sécurité liées à son usage,
  - configuration des informations audio disponibles dans les invitations,
  - choix du type de réunion par défaut,
  - options d'enregistrements
- Statistique
  - visualiser l'historique de sa consommation et de statistique d'usage sur 3 mois,
  - télécharger un rapport d'usage, d'accès aux enregistrements, des participants à une réunion événementielle ou autres rapports utiles par type de réunion

## **2.3 Modèles de Licences Cisco Webex**

L'utilisation du service Web Conference « WebEx Meetings», quel que soit le modèle de licence souscrit, est conditionnée à l'acceptation du présent document et également des conditions d'utilisation figurant en annexe des présentes, et des termes de la licence lors de l'installation des logiciels relatifs au service. Les conditions de licence sont également disponibles en ligne à l'adresse [Cisco Cloud Service Descriptions](#).

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des différents documents contractuels régissant le service « WebEx Meetings» » et se porte garant de la bonne utilisation de ce service (et notamment du logiciel) par les

Utilisateurs (Organisateur et Participants). Le Client reste seul responsable du respect de l'ensemble des obligations contractuelles (notamment les conditions de souscription de licence) par ses Utilisateurs.

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

Orange Business Services propose les quatre modèles d'achat du service WebEx Meetings suivants :

### 2.3.1 Utilisateur nommé « Named User »

Ce modèle de licence fournit l'accès pour accueillir dans une réunion et/ou, une conférence, un nombre limité d'utilisateurs basés sur le nombre de licences Named User (ou Licence nommée) achetées.

L'obligation de paiement et le droit d'utiliser les services et les logiciels en ligne sont basés sur le nombre d'utilisateurs désignés sur la Commande, indépendamment de l'utilisation. Un "named user" (utilisateur nommé) est un salarié ou un contractant qui a accès aux services et logiciels en ligne. Chaque utilisateur nommé reçoit un compte unique qui ne peut être partagé ou utilisé par quiconque autre que le salarié ou le contractant désigné. Le compte d'un utilisateur désigné ne peut pas être transféré à une autre personne, sauf en cas de : (a) cessation de l'emploi de l'Utilisateur désigné ou (b) approbation écrite préalable d'Orange. Le Client est responsable des actes et omissions de ses utilisateurs désignés ou des frais qu'ils encourent.

### 2.3.2 Accord d'Entreprise « Enterprise Agreement »

Ce type de licence fournit l'accès pour un nombre de salariés déterminé par le nombre de "Knowledge Workers" défini par le Client et inclus dans la commande initiale. Le modèle d'achat Enterprise Agreement est régi par le « Cisco Enterprise Agreement Program Terms ». Toute commande par le Client d'un Cisco Collaboration Flex Plan Meetings-Enterprise Agreement nécessite la remise de cet accord et sa confirmation explicite par le client auprès de Cisco par écrit. Conformément aux conditions du programme, le Client doit remplir un formulaire d'information sur les utilisateurs finaux ("EUIF"), qui sert de base au devis.

### 2.3.3 Utilisateur Actif « Active User »

Le modèle de souscription « active user » (utilisateurs actifs) permet à l'ensemble de l'organisation du Client d'accéder aux Services Webex Meetings. L'engagement du Client et son obligation de paiement sont basés sur une quantité minimale d'"active user" (" AU minimum ") qui peut augmenter au cours de la durée du contrat à mesure que l'organisation du Client se développe ou que son utilisation du Service augmente. Le nombre total de souscriptions initiales est déterminé par le nombre de "Knowledge Workers" inclus dans la commande initiale. La commande doit comprendre au moins 250 "Knowledge Workers" pour être éligible au modèle de licence "active user".

Ainsi, au début de la période, le nombre minimal d' « active user » sera calculé comme le nombre le plus élevé entre

- 40 « active user »
- 15 % du total des « Knowledge Workers »

Chaque année, à l'anniversaire de la date de début de l'abonnement, Cisco mesurera le nombre d'AU pour l'année suivante en fonctions des indicateurs suivants (ce processus est appelé " True Forward ") :

- 1) le nombre d'"active user" moyen mesuré sur les mois neuf (9), dix (10) et onze (11) de l'année précédente,
- 2) 15 % des "Knowledge Workers" déployés.

Si l'un des compteurs est supérieur au nombre d'« Active user » minimum, celui-ci sera augmenté au plus élevé de ces deux compteurs, et le Client devra payer des frais supplémentaires de « True Forward » pour ces "active user" supplémentaires pour le reste de la durée du contrat. Un « True Forward » n'entraînera jamais une réduction du nombre d' « active user ». Conformément aux conditions du programme, le Client doit remplir un formulaire d'information sur les utilisateurs finaux ("EUIF"), qui sert de base au devis.

"Knowledge Worker " désigne les employés et sous-traitants qui utilisent des dispositifs informatiques ou de communication capables d'utiliser les Services cloud et le Logiciel dans le cadre des tâches effectuées au nom du Client.

«Knowledge Worker déployé " désigne le Knowledge Worker dont le profil est configuré dans le Logiciel installé ou la plateforme de Services Cloud

"Active User"" , un Knowledge Worker qui accède aux services et logiciels en nuage et qui organise au moins une réunion par mois.

"Active User Moyen", le nombre moyen d'"active user" par mois au cours des neuf (9), dix (10) et onze (11) mois de l'année précédente.

Une "réunion" est une réunion initiée : (a) dans les réunions Webex, les équipes Webex ou le serveur de réunion Cisco ; ou (b) par téléphone en utilisant un numéro de conférence personnel Webex, indépendamment du fait que les réunions Webex, les équipes Webex ou le serveur de réunion Cisco soient lancés. Une réunion non programmée lancée à partir d'un espace individuel Webex Teams ne comptera pas comme une réunion.

### 2.3.4 Service additionnel "Add-on Service"

« Add-on Service » désigne un service Cisco mis à la disposition du Client pour toute souscription à un abonnement au service Cisco Webex Meetings moyennant des frais supplémentaires. Voir la fiche tarifaire.

Cisco Webex Teams Messaging Storage 1TB permet de commander de la capacité de stockage supplémentaire au-delà de la capacité mise à disposition dans le forfait soit 20GB par Knowledge Worker.

Les services complémentaires ne peuvent pas être achetés séparément et sont activés sur demande. Ils doivent dans tous les cas être associés à un abonnement Cisco Webex Meetings existant. Certains services complémentaires sont facturés à l'utilisation. D'autres sont disponibles à la souscription d'un abonnement. Étant donné que ces services sont facultatifs et accessoires aux services de base, des frais supplémentaires sont facturés. La date de résiliation de l'abonnement à Cisco Webex Meetings constitue la résiliation de tout abonnement ou de toute utilisation du service complémentaire, le cas échéant, quelle que soit la durée restante de l'abonnement au service complémentaire.

## 2.4 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).

## 2.5 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 du Service. Elle s'effectue en groupe. Sa durée est de trois quarts 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.

## 2.6 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.

### 2.6.1 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. Ces dernières sont facturées en sus au Client selon un devis tel qu'indiqué dans la Fiche Tarifaire du Service.

## 2.7 Mise en service

### 2.7.1 Mise en service du Service

Le délai minimum de mise en service effective du service est fixé à 30 jours ouvrables à compter de la réception du Bon de Commande dûment rempli et signé par Orange Business Services.

Dès que les accès sont créés par Orange Business Services, les informations de connexion (Courriel de Bienvenue ou Welcome e-Mail) sont envoyées au Client. La Date de Mise en Service court à compter de l'envoi de ces informations de connexion par Orange Business Services au Client.

## 2.8 Disponibilité géographique

Le Service d'Audio Conférence est accessible partout dans le monde depuis le réseau téléphonique public. Des numéros géographiques et éventuellement des numéros verts locaux sont mis à la disposition du Client en fonction du forfait tarifaire sélectionné. Dans le cadre de l'amélioration continue du Service mais aussi pour se conformer aux contraintes réglementaires locales, la disponibilité géographique du service est susceptible d'évoluer au cours de la vie du présent contrat. En cas de modification de la structure des coûts ou du marché de tout ou partie des services voix ou en cas de modification de la réglementation applicable existante dans un pays, Orange Business Services se réserve la faculté de retirer un pays de la liste des numéros initialement communiquée au Client.

La liste des numéros disponibles est mise à jour en temps réel et accessible à tout moment sur le portail Webex et via les outils de productivité mis à la disposition du Client. En cas d'indisponibilité temporaire d'un numéro, les utilisateurs du Service ont la possibilité d'accéder au Service en utilisant tout autre numéro disponible localement ou à l'international.

Le Service n'est actuellement pas disponible à Cuba, en Iran, en Corée du Nord, au Soudan ni en Syrie en raison des restrictions imposées par les États-Unis sur le contrôle des exportations. Le lien suivant donne la liste des pays dans lesquels le service Webex est disponible est consultable en cliquant sur le lien suivant [cs.co/geos](https://cs.co/geos).

## 3. Prérequis techniques

### 3.1 Services d'Audio et de Web Conférence

Pour utiliser le Service, plusieurs accès sont disponibles :

- Accès téléphonique
- Accès Internet
- Accès Orange

Le Client est responsable de ses accès et de sa connexion au réseau public.

La disponibilité de la plateforme d'Audioconférence et des accès locaux ainsi que la capacité nécessaire au bon fonctionnement du Service est contrôlée et monitorée par les équipes Orange Business Services. Lors de la souscription au Service, le Client doit déclarer les volumes d'usages mensuels qu'il prévoit de faire du service d'Audioconférence. La date de mise à disposition totale ou partielle du Service peut être conditionnée par la disponibilité de la capacité nécessaire au bon fonctionnement du Service. Les délais de mise à disposition font l'objet d'un plan de déploiement étudié en collaboration avec le Client.

L'accès aux services de Web Conference et de Webcasting nécessite l'usage d'équipements connectés à internet et compatibles avec la version logiciel exploitée par Orange Business Services. Une liste des restrictions de compatibilité de service est mise à la disposition du Client et fait l'objet d'une analyse préalable au déploiement du Service. Après la mise en service de l'offre, le Client doit s'assurer de la compatibilité des équipements qu'il souhaite utiliser pour accéder au Service. L'ensemble des équipements du Client et son réseau et réseau IP local est de la responsabilité du Client. Ainsi, il appartiendra notamment au Client de réaliser et de prendre en charge les évolutions de configurations matérielles et/ou logicielles de ses firewall, switches et de tout équipement lui permettant l'usage de web conférence pour les mettre en conformité avec les prérequis disponibles sur les liens suivants :

<https://www.webex.fr/support/support-system-requirements.html>

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

Orange Business Services ne pourra en aucun cas être tenue responsable de dysfonctionnements du Service dus à des problèmes liés à l'accès Internet, au LAN ou aux équipements installés sur ce dernier par le Client (firewall).

### 3.2 Limitations du service

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

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

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

### 3.3 Mise à disposition des organisateurs

Le Service est mis à disposition des Organisateurs dès que ces derniers ont reçu un mail de confirmation de la part d'Orange Business Services.

## 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 période minimale de 12 (douze) mois à compter de la Date de Mise en Service. Le nombre de souscriptions pendant la durée du contrat ne pourra être inférieur à la commande initiale et aux ajouts successifs de nouvelles souscriptions. Toute souscription est due pour la totalité de la durée du contrat. A l'issue de la durée d'engagement, la Commande sera prorogée automatiquement par périodes successives de douze (12) mois par tacite reconduction. Si pendant la durée de ce Contrat, le Client souscrit à une ou plusieurs licences supplémentaires, chaque commande additionnelle est alignée aux termes de la commande principale. A la date anniversaire de Mise en Service, le Client se réengage sur 12 mois pour la totalité des licences (commandes initiales et supplémentaires incluant le True Forward).

### 4.2 Résiliation des Commandes

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. En cas de résiliation par le Client avant la fin de la période minimale, le Client sera redevable d'une pénalité égale à 100% des sommes restant dues pour la période restant à courir jusqu'à l'échéance de la période souscrite.

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

### 5.1 Responsabilité

La responsabilité d'Orange Business Services ne saurait être engagée pour :

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

Toutefois, la responsabilité d'Orange Business Services et/ou celle du Client peut être engagée en cas de détournement éventuel de codes confidentiels d'accès au Service d'Audio and Web Conferencing.

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

### 5.2 Garantie

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

## 5.3 Utilisation du service

Le Client s'engage à respecter les limitations territoriales applicables et s'interdit de modifier l'aspect ou l'apparence des Services ou de son site autre que celles autorisées, ainsi que d'en faire des œuvres dérivées. WebEx et ou ses fournisseurs, selon le cas, conservent tous les droits de propriété (i) sur les services et tous les sites Web WebEx, (ii) sur les marques WebEx associées ou affichées avec les Services. L'utilisation des logos et de la marque Webex ne peut se faire sans le consentement écrit préalable de WebEx.

## 5.4 Respect des dispositions légales et réglementaires

Le Client s'engage à se conformer à toutes les obligations légales ou réglementaires attachées à l'utilisation qu'il fait des Services, et notamment aux dispositions légales relatives à l'enregistrement des communications, et en particulier à l'obligation, le cas échéant, d'informer les participants à une conférence WebEx ou à un Event, de cet enregistrement, et aux lois en matière de contrôle des exportations. En cas de non-respect des dispositions légales et réglementaires Orange Business Services est en droit de suspendre immédiatement les Services et de demander au Client de l'indemniser de toutes les conséquences dommageables de cette violation.

## 5.5 Mise en service du Service et des options

Le délai de mise en service effective du Service pour toute nouvelle Commande est fixé au minimum de 2 mois à compter de la réception du Bon de Commande signé par le Client et Orange Business Services. La Date de Mise en Service court à compter de l'envoi des informations de connexion par Orange Business Services.

## 5.6 Facturation

La tarification du Service est constituée de charges d'usages, d'abonnements ou encore de charges ponctuelles et occasionnelles. Dans le cadre des Services audio, la comptabilisation de la durée se fait sur la base de minutes indivisibles.

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 est décrit dans la fiche Tarifs du Service.

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

La comptabilisation du Service à l'usage débute dès la connexion du premier participant, elle est interrompue lorsque le dernier participant s'est déconnecté ou dès que l'Organisateur a clôturé lui-même la conférence à l'aide de la fonction spécifique prévue à cet effet.

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.

## 5.7 Usage raisonnable « fair use » lié à l'usage du Service

L'usage « raisonnable » ou « fair use » s'entend comme l'utilisation d'un forfait dans les limites a) de 500 minutes, de conférence audio par mois et par organisateur pour un Client ayant souscrit à un modèle de licence de type « active user » ou b) 1,000 minutes pour un Client ayant souscrit à un modèle de licence de type « named user » ou « enterprise agreement ».

L'usage des numéros d'accès mis à la disposition des Participants et de l'Organisateur est comptabilisé et constitue la durée d'usage du service pour un Organisateur. Seuls les appels « off-net » sont comptabilisés et

pris en compte dans le calcul du « fair use ». L'ensemble des droits des Organismes d'un Client s'agrègent et constituent un « fair use » total d'usage par entité de facturation. Il est calculé comme le produit du nombre total de forfaits Audio souscrits pour une entité de facturation donnée du Client et le volume de « fair use » autorisé par Organisme.

Le dépassement du « fair use » donne lieu à une facturation supplémentaire, dès le plafond atteint sur un mois donné, le volume de minutes excédentaire est facturé par minute supplémentaire et par participant. Il est valorisé à un prix unique indépendant de l'origine et/ou du type d'appel. Les tarifs sont décrits dans la fiche tarifaire.

Dans le cas de souscription à des licences « active user » le Client peut commander des forfaits additionnels pour chacune de ses entités afin d'augmenter le volume total d'usage « raisonnable » accordé.

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 10 595 541 532 euros

Siège social 78 rue Olivier de Serres - 75015 Paris

RCS Paris n° 380 129 866

**Business  
Services**



## ANNEXE « Terminologie et définitions »

**Audioconférence** désigne les services de conférence audio. La conférence audio permet à plusieurs personnes situées dans des lieux différents d'entrer en conversation ensemble et simultanément depuis une ligne téléphonique ou un accès internet.

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

**Client** désigne le signataire du Bon de commande

**Code Organisateur** désigne un code d'Audioconférence qui permet à l'Organisateur d'entrer en réunion.

**Code Participant** désigne un code d'Audioconférence qui permet aux Participants d'entrer en réunion. Ce code est communiqué par l'Organisateur aux Participants avant ses réunions pour leur permettre de rentrer en conférence.

**Connector** définit l'ensemble des services à valeur ajoutée délivrée par Orange Business Service, le Connector inclut la connectivité aux services voix d'Orange, le management des services voix, le support et l'assistance aux utilisateurs, la gestion des incidents ainsi que la configuration initiale des utilisateurs.

**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).

**DTMF (Dual Tone Multi-Frequency)** désigne la méthode de combinaisons de fréquences utilisée par les serveurs vocaux du service d'Audioconférence pour composer et permettre l'accès au service.

**Employé** désigne un employé en temps partiel ou en temps complet du Client ou d'un partenaire du Client et de ses filiales.

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

**Identifiant Webex** désigne un identifiant personnel et permanent attribué à l'Organisateur lors de la souscription au Service Cisco Webex. Cet identifiant est constitué de l'adresse mail de l'Organisateur.

**Knowledge Worker** désigne les employés et sous-traitants qui utilisent des dispositifs informatiques ou de communication capables d'utiliser les Services Cloud et le Logiciel dans le cadre des tâches effectuées au nom du Client.

**Knowledge worker déployé** désigne le Knowledge Worker dont le profil est configuré dans le Logiciel installé ou la plateforme de Services Cloud.

**Active User** désigne un Knowledge Worker qui accède aux services et logiciels en nuage et qui organise au moins une réunion par mois.

**Active User Moyen** désigne le nombre moyen d'Active User par mois au cours des neuf (9), dix (10) et onze (11) mois de l'année précédente.

**Une Réunion** est une réunion initiée : (a) dans les réunions Webex, les équipes Webex ou le serveur de réunion Cisco ; ou (b) par téléphone en utilisant un numéro de conférence personnel Webex, indépendamment du fait que les réunions Webex, les équipes Webex ou le serveur de réunion Cisco soient lancés. Une réunion non programmée lancée à partir d'un espace individuel Webex Teams ne comptera pas comme une réunion.

**Licence nommée ou Named user** : licences nominatives. Les comptes utilisateurs sont individuels et ne peuvent être partagés ou utilisés par quelqu'un d'autre que le seul salarié auquel le compte d'utilisateur est affecté. L'entreprise achète selon ses besoins et peut faire évoluer le nombre de licences à son rythme.

**Licence Active User** désigne un Knowledge Worker, employé qui organise une ou plusieurs réunions par mois à l'aide du Service. Tous les Knowledge workers disposent de la solution et le client ne paie que pour ceux qui l'utilisent effectivement. Le nombre d'Active User détermine la quantité de licences contractée par le Client sur la base de calculs définis en article 2.3.3 du présent document.

**Licence Enterprise Agreement** : les services sont activés pour tous les Knowledge workers de l'organisation. Licence proposée aux entreprises de 250 Knowledge workers minimum.

**Mot de passe** désigne un code personnel défini par l'Organisateur. Il n'est connu que de l'Organisateur et peut être changé à tout moment par une procédure ne nécessitant pas d'intervention d'Orange ni du Centre de Support Client.

**Numéros d'accès** désigne la liste de pays et de numéros d'accès mis à la disposition du Client par le Prestataire. Ces numéros d'accès permettent à l'Organisateur ou au Participant, depuis le réseau téléphonique public ou depuis un site Business Talk, de se connecter au service d'Audio Conférence à une réunion

**Ces numéros sont soit :**

- **Un numéro d'accès national géographique (toll number) :** Orange Business Services facture au forfait l'usage du Service depuis ce numéro dans le cadre du Service Audio and Web Conferencing. Les charges d'accès à ce numéro depuis son poste téléphonique ne sont pas incluses dans la facturation du Service et sont facturés au Participant ou à l'Organisateur par son opérateur téléphonique au prix d'une communication locale, nationale ou internationale s'il appelle un numéro depuis l'étranger. Si l'Organisateur ou le Participant se trouvent dans un pays ne faisant pas partie de la liste de pays ou si l'un des numéros d'accès est momentanément indisponible, les numéros d'accès nationaux restent joignables depuis l'international.
- **Un numéro d'accès national vert (toll free number) :** facture au forfait l'usage du Service depuis ce numéro dans le cadre du Service Audio and Web Conferencing. Les charges d'accès à ce numéro sont incluses dans la facturation du Service.
- **Un numéro d'accès on-net:** Un appel est dit on-net lorsqu'il est émis depuis un terminal connecté au réseau voix d'Orange Business Services et qu'il permet d'accéder à un autre terminal connecté au réseau voix d'Orange Business Services. Dans le cadre du Service, un appel est dit on-net lorsqu'il est émis depuis un terminal connecté au réseau voix d'Orange Business Services et qu'il permet d'accéder à la plateforme de service. Numéro d'appel National désigne 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).

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

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

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

**Portail WebEx** désigne le portail de Web Conférence et pilotage Audio intégré lorsque le Client a souscrit au Service.

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

**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.

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

**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

**RTC ou PSTN** désigne le réseau téléphonique public

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

**Service** désigne la mise à disposition d'accès au Cisco Collaboration Cloud permettant la mise en relation d'utilisateurs à travers une ou plusieurs Salle(s) de réunion en ligne. Il regroupe les services d'Audioc conférence et de Web Conference. Le Service une fois activé par le Client sur la base des licences souscrites, permet aux Organisateurs de bénéficier des fonctionnalités des Services sur la base de forfaits et dans certains cas de facturation à l'usage

**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

**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...).

**Web Conference** 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, désigne les applications web qui permettent de créer des sessions de travail collaboratif via internet. Les services de réunion par Internet (en ligne) permettent à plusieurs personnes de se réunir à distance et de partager des documents depuis un ordinateur, une tablette, un téléphone etc.

**Welcome e-mail ou Mail de Bienvenue :** désigne le courriel personnalisé et confidentiel transmis à tout nouvel Organisateur à la mise en service. Le Welcome e-mail inclut les informations nécessaires pour se connecter au Service souscrit ; Identifiant Web, lien vers la plateforme pour créer son propre mot de passe. Un lien vers une page permettant la création et la configuration de sa salle personnelle peut être ajouté au mail selon la demande du client. L'Organisateur sera le seul à connaître le code d'accès au service, il est donc seul responsable desdits codes.

## 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
- La réalisation d'analyses statistiques internes.

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 fourni 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,