



OCI INFORMATIQUE & DIGITAL

CONDITIONS PARTICULIERES

« TELEPHONIE – SOLUTIONS LOGICIELLES DE TELEPHONIE »

Version en vigueur au 19 juin 2026

Le présent document décrit les Conditions particulières applicables aux Prestations spécifiques relatives à la mise à disposition de solutions de téléphonie.

Elles viennent préciser les conditions générales de service du Prestataire dans leur dernière version en vigueur disponible sur son site Internet à l'adresse suivante : <https://www.oci.fr/conditions-generales/> (ci-après les « CGS »).

Article 1. Champs d'application

Le Prestataire est une société spécialisée dans la fourniture de services et solutions de télécommunication, notamment en matière de téléphonie et d'accès à internet.

Les Prestations se rapportent à la :

- Mise à disposition de produits logiciels de téléphonie et le matériel associé ;
- Réalisation de prestations de mise en place et/ou de prestations récurrentes (supervision, maintenance etc.).

Il est précisé que dans le cadre des présentes Conditions particulières, le Prestataire n'intervient pas en tant qu'opérateur au sens du Code des postes et des communications électroniques. Le Produit logiciel de téléphonie peut nécessiter l'utilisation par le Client de lignes téléphoniques (utilisation vers l'extérieur). Si celles-ci sont reprises ou fournies par le Prestataire, les Conditions particulières applicables sont celles relatives à l'activité du Prestataire en tant qu'opérateur.

Article 2. Définitions spécifiques

En sus des définitions prévues aux CGS, certaines définitions sont spécifiquement applicables aux prestations couvertes par les présentes Conditions particulières :

« **Garantie de temps d'intervention** » (GTI) : désigne le délai maximal devant s'écouler entre la Sollicitation du Client portant sur un Incident et la prise en charge par le Prestataire de la Sollicitation dès lors que celle-ci entre dans le périmètre des Prestations ;

« **Incident** » : désigne une panne affectant le Produit logiciel de téléphonie ou le matériel de téléphonie du Client ;

« **Produit logiciel de téléphonie** » : désigne la solution logicielle éditée par un tiers et utilisée par le Client. Le Produit logiciel de téléphonie retenu est précisée à l'Offre commerciale, sauf cas spécifique ou le Client dispose déjà d'une telle solution préalablement et que le Prestataire ne réalise que des Prestations récurrentes.

Article 3. Périmètre des Prestations

Le Client a souscrit à des Prestations en lien avec un Produit logiciel de téléphonie par le biais d'une Offre commerciale qui s'inscrivent dans les présentes Conditions particulières. Les prestations principales présentes au catalogue du Prestataire sont détaillées ci-après.

Article 4. Description détaillée des Prestations

Le Prestataire procède à la phase d'installation des Prestations et propose les prestations récurrentes suivantes :

- Maintenance curative du Produit logiciel de téléphonie et/ou des matériels de téléphonie ;
- Maintenance évolutive du Produit logiciel de téléphonie ;
- Le cas échéant, hébergement par le Prestataire du Produit logiciel de téléphonie.

4.1. Mise en place des Prestations

Durant la phase d'installation (« *build* »), le Prestataire procède aux opérations nécessaires à la mise en place du Produit logiciel de téléphonie conformément à l'Offre commerciale.

A l'issue de cette phase, les Parties valident la Mise en service du Produit logiciel de téléphonie et les prestations récurrentes ainsi que l'application des Niveaux de service éventuels démarrent.

4.2. Hébergement du Produit logiciel de téléphonie

Le Produit logiciel de téléphonie peut être hébergé :

- Localement par le Client, ou
- En mode SaaS par son éditeur. Dans ce cas, les modalités relatives à l'hébergement et le taux de disponibilité associé sont définis par l'éditeur, ou
- Par le Prestataire sur une solution d'hébergement tierce hébergée au sein de l'Union européenne. La solution d'hébergement dispose d'un taux de disponibilité de 99,4 %, correspondant au temps durant lequel la solution d'hébergement ne fait pas l'objet d'une interruption de service sur une année calendaire. Ne sont pas considérés comme des interruptions de services les incidents techniques majeurs dont la cause est extérieure à l'action du Prestataire, les opérations techniques préplanifiées (par exemple : les opérations réalisées dans le cadre du maintien en conditions opérationnelles), les événements de force majeure et les cas d'interruption liés à une obligation faite au Prestataire. Le taux est calculé à partir

de la Solution d'hébergement et non pas à partir des équipements du Client. Dans ce cas, l'hébergement est prévu au sein de l'Offre commerciale, l'abonnement associé démarrant à la mise en place de l'environnement pour le Client hébergeant le Produit logiciel.

4.3. Maintenance curative

4.3.1. Maintenance curative du Produit logiciel de téléphonie

Description – La maintenance curative correspond à une Prestation de prise en charge à distance des Incidents portant sur le Produit logiciel de téléphonie et formulés par le Client auprès du Prestataire selon les modalités définies entre les Parties au sein de l'Offre commerciale.

Qualification de l'Incident et Niveaux de service – Le Prestataire définit la criticité de l'Incident et applique les Niveaux de service comme suit :

	Incident bloquant	Incident non-bloquant
Définition	Désigne un Incident ayant un impact affectant totalement ou de manière critique le fonctionnement du Produit logiciel de téléphonie.	Désigne un Incident qui n'est pas un Incident bloquant.
Cas concrets	<ul style="list-style-type: none"> - Impossibilité totale d'émettre ou de recevoir des appels, - Absence totale de service, - Panne logicielle critique (par exemple : serveur vocal interactif, files d'attente indisponibles). 	<ul style="list-style-type: none"> - Pannes individuelles ou limitées en termes de fonctionnalités : fonctionnalité d'un poste spécifique en panne, problème de softphone etc., - Pannes liées à la qualité des appels (hors périmètre non-géré par le Prestataire, c'est-à-dire liens internet et accès opérateur), - Pannes des fonctionnalités annexes et de confort : messagerie vocale défaillante, enregistrement des appels en panne, absence de musique d'attente / pré-décroché, journal des appels manquant, annuaire d'entreprise inaccessible, - Pannes administratives ou de supervision : génération des statistiques d'appels, sauvegardes automatiques en échec.
GTI	Huit (8) Heures Ouvrées	J+2

4.3.2. Maintenance curative du matériel de téléphonie

Description – La maintenance curative correspond à une Prestation de prise en charge à distance des Incidents sur un matériel de téléphonie et formulés par le Client auprès du Prestataire selon les modalités définies entre les Parties au sein de l'Offre commerciale. Le Prestataire peut, lorsque le traitement de la Sollicitation n'est pas possible à distance, intervenir sur Site. Les Parties préciseront expressément au sein de l'Offre commerciale si la fourniture des pièces, la gestion des garanties constructeur et/ou la mise à disposition de matériel de remplacement et les frais de déplacement sont inclus. La location de nacelle, consommables et la mise en œuvre de mises à jour ne sont jamais incluses dans le montant de la maintenance curative.

Qualification de l'Incident et Niveaux de service – Le Prestataire définit la criticité de l'Incident et applique les Niveaux de service (sauf Niveaux de service autres prévus au sein de l'Offre commerciale) comme suit :

	Incident bloquant	Incident non-bloquant
Définition	Désigne un Incident ayant un impact affectant totalement le matériel de téléphonie.	Désigne un Incident qui n'est pas un Incident bloquant.
Cas concrets	<ul style="list-style-type: none"> - Poste téléphonique défectueux, - Casque défectueux. 	<ul style="list-style-type: none"> - Problèmes de casque ou de micro
GTI	A distance : huit (8) Heures Ouvrées Sur Site : J+1 après identification par le Prestataire qu'une Intervention sur Site est nécessaire	A distance : J+2

4.4. Maintenance évolutive

La maintenance évolutive dépend du lieu d'hébergement du Produit logiciel de téléphonie.

L'abonnement au Produit logiciel de téléphonie inclut la mise à disposition par l'éditeur de mises à jour dont la teneur et la fréquence sont définies par l'éditeur qui définit seul sa stratégie en la matière.

Ces mises à jour doivent être mises en œuvre par le Client qui peut solliciter le Prestataire.

Produit logiciel de téléphonie hébergé...	Localement (chez le Client)	Par le Prestataire	Par l'éditeur
Mises à jour mineures ou intermédiaires	A l'issue de la phase d'installation initiale, le Prestataire active techniquement l'envoi automatique de mises à jour mineures et intermédiaires prévues par l'éditeur vers le Produit logiciel de téléphonie.	A l'issue de la phase d'installation initiale, le Prestataire active techniquement l'envoi automatique de mises à jour mineures et intermédiaires prévues par l'éditeur vers le Produit logiciel de téléphonie.	Stratégie définie par l'éditeur



	<p>Le Client vérifie que les mises à jour mineures ou intermédiaires sont effectivement implémentées dans le Produit logiciel (par le biais des e-mails qui lui sont envoyés par le système ou par le biais de l'interface d'administration du Produit logiciel). Il peut également solliciter le Prestataire pour le vérifier dans le cadre d'une Prestation additionnelle.</p> <p>Si le Client constate qu'une mise à jour génère un Incident (par exemple : effet de bord de la mise à jour), il peut solliciter le Prestataire dans le cadre de la Prestation de maintenance curative si le Client y a souscrit.</p>	<p>Le Client vérifie que les mises à jour mineures ou intermédiaires sont effectivement implémentées dans le Produit logiciel (par le biais des e-mails qui lui sont envoyés par le système ou par le biais de l'interface d'administration du Produit logiciel). Il peut également solliciter le Prestataire pour le vérifier.</p> <p>Si le Client constate qu'une mise à jour génère un Incident (par exemple : effet de bord de la mise à jour), il peut solliciter le Prestataire dans le cadre de la Prestation de maintenance curative si le Client y a souscrit.</p>	
<p>Mises à jour majeures</p>	<p>L'application d'une mise à jour majeure nécessite la migration de la version installée du Produit logiciel de téléphonie vers une version supérieure du Produit logiciel de téléphonie. Si le Client souhaite confier cette migration au Prestataire, celle-ci fera l'objet d'une Offre commerciale complémentaire.</p>	<p>L'application d'une mise à jour majeure nécessite la migration de la version utilisée par le Client du Produit logiciel de téléphonie hébergé vers une version supérieure du Produit logiciel de téléphonie. Si le Client souhaite confier cette migration au Prestataire, celle-ci fera l'objet d'une Offre commerciale complémentaire.</p>	<p>Stratégie définie par l'éditeur</p>