



**swisscom**

# Description de services

Swisscom Line company





## Table des matières

1	<b>Le service en bref</b> .....	3
2	<b>Definitions</b> .....	3
2.1	Service Access Interface Point SAIP .....	3
3	<b>Versions et options</b> .....	4
3.1	Prestations standard .....	4
3.2	Options .....	4
3.2.1	Option ML 2/2 .....	4
3.2.2	Option ML 3/3 .....	4
3.2.3	Option Internet .....	4
3.2.4	Option sûreté de fonctionnement .....	4
3.2.4.1	Clé USB pour la sûreté de fonctionnement réseau fixe (Mobile Failover) .....	5
3.2.4.2	Sûreté de fonctionnement du réseau d'alimentation en électricité (alimentation sans coupure, ASI).....	5
3.2.4.3	Obligations du client.....	5
3.2.4.4	Garantie et responsabilité .....	5
4	<b>Présentation des prestations et responsabilités</b> .....	5
5	<b>Service Level et Service Level Reporting</b> .....	6
5.1	Service Level.....	6
5.1.1	Maintenance Window .....	6
5.1.2	Enregistrement des dérangements.....	6
5.2	Service Level Reporting .....	6
6	<b>Facturation et reporting sur les quantités</b> .....	7
7	<b>Dispositions / conditions particulières</b> .....	7
7.1	Maintenance à distance du routeur.....	7
7.2	Sécurité.....	7
7.3	Fournisseur de services téléphoniques .....	7
7.4	Accès transfrontalier aux données.....	8

## 1 Le service en bref

Swisscom Line company est le produit de remplacement du raccordement individuel traditionnel analogique/ISDN. Il est basé sur la plateforme All IP de Swisscom qui permet une communication convergente sur la base du protocole Internet (IP). L'application derrière le raccordement est un téléphone classique. Les applications spéciales telles que p. ex. installations d'alarme, modems ou installations d'ascenseurs ne font pas partie de cette description de services et doivent être convenues séparément.

<b>Option ML 3/3</b> - 3 lignes, 3 numéros d'appel	<b>Option Internet</b> - Raccordement IP, débit 10/1 Mbit/s (Download/Upload)
<b>Option ML 2/2</b> - 2 lignes, 2 numéros d'appel	<b>Option sûreté de fonctionnement</b> - Clé USB et Alimentation sans coupure
<b>Swisscom Line company</b> - 1 ligne , 1 numéro d'appel - Téléphonie HD (dépendant des terminaux) - au moins 1 interface a/b - au moins 2 ports Ethernet	

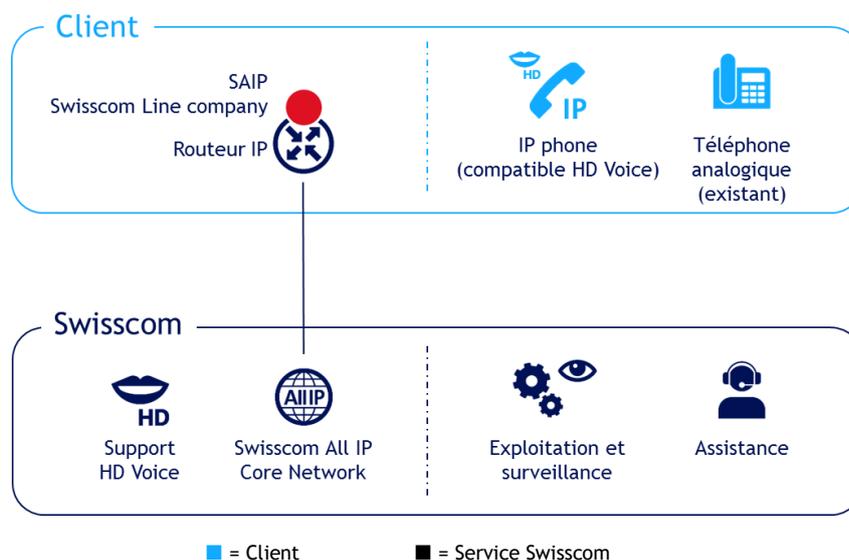
Cette description de services concerne les raccordements de téléphonie fixe basée sur IP. Les versions et options relatives au service Swisscom Line company se trouvent au chapitre 3 (voir ci-dessous).

## 2 Définitions

### 2.1 Service Access Interface Point SAIP

Le Service Access Interface Point (SAIP) est le point géographique et/ou logique convenu par contrat où un service est mis à la disposition de son bénéficiaire, surveillé (en option), et où les Service Levels atteints sont mesurés.

L'illustration purement schématique ci-après offre un aperçu des prestations et des éléments du service Swisscom Line company:



Le SAIP est l'interface de raccordement côté client des terminaux au routeur IP de Swisscom.

### 3 Versions et options

Versions Standard	Swisscom Line company
Téléphonie de base avec 1 ligne / 1 numéro d'appel	●
Interface a/b	●
au moins 2 ports Ethernet	●
Support de la téléphonie HD (dépendant du terminal)	●
Support de l'affichage du numéro d'appel (dépendant du terminal)	●
<b>Options</b>	
Option ML 2/2: 2 lignes 2 numéros d'appel	○
Option ML 3/3: 3 lignes 3 numéros d'appel	○
Option Internet: Raccordement IP, débit 10/1 Mbit/s (Download/Upload)	○
Option sûreté de fonctionnement	○

● = Standard (compris dans le prix) ○ = moyennant supplément

#### 3.1 Prestations standard

Le service Swisscom Line company offre une ligne et un numéro de téléphone, la téléphonie HD (dépendant des terminaux utilisés), au moins une interface a/b et au moins deux ports Ethernet.

La perception acoustique subjective de la voix transmise par VoIP sur des réseaux adéquats (dépendant du codage et de la compression utilisés) est comparable à la qualité vocale de la téléphonie traditionnelle (TDM) voire meilleure (téléphonie HD, dépendant des terminaux).

Le numéro de l'appelant ou de l'appelé est en principe affiché pour autant que cela soit techniquement possible et en l'occurrence indépendamment du fait qu'il soit ou non inscrit dans un annuaire. Le client peut supprimer gratuitement le numéro d'appel et ce de manière permanente ou par appel. Pour des raisons techniques, il n'est pas possible de garantir dans tous les cas l'affichage du numéro d'appel ou sa suppression, notamment pour les appels établis depuis un réseau tiers ou vers un réseau tiers. Lors d'appels vers les numéros d'urgence, vers les services de transcription pour malentendants et vers les hotlines sur lesquelles Swisscom reçoit les avis de dérangement, la suppression de l'affichage du numéro d'appel n'est pas possible. L'affichage du numéro d'appel peut aussi contenir le nom et prénom du client détenteur du raccordement à partir duquel l'appel a lieu.

#### 3.2 Options

Le client peut convenir, moyennant supplément, d'options supplémentaires aux prestations standards:

##### 3.2.1 Option ML 2/2

Dans l'option ML 2/2 Swisscom met deux lignes et deux numéros d'appel à disposition.

##### 3.2.2 Option ML 3/3

Dans l'option ML 3/3 Swisscom met trois lignes et trois numéros d'appel à disposition.

##### 3.2.3 Option Internet

L'option Internet offre un accès Internet avec jusqu'à 10 Mbit/s en Download et 1 Mbit/s en Upload.

##### 3.2.4 Option sûreté de fonctionnement

L'option sûreté de fonctionnement convient particulièrement aux téléphones d'urgence qui sont rarement utilisés mais dont le bon fonctionnement est important en cas d'urgence. L'offre ne convient par contre pas aux raccordements critiques pour l'entreprise ou à d'autres raccordements pour lesquels une haute disponibilité doit être assurée.

### 3.2.4.1 Clé USB pour la sûreté de fonctionnement réseau fixe (Mobile Failover)

La clé USB gratuitement mise à disposition (clé Failover) doit être utilisée exclusivement sur le site du raccordement réseau fixe et nécessite l'utilisation d'un routeur adéquat (modem). Avec le Mobile Failover Swisscom permet, lorsque les conditions-cadres techniques sont remplies (couverture réseau mobile suffisante) d'établir une connexion téléphonique alternative lors d'une panne temporaire du réseau fixe Swisscom.

### 3.2.4.2 Sûreté de fonctionnement du réseau d'alimentation en électricité (alimentation sans coupure, ASI)

L'installation ASI, dont la partie principale est la batterie ASI, sert de garantie contre une panne d'électricité locale. Elle pallie une panne d'électricité mais pas une panne de réseau.

Swisscom accorde au client un droit de retour de 14 jours à compter de la date d'achat.

### 3.2.4.3 Obligations du client

Le fonctionnement du service présuppose une installation ASI opérationnelle qui relève de la responsabilité du dit client. Swisscom recommande au client de régulièrement contrôler le fonctionnement de l'installation ASI et la puissance de ses accumulateurs. Le client doit s'adresser directement à Schneider Electric (Suisse) SA pour toute assistance et prestation de garantie.

### 3.2.4.4 Garantie et responsabilité

L'option n'offre aucune garantie de fonctionnement sans interruption de Swisscom Line company.

L'installation ASI n'offre aucune garantie de fonctionnement sans interruption et sans erreur lors d'une panne d'électricité.

Swisscom décline toute obligation de garantie relative à l'installation ASI. Swisscom cède à l'acheteur les droits à garantie qui lui ont été accordés par son fournisseur. L'acheteur peut faire valoir ces droits à garantie auprès de Schneider Electric (Suisse) SA.

Toute responsabilité en rapport avec la clé USB et l'installation ASI est exclue dans les limites autorisées par la loi.

## 4 Présentation des prestations et responsabilités

Dans le service Swisscom Line company Swisscom fait la différence entre prestations uniques et prestations récurrentes. L'étendue et la répartition des tâches entre Swisscom et le client sont définies dans le tableau suivant.

### Prestations uniques

Activités (S = Swisscom / C = client)	S	C
<b>Mise à disposition du service</b>		
1. Mise à disposition du routeur	✓	
2. Mise à disposition de l'accès au service	✓	
3. Installation du routeur et des terminaux		✓ <sup>1</sup>

### Prestations périodiques

Activités (S = Swisscom / C = client)	S	C
<b>Prestations standard</b>		
1. Exploitation et entretien du service Swisscom Line company	✓	
2. Service Desk 7x24h	✓	
3. Gestion d'incidents	✓	

<sup>1</sup> Self Service ou moyennant supplément: Installation par un partenaire

## 5 Service Level et Service Level Reporting

### 5.1 Service Level

Les Service Levels ci-après reposent sur le Support Time convenu. Les définition des notions (Operation Time, Support Time, Availability, Process et Security) et description de la procédure de mesure et du reporting ressortent des autres parties du contrat.

Les Service Levels ci-dessous sont assurés pour les variantes de l'offre (voir chapitre 3). Si plusieurs Service Levels sont disponibles pour une variante, le choix du Service Level est spécifié dans le contrat de service.

Service Level et valeurs cibles		Swisscom Line company
<b>Operation Time</b>		
Operation Time	lu-di 00h00 à 24h00	●
Provider Maintenance Window	(voir ci-dessous, chapitre 5.1.1)	●
<b>Support Time</b>		
Support Time	lu-ve 07h00-18h00	●
Enregistrement des dérangements	lu-di 00h00 à 24h00	●
<b>Availability</b>		
Service Availability	Best Effort	●
<b>Process</b>		
Service Fulfillment		
Ready for Service	Best Effort	●
<b>Security</b>		
	Basic (ITSLB)	●

● = Standard

#### 5.1.1 Maintenance Window

Swisscom informe sous préavis raisonnable des interruptions de l'exploitation qui sont nécessaires par exemple pour des travaux d'entretien (introduction de nouvelles technologies ou mises à jour de logiciels, etc.). Swisscom se limite à des interruptions raisonnablement courtes et les planifie, dans la mesure du possible, pendant les heures de faible trafic, par exemple durant la nuit. Des informations sont publiées sur le portail de Swisscom ([www.swisscom.ch](http://www.swisscom.ch)).

#### 5.1.2 Enregistrement des dérangements

Les dérangements sont analysés et traités de manière réactive sur la base des avis de dérangement du client.

### 5.2 Service Level Reporting

L'étendue des prestations de Swisscom Line company n'inclut pas en standard la création d'un Service Level Report.

## 6 Facturation et reporting sur les quantités

Le service est facturé mensuellement rétroactivement. L'obligation de payer débute le jour suivant l'enregistrement par le client ou sans enregistrement au plus tard 21 jours après l'activation du signal par Swisscom. Un retard justifiable par le client ne l'exonère pas de son obligation de payer.

Pour les mois entamés, un trentième des frais mensuels peut être facturé pour chaque jour.

Le trafic voix en dehors du réseau de données du client est facturé aux prix prévus par l'accord séparé conclu avec Swisscom.

## 7 Dispositions / conditions particulières

### 7.1 Maintenance à distance du routeur

Pour la maintenance et l'optimisation de ses prestations et à des fins de configuration et de maintenance, Swisscom se réserve le droit d'accéder à tout instant et sans préavis particulier au routeur nécessaire à l'utilisation de la prestation installée chez le client à des fins de maintenance à distance, de contrôle de fonctionnement et de gestion des patches.

Swisscom peut prévoir que l'accès du client sur le terminal faisant partie de son accès Internet ait lieu exclusivement en ligne par l'accès mis à disposition par Swisscom. Swisscom est en droit de transmettre dans sa base de données des données disponibles dans le terminal. Swisscom est en droit de prendre des mesures en matière de sécurité.

Dans le cadre de la maintenance à distance, Swisscom a accès aux fichiers du client qui sont en lien direct avec la configuration du terminal et les services Internet. Les ordinateurs du client raccordés au terminal (PC, notebook) sont exclus de la maintenance à distance et Swisscom n'a pas accès aux fichiers résidant sur ces appareils. L'accès de tiers sur les terminaux est également exclu.

Swisscom gère la clé WLAN sur un serveur centralisé afin de garantir une sécurité du Wireless LAN la plus élevée possible. Suite à un reset du routeur, un ancien logiciel du routeur peut, le cas échéant, être remplacé par une version plus performante. Durant cette procédure, il peut arriver qu'une nouvelle clé WPA générée par un algorithme aléatoire et enregistrée de manière centrale remplace l'ancienne clé WLAN enregistrée localement ou qu'un réseau encore ouvert et non protégé soit protégé. La sécurité est ainsi améliorée.

Swisscom n'est pas responsable d'éventuels dommages survenant sur le matériel du client après la maintenance à distance dans la mesure où il n'est pas prouvé qu'ils sont dûs à la maintenance de Swisscom.

### 7.2 Sécurité

Lors de l'utilisation d'Internet, le client prend les risques suivants en matière de protection des données: Les e-mails envoyés non cryptés peuvent être lus, modifiés, supprimés ou retardés par des tiers non-autorisés. Les expéditeurs peuvent être falsifiés. Les contributions à des groupes de discussion, des forums et des chats peuvent être erronées, falsifiées et évaluées par des tiers. Des tiers peuvent le cas échéant surveiller le trafic Internet du World Wide Web (www) et avoir accès à des noms d'utilisateur et des mots de passe.

Le cryptage des données améliore la confidentialité et la véracité des informations. Des boucliers contre l'extérieur (pare-feu) peuvent éviter que des tiers non-autorisés pénètrent dans le réseau du client. Il incombe au client de prendre les mesures de protection adéquates de son réseau et de ses données.

### 7.3 Fournisseur de services téléphoniques

Le client renonce au libre choix de l'opérateur (Carrier Preselection, CPS) pendant la durée du présent contrat de service. Autrement dit, pour les numéros d'appel convenus, il recourt exclusivement aux services de téléphonie fixe de Swisscom.

#### 7.4 Accès transfrontalier aux données

Les données transmises à Swisscom par le client dans le cadre de la fourniture des prestations (données du client) sont en principe traitées par Swisscom en Suisse. Le traitement des données par des tiers mandatés par Swisscom et/ou depuis l'étranger est réalisé exclusivement dans le respect des dispositions en la matière de la législation suisse sur les télécommunications et de la législation suisse sur la protection des données. De tels traitements peuvent notamment être effectués par des collaborateurs domiciliés à l'étranger (frontaliers) ou en déplacement ainsi que par des services de maintenance de fabricants étrangers.

Un partenaire de Swisscom fournit des prestations d'assistance pour Swisscom Line company. Il a en l'occurrence accès aux données de base et aux données d'inventaire du client.

Si la transmission de données du client fait partie intégrante du contrat (p. ex. roaming, connexion de sites du client à l'étranger), le client est seul responsable du respect des dispositions applicables en matière de protection des données..