

## **Conditions générales d'utilisation des services ALLOcloud**

### **1. Définitions**

Services ALLOcloud : services hébergés dans le Cloud offerts par la société de droit belge OpenS (N° Entreprise : BE0821.802.905) ayant son siège d'exploitation Avenue Léon Champagne 3, B1480 Saintes, Belgique. Dans le cadre de ses activités, OpenS est aussi nommée ALLOcloud, nom commercial.

Partenaire : organisation intermédiaire offrant/installant/supportant les services ALLOcloud (sous le nom ALLOcloud ou sous son propre nom) chez le Client Final.

Client Final : organisation qui utilise les services ALLOcloud pour son propre compte.

Le passage d'une commande chez ALLOcloud par un Client Final ou un Partenaire implique l'adhésion à ce document.

### **2. Infrastructure**

Les services ALLOcloud sont des service OTT (Over The Top) qui essaient de laisser une grande liberté aux Clients finaux en ne leur imposant pas de remanier leur infrastructure réseau et Internet.

Cette infrastructure réseau et Internet est hors du périmètre d'ALLOcloud. La mise en conformité est de la responsabilité du Client Final et doit être adaptée par le Client Final au fur et à mesure des évolutions de ses besoins.

### **3. Installation**

Les installations sont à faire par une personne ayant suivi une formation ALLOcloud. Hors de ce cadre, toute intervention d'ALLOcloud ou d'un Partenaire sera facturée en régie.

### **4. Utilisation illégale**

Le Client Final s'engage à ne pas faire d'utilisation illégale des services ALLOcloud. Le Client Final s'engage à ne pas utiliser de caller ID qui ne lui appartient pas afin de se faire passer pour un autre appelant (CLID spoofing).

### **5. Sécurisation**

La sécurisation d'un service dans le Cloud est très importante et est partagée entre ALLOcloud, ses Partenaires et ses Clients finaux. La gestion des mots de passe est de la responsabilité du Partenaire et du Client Final. Le Client Final et le Partenaire veilleront à ce que les équipements fournis par ALLOcloud soient derrière une protection de type firewall. Une liste non-exhaustive des recommandations en matière de sécurité se trouve sur <http://doc.allocloud.com>

### **6. Modifications**

Si des modifications sont amenées par le Client Final ou un autre prestataire sur l'infrastructure du Client Final ou dans la configuration ALLOcloud et nécessitent une intervention corrective d'ALLOcloud ou du Partenaire, elle pourra être facturée au Client Final. Les interventions demandées à ALLOcloud et qui sortent de sa responsabilité pourront être facturées.

### **7. Support**

Le support est offert aux Partenaires et Clients finaux sous contrat chez ALLOcloud. Toute demande implique l'ouverture d'un ticket sur l'extranet d'ALLOcloud par ceux-ci. Ce ticket peut aussi être renforcé par un appel téléphonique ou par un email mais seul le ticket fera foi.

Les heures standard d'ouverture du support sont :

Lundi-Jeudi : 8h30-18h  
Vendredi : 8h30-16h

En dehors des heures standard, le support peut être uniquement contacté par les Clients Finaux directs ou par les Partenaires pour des problèmes critiques (pas d'appels entrants ou sortants, qualité d'appel fortement dégradée).

## **8. Garantie**

ALLOcloud s'engage au bon fonctionnement de ses services s'ils sont utilisés selon ses prescriptions (infrastructure, bande passante...) et avec des terminaux fournis ou approuvés par ALLOcloud. La garantie sur les produits fournis par ALLOcloud est d'un an. Tout produit défectueux sera retourné par le Partenaire ou le Client Final et réparé ou remplacé par ALLOcloud. Les frais de port vers le Partenaire ou le Client Final sont à la charge d'ALLOcloud. Hors garantie, tous les frais sont à la charge du Partenaire ou du Client Final.

ALLOcloud porte à son infrastructure toute l'attention nécessaire afin de garantir la meilleure disponibilité possible de ses services (architecture redondante, monitoring des infrastructures, rôle de garde...).

ALLOcloud a une obligation de moyen mais pas de résultat et aucune compensation ne sera accordée en cas de dégradation ou d'indisponibilité de ses services.

## **Conditions spécifiques d'utilisation du service Telavox UCaaS**

### **1. Définitions**

Telavox UCaaS : services de communication unifiée hébergés dans le Cloud

### **2. Lignes alarme/ascenseur**

Conformément à la législation, les lignes utilisées pour les systèmes d'alarme et les appels d'urgence de type ascenseur sont à laisser hors des services Telavox.

### **3. Fax**

La technologie fax n'a jamais été fiable à 100% (d'où la génération d'un rapport de transmission). Le passage en IP ajoute des conversions additionnelles qui peuvent perturber l'envoi de fax. ALLOcloud recommande aux gros utilisateurs fax (beaucoup de fax, criticité, longs fax) de garder une ligne analogique pour le fax. ALLOcloud ne pourra être tenue responsable pour le mauvais traitement d'un fax.

### **4. Configuration et facturation**

La facturation se base sur le bon de commande initial et sur les éléments configurés sur la plateforme (utilisateurs, numéros etc.). En particulier, la configuration et la facturation des éléments ci-dessous sont régis par les règles suivantes :

- a. **Licences Utilisateurs** : elles sont ajoutées/supprimées/gérées par le Partenaire ou par le Client Final et la facturation se fera en fonction de ce qui est activé sur la plateforme
- b. **Fonctionnalités** : elles sont ajoutées/supprimées/gérées par le Partenaire ou par le Client Final et la facturation se fera en fonction de ce qui est activé sur la plateforme. A noter que les « extensions partagées » sont à utiliser pour un terminal partagé par plusieurs personnes (téléphone dans une salle de réunion, téléphone d'urgence dans un couloir, téléphone dans un stock ou dans une cafétéria, etc.).  
En cas de doute, le Partenaire ou Client Final s'engage à contacter ALLOcloud ou son Partenaire pour une clarification. En cas d'abus, ALLOcloud se réserve le droit d'ajouter des licences d'utilisation et de les facturer rétroactivement au début du contrat.
- c. **Add-ons** : ils sont ajoutés/supprimés/gérés par le Partenaire ou par le Client Final et la facturation se fera en fonction de ce qui est activé sur la plateforme

### **5. Installation**

Lors de l'installation sur site, le câblage doit être propre et documenté.

### **6. Droits d'auteur pour fichiers son**

Le service ALLOcloud permet au Client Final ou au Partenaire de charger ses propres fichiers son. Le respect des droits d'auteur n'est en aucun cas la responsabilité d'ALLOcloud.

### **7. Appels vers les numéros d'urgence**

Il est de la responsabilité du Client Final et du Partenaire d'indiquer sur le portail ALLOcloud l'adresse postale correspondant à chacun des blocs de numéros de téléphone se trouvant chez ALLOcloud et toute modification subséquente. Le Client Final et le Partenaire s'engagent à paramétrer la plateforme ALLOcloud de façon à ce

que les appels émis vers les services d'urgence présentent un Caller ID dont l'adresse postale correspond à l'adresse réelle de l'appelant. A défaut d'une information correcte, ALLOcloud ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'envoi des secours à une mauvaise adresse, ni pour les dommages direct et/ou indirects liés à ce fait. La localisation correcte par les services d'urgence ne peut être garantie pour les utilisateurs nomades utilisant des terminaux mobiles (PC, tablette, smartphone...) ou utilisant la fonction de hot-desking (possibilité de se logger sur n'importe quel téléphone).

## Conditions spécifiques d'utilisation du service ALLOcloud Business Telephony

### 8. Définitions

ALLOcloud Business Telephony: services de téléphonie hébergés dans le Cloud

### 9. Lignes alarme/ascenseur

Conformément à la législation, les lignes utilisées pour les systèmes d'alarme et les appels d'urgence de type ascenseur sont à laisser hors des services ALLOcloud.

### 10. Fax

La technologie fax n'a jamais été fiable à 100% (d'où la génération d'un rapport de transmission). Le passage en IP ajoute des conversions additionnelles qui peuvent perturber l'envoi de fax. ALLOcloud recommande aux gros utilisateurs fax (beaucoup de fax, criticité, longs fax) de garder une ligne analogique pour le fax. ALLOcloud ne pourra être tenue responsable pour le mauvais traitement d'un fax.

### 11. Configuration et facturation

La facturation se base sur le bon de commande initial et sur les éléments configurés sur la plateforme (utilisateurs, numéros etc.). En particulier, la configuration et la facturation des éléments ci-dessous sont régis par les règles suivantes :

- d. Utilisateurs** : De façon à laisser une grande flexibilité de configuration, la création d'utilisateurs n'est pas techniquement imposée lors de la configuration du service. Néanmoins, le Partenaire et le Client Final s'engagent à respecter les règles de création d'utilisateurs comme suit :

#### Doit être déclaré comme utilisateur

En règle générale : Toute personne physique qui utilise le service de téléphonie. Quelques exemples :

- Michel Desmet, manager qui a un téléphone de bureau (desk phone) et un softphone sur son smartphone et sur son PC (=1 utilisateur : Michel Desmet)
- Wim Dubois, employé administratif qui a un desk phone (=1 utilisateur : Wim Dubois)
- Jean Devos, commercial qui a un softphone sur son smartphone (=1 utilisateur : Jean Devos)
- Karl Legrand, consultant nomade qui utilise la téléphonie uniquement via des téléphones partagés et le mécanisme de hot-desking (=1 utilisateur : Karl Legrand)

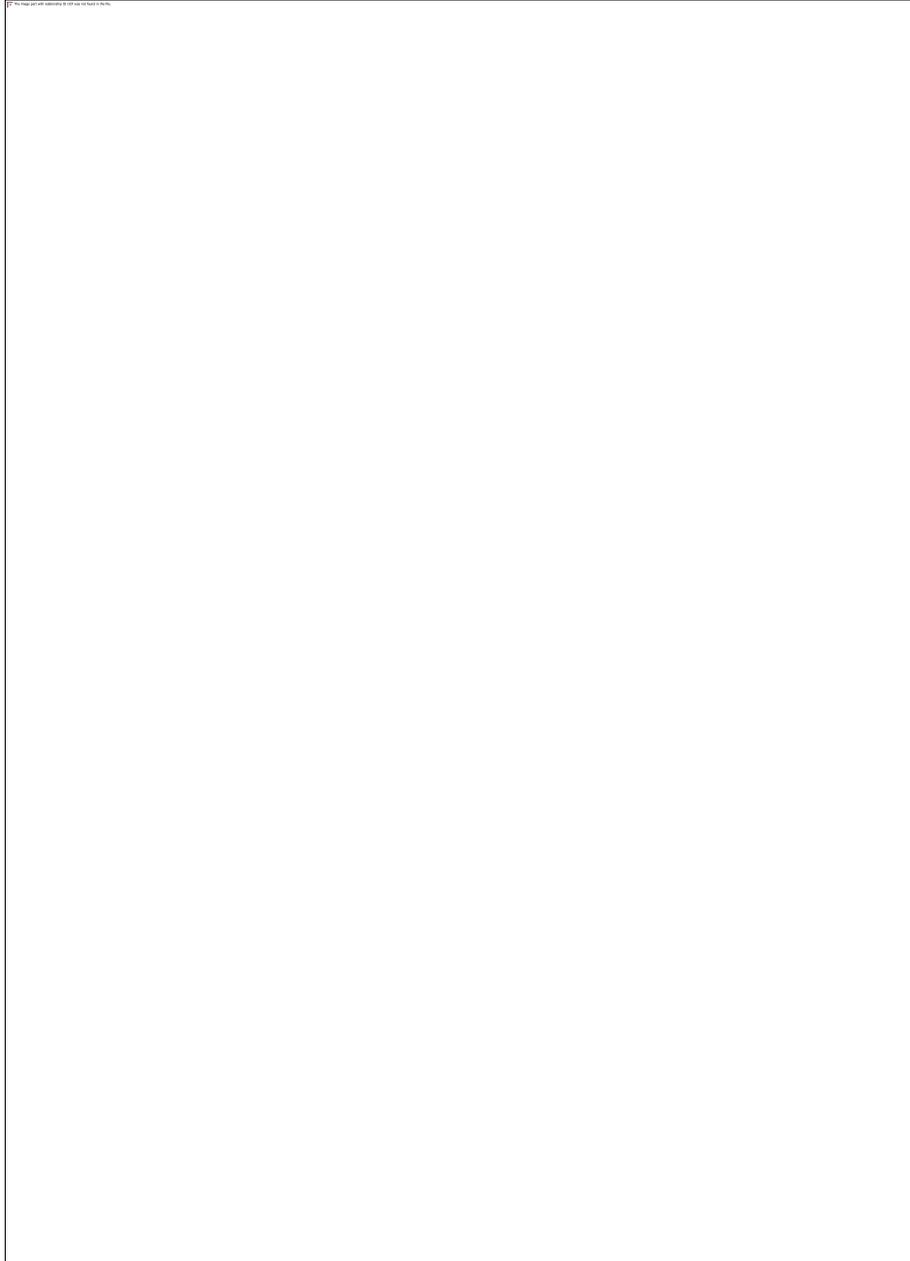
#### Ne nécessitent pas de créer un utilisateur (peuvent donc être créés en tant que device non-lié à un utilisateur)

- Un parlophone
- Un appareil fax physique
- Un téléphone pour appels d'urgence
- Un pager (haut-parleur qui permet de jouer des annonces faites depuis un téléphone)
- Un buzzer (un équipement qui sonne très fort lors de la réception d'un appel)
- Un flasher (un équipement qui clignote lors de la réception d'un appel)

#### Locaux communs

Il existe des cas particuliers de locaux communs dans lesquels un ou plusieurs téléphones sont partagés :

- Locaux utilisés par des personnes qui ne sont pas déjà des utilisateurs : atelier, salle des professeurs, guichet commercial, cuisine, stock, laboratoire etc.
  - Un local de ce type avec 1 téléphone = 1 utilisateur (utilisateur : atelier)
  - Un local de ce type avec N téléphones = N utilisateurs (utilisateur : stock 1, utilisateur : stock 2 etc.)
- Locaux utilisés par des personnes qui sont déjà des utilisateurs par ailleurs : salle de réunion, cafétéria etc. = 0 utilisateur



#### Utilisateurs sans services

Il existe aussi une option pour certains profils utilisateurs qui permet de les créer mais qui fait en sorte qu'ils ne soient pas comptabilisés dans la facturation :

- Utilisateur Administrateur avec option « No service » cochée. Cet utilisateur est utile pour de la maintenance à distance. Il peut réaliser toutes les tâches d'un Administrateur mais n'a accès à aucun service de téléphonie. Il n'a pas la possibilité d'avoir de device et n'ajoute pas de canaux à la capacité d'appel.
- Utilisateur Superviseur avec option « No service » cochée. Cet utilisateur est utile pour du reporting à distance. Il peut réaliser toutes les tâches d'un Superviseur mais n'a accès à aucun service de téléphonie. Il n'a pas la possibilité d'avoir de device et n'ajoute pas de canaux à la capacité d'appel.

En cas de doute, le Partenaire ou le Client Final s'engage à contacter ALLOcloud ou son Partenaire afin de clarifier.

En cas de déclaration frauduleuse (moins d'utilisateurs que le nombre réel), ALLOcloud se réserve le droit de facturer le montant par utilisateur sur base du bon de commande initial ou du nombre de terminaux (devices), et ce de façon rétroactive au début du contrat.

En cas d'augmentation des services (par exemple augmentation du nombre d'utilisateurs), le comptage est appliqué sur la facturation sans notification préalable. Le nombre d'utilisateurs peut être réduit de 10% maximum par trimestre.

La capacité d'appel simultanés (canaux) d'un compte est liée au nombre d'utilisateurs par la formule suivante : 0 utilisateur=0 canaux, de 1 à 2 utilisateurs=2 canaux/utilisateur, de 3 à 5 utilisateurs=1 canal/utilisateur, de 6 à 10 utilisateurs=0.5 canal/utilisateur, au-delà de 10 utilisateurs=0.25 canal/utilisateur. Le calcul ci-dessus n'est pas d'application en cas de pack de trafic avec limitation du nombre de canaux.

- e. **Fax virtuels entrants** : chaque numéro de téléphone amenant vers un fax virtuel compte pour un fax virtuel et est facturé comme tel.
- f. **Salons de conférence** : chaque salon créé sur la plateforme compte pour un salon de conférence et est facturé comme tel.
- g. **Enregistrement des appels** : l'enregistrement est global à un compte (account). Si le compte ne contient aucun enregistrement d'appel, aucun enregistrement ne sera pas facturé. Si le compte contient au moins un enregistrement d'appel, l'enregistrement sera facturé au prorata du volume d'enregistrement utilisé. L'activation de l'enregistrement d'appel se fait à travers l'interface d'administration de la plateforme et est de la responsabilité du Client Final qui se doit de respecter la législation en vigueur.
- h. **Appel direct du site web** : facturé en fonction de nombre de canaux configurés par ALLOcloud.
- i. **Packs de trafic** : facturés en fonction du nombre de packs achetés.
- j. **Numéros** : facturés en fonction de nombre de numéros présents sur la plateforme.
- k. **Autres services** : voir liste de prix ALLOcloud

## 12. Installation

Lors de l'installation sur site, le câblage doit être propre et documenté.

### **13. Droits d'auteur pour fichiers son**

Le service ALLOcloud permet au Client Final ou au Partenaire de charger ses propres fichiers son. Le respect des droits d'auteur n'est en aucun cas la responsabilité d'ALLOcloud.

### **14. Appels vers les numéros d'urgence**

Il est de la responsabilité du Client Final et du Partenaire d'indiquer sur le portail ALLOcloud l'adresse postale correspondant à chacun des blocs de numéros de téléphone se trouvant chez ALLOcloud et toute modification subséquente. Le Client Final et le Partenaire s'engagent à paramétrer la plateforme ALLOcloud de façon à ce que les appels émis vers les services d'urgence présentent un Caller ID dont l'adresse postale correspond à l'adresse réelle de l'appelant. A défaut d'une information correcte, ALLOcloud ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'envoi des secours à une mauvaise adresse, ni pour les dommages direct et/ou indirects liés à ce fait. La localisation correcte par les services d'urgence ne peut être garantie pour les utilisateurs nomades utilisant des terminaux mobiles (PC, tablette, smartphone...) ou utilisant la fonction de hot-desking (possibilité de se logger sur n'importe quel téléphone).

## **Conditions spécifiques d'utilisation du service ALLOcloud SIP Trunking**

### **1. Définitions**

ALLOcloud SIP Trunking: services de SIP Trunking hébergés dans le Cloud

### **2. Lignes alarme/ascenseur**

Conformément à la législation, les lignes utilisées pour les systèmes d'alarme et les appels d'urgence de type ascenseur sont à laisser hors des services ALLOcloud.

### **3. Fax**

La technologie fax n'a jamais été fiable à 100% (d'où la génération d'un rapport de transmission). Le passage en IP ajoute des conversions additionnelles qui peuvent perturber l'envoi de fax. ALLOcloud recommande aux gros utilisateurs fax (beaucoup de fax, criticité, longs fax) de garder une ligne analogique pour le fax. ALLOcloud ne pourra être tenue responsable pour le mauvais traitement d'un fax.

### **4. Appels vers les numéros d'urgence**

Il est de la responsabilité du Client Final et du Partenaire d'indiquer sur le portail ALLOcloud l'adresse postale correspondant à chacun des blocs de numéros de téléphone se trouvant chez ALLOcloud et toute modification subséquente. Le Client Final et le Partenaire s'engagent à paramétrer la plateforme ALLOcloud de façon à ce que les appels émis vers les services d'urgence présentent un Caller ID dont l'adresse postale correspond à l'adresse réelle de l'appelant. A défaut d'une information correcte, ALLOcloud ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'envoi des secours à une mauvaise adresse, ni pour les dommages direct et/ou indirects lié à ce fait. La localisation correcte par les services d'urgence ne peut être garantie pour les utilisateurs nomades utilisant des terminaux mobiles (PC, tablette, smartphone...) ou utilisant une fonction de hot-desking (possibilité de se logger sur n'importe quel téléphone).

### **5. Automates d'appel**

L'utilisation d'automates d'appel n'est pas autorisée.

**Conditions spécifiques d'utilisation du service ALLOcloud [Web Meeting](#)**

**1. Définitions**

ALLOcloud Web Meeting : service de réunion virtuelle

**2. Conditions spécifiques** : néant