
CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT POC ME

Les présentes conditions générales d'abonnement (« CGA »), les conditions générales de vente (« CGV ») et les éventuelles annexes forment le « contrat ». Il est conclu entre « Provence Com », Société par Actions Simplifiée enregistrée sous le numéro 379435795 au Registre National des Entreprises et la personne physique ou morale souscriptrice, « l'abonné ».

Dans le cas où une ou plusieurs clauses du contrat seraient contraires aux dispositions légales ou invalidées par une décision de justice, le reste du contrat demeurerait valable et exécutoire. Les conditions d'utilisation décrite dans le contrat s'appliquent à toute personne utilisant le service fourni à l'abonné. L'abonné est seul responsable des actes et comportements des personnes utilisant le service sous sa responsabilité, et il doit s'assurer que leur usage est conforme aux dispositions du présent contrat.

Le service

Le service « PoC Me » consiste en la mise à disposition à l'abonné d'un accès à certaines fonctionnalités du logiciel Walkie Fleet, édité par la société Walkie Labs LLC, hébergé et géré par Provence Com. La liste des fonctionnalités est définie par la « formule » PoC Me choisie par l'abonné. Elle est susceptible d'évoluer dans le temps, notamment en fonction de l'évolution du logiciel, sans que ces évolutions ne puissent donner lieu à une quelconque compensation. Il est précisé que certaines fonctions du logiciel peuvent nécessiter l'acquisition de services supplémentaires PoC Me, une étude de faisabilité, une intervention (payante) de Provence Com, l'acquisition et la mise en œuvre de matériels ou de services extérieurs à PoC Me. Aucune garantie ne peut être accordée quant à la possibilité de mise en place de ces services dits « supplémentaires » ou de leur maintien en activité, sans que cela ne puisse ouvrir de droit à une quelconque compensation. Les services en question sont indiqués dans l'expression de la formule. L'hébergement du service par Provence Com se fait principalement sur des machines louées dans des data centers en Europe et accessoirement sur des machines détenues en propre par Provence Com ou ses partenaires en France. Les licences Walkie-Fleet mises en œuvre dans le service PoC Me demeurent la propriété seule et entière de Provence Com.

Qualité de service

Provence Com met tout en œuvre pour garantir la meilleure qualité de service. Toutefois, le service étant tributaire des réseaux des opérateurs, de l'Internet et des serveurs informatiques, l'abonné reconnaît qu'il peut y avoir des interruptions imprévues du service, pour lesquelles Provence Com ne saurait être tenu responsable, et qui ne donneront droit à aucune compensation. Pour maintenir la qualité de service, Provence Com est amené à effectuer des mises à jour régulières ou d'autres opérations de maintenance pouvant entraîner une coupure temporaire du service. Ces opérations étant nécessaires au bon fonctionnement ou à la sécurité du service, l'abonné ne peut s'y opposer ni prétendre à une quelconque compensation. Il est précisé que lors des opérations ordinaires, les serveurs principaux et secondaires ne font pas l'objet de coupures simultanées et que les terminaux basculent automatiquement de l'un à l'autre, réduisant les délais de coupures et de rétablissement à quelques secondes. Dans tous les cas, l'abonné ne pourra en aucune circonstance imputer à Provence Com un quelconque préjudice résultant d'une coupure temporaire du service.

Limitations

L'abonné s'engage à utiliser le service conformément à la législation française en vigueur et, le cas échéant, à la législation applicable dans le pays où le service est utilisé. Il s'engage également à ne pas utiliser le service à des fins illégales ou nuisibles, tel que, par exemple, et de manière non exhaustive : utiliser le service pour commettre ou faciliter des crimes ou délits ; utiliser le service de manière abusive ; utiliser le service dans le but de nuire à Provence Com ou un autre abonné ; tenter de rendre le service inutilisable, inaccessible ou d'en dégrader la qualité. Il est expressément interdit à l'abonné de sous-louer, revendre, ou céder tout ou partie du service ou de louer des terminaux utilisant le service, sauf pour la formule « PoC Me Full » si l'abonné a reçu l'autorisation expresse de Provence Com.

L'usage des fonctionnalités nécessite l'emploi d'un matériel compatible. Le choix de l'abonné d'utiliser un matériel non compatible avec ces fonctionnalités ou de ne pas faire usage de certaines fonctionnalités proposées n'ouvre droit à aucune remise ou compensation de quelque nature que ce soit, y compris si le matériel en question est suggéré ou recommandé par Provence Com. Il est précisé que le cryptage des communications est géré automatiquement par le logiciel, il n'est pas possible de définir manuellement les « clés » utilisées pour le chiffrement.

Confidentialité

Les entités (sociétés, associations, collectivités territoriales, ...) se voient généralement attribuer un « réseau » pour leur usage propre. Le réseau est caractérisé par son « numéro » correspondant aux ports attribués sur les machines pour ce réseau. Chaque réseau est totalement indépendant des autres et n'a accès qu'à ses propres ressources (utilisateurs, groupes, messages, ...).

Les services « PoC Me Plus » et « PoC Me Full » incluent une fonction de géolocalisation par GPS qui n'est pas désactivable par l'utilisateur. Il appartient à l'abonné d'en aviser ses utilisateurs et de s'assurer de leur consentement. L'abonné s'engage à ne faire usage de ces données que dans les conditions autorisées par la législation Française.

Toutes les données (voix, texte, positions GPS, ...) sont conservées exclusivement sur les serveurs PoC Me pendant 30 jours. Les administrateurs du service peuvent accéder à ces données ou au réseau de l'abonné, à la demande de ce dernier pour localiser un appareil perdu ou volé, dans le cadre de la résolution de problème ou encore dans le cadre du suivi de la qualité de service. Ils sont tenus à la plus stricte confidentialité. Aucune donnée n'est transmise à des tiers, sauf en cas de requête judiciaire.

Définition des fonctionnalités

Voix et messagerie

Appel de groupe PTT : Appel vocal en alternat à destination d'un groupe d'utilisateurs

Appel individuel PTT : Appel vocal en alternat à destination d'un seul utilisateur

Appel individuel full-duplex : Appel vocal type téléphonique à destination d'un seul utilisateur

Appel général : Appel vocal en alternat à destination de tous les utilisateurs

Appel broadcast : Appel général sans possibilité de répondre

Appel vidéo PTT : Appel vidéo en alternat à destination d'un utilisateur ou d'un groupe

Appel téléphonique SIP : Passerelle téléphonique IP

Historique des appels : Liste des derniers appels avec possibilité de relecture

Priorité d'appel : Gestion de la priorité des utilisateurs et des groupes

Groupes dynamiques : Groupes temporaires et groupes disponibles en fonction de la position GPS

Interconnexion de groupes : Dans le même réseau ou entre plusieurs clients PoC Me Full (soumis à autorisation de toutes les parties)

Interconnexion DMR : Relais Hytera Tier II en mode conventionnel, IP multi-site ou XPT

Messages multimédia : Texte, images, fichiers

Alerte d'appel : Avertir un utilisateur (pager) en vue d'un appel individuel PTT

Surveillance à distance : Déclenchement depuis le dispatcher du micro et / ou caméra

Cryptage : Cryptage des communications en AES 256 bits

Géolocalisation

Position à la demande : Requier la position actuelle d'un poste

Remontée de position périodique : Le poste communique au réseau sa position à intervalle régulier

Affichage des positions sur carte : Affiche la dernière position connue des autres utilisateurs

Retracer le parcours d'un utilisateur : Affiche sur la carte le parcours d'un utilisateur dans un intervalle de temps

Limites virtuelles (geofencing) : Envoi d'alerte en cas d'entrée / sortie d'une zone ou d'un dépassement de vitesse

Carte Google Maps ou Open Street Maps : Utilisation de Google Maps ou de vos propres cartes au format OSM

POI et tracés KML : Possibilité de positionner sur la carte des points d'intérêt ou des tracés KML

Localisation Indoor : Localisation des terminaux à l'intérieur des bâtiments équipés de balises iBeacon.

Protection

Alerte d'urgence : Envoi d'une alerte d'urgence par appui sur le bouton d'urgence de l'appareil ou sur l'écran

Appel d'urgence : Appel vocal par alternat de priorité supérieure à tout autre appel

Détection de chute ou perte de verticalité : Déclenchement d'alerte et / ou appel d'urgence par choc ou inclinaison de l'appareil

Rondier *(nécessite un dispatcher)*

Pointage par tag NFC : Validation d'un pointeau en positionnant l'appareil sur un tag NFC

Pointage par QR Code : Validation d'un pointeau par lecture caméra d'un QR Code

Pointage position GPS : Validation d'un pointeau en étant géolocalisé dans la zone définie

Ronde libre : Départ en ronde avec une liste de pointeaux sans ordre précis

Ronde en séquence : Départ en ronde avec pointeaux à valider dans un ordre précis

Ronde en séquence avec horaire de passage : Départ en ronde avec pointeaux à valider dans un ordre précis et dans une plage horaire ou de temps

Signalement d'anomalie : Le rapport de ronde montrera qu'une anomalie a été signalée à ce pointeau

Dispatcher

Fenêtres personnalisées : Composez votre propre pupitre avec appels de groupe, appels individuels, niveaux de batteries, etc...

OTAP : Mise à jour et paramétrage à distance de l'application des terminaux

Journal / rapport : Les événements (connexion, déconnexion, appels, messages, alertes, etc...) sont enregistrés dans un journal

Formules

La formule « PoC Me Lite » donne accès aux fonctionnalités suivantes :

Appel de groupe PTT ; Appel individuel PTT ; Appel individuel full-duplex ; Messages multimédia ; Cryptage.

La formule « PoC Me Plus » donne accès aux mêmes fonctionnalités que « PoC Me Lite » auxquelles s'ajoutent les fonctionnalités suivantes :

Historique des appels ; Position à la demande ; Remontée de position périodique ; Affichage des positions sur carte (Google Maps).

Les formules « PoC Me Lite » et « PoC Me Plus » sont limitées à 10 talkgroups par réseau. Le réseau inclut 2 talkgroups, les talkgroups supplémentaires sont facturés séparément.

La formule « PoC Me Full » donne accès à toutes les fonctionnalités. Les fonctionnalités *Surveillance à distance ; Retracer le parcours d'un utilisateur ; Limites virtuelles (geofencing) ; Carte Google Maps ou Open Street Maps ; POI et tracés KML ; Localisation Indoor ; Ronde libre ; Ronde en séquence ; Ronde en séquence avec horaire de passage ; Fenêtres personnalisées ; OTAP ; Journal / rapport,* sont des fonctionnalités du « dispatcher » vendu séparément. Toutes les fonctionnalités « rondier » nécessitent de disposer d'un « dispatcher ». Les fonctionnalités *Groupes dynamiques et Interconnexion de groupes* nécessitent une intervention de Provence Com ou de disposer d'un « dispatcher », étant précisé que les interconnexions entre abonnés ne peuvent être réalisées que par Provence Com. Les fonctions *Appel téléphonique SIP et Interconnexion DMR* constituent des « services supplémentaires » tels que définis à l'article « Le service ». La précision de la localisation indoor dépend du nombre et du positionnement des balises. Les balises sont vendues séparément. Pour afficher la localisation indoor il est nécessaire d'entrer dans le dispatcher un plan du ou des bâtiments ainsi que les identifiants iBeacon des balises et leur position sur le plan. Tout paramétrage effectué dans le dispatcher pour le compte du client est facturé en sus.

La formule choisie est appliquée à tous les utilisateurs du réseau.

L'ajout ultérieur d'utilisateurs au réseau constitue un nouvel abonnement.

La migration en cours de contrat de la formule « PoC Me Lite » à la formule « PoC Me Plus » est possible moyennant le paiement de la différence de prix, déduction faite du prorata des trimestres échus. La migration en cours de contrat d'une formule « PoC Me Lite » ou « PoC Me Plus » vers la formule « PoC Me Full » fait l'objet d'un nouvel abonnement complet, avec une remise commerciale équivalente au prorata du prix de l'ancienne formule en trimestres entiers restants.

Toute migration est effectuée à nombre égal ou supérieur d'utilisateurs.

La migration vers une formule inférieure ou la suppression d'utilisateurs n'est pas possible en cours de contrat (période d'engagement).

Groupement

Provence Com se réserve le droit de regrouper des entités présentant un objet commun (différents établissements d'une même société, unités départementales d'une même association, différents services d'une même collectivité territoriale, ...) dans un même réseau, tout en préservant la confidentialité de l'abonné, pour lequel l'opération est transparente. Ce groupement permet de simplifier la gestion et d'offrir aux abonnés de ces groupements des capacités étendues d'interconnexion. L'abonné en est averti à l'avance et peut s'y opposer.

Dans le cadre d'un groupement, chaque entité choisit indépendamment des autres la formule qui sera appliquée à tous ses utilisateurs. Les fonctionnalités *Appel général* et *Appel broadcast* concernent l'ensemble du réseau (tous les utilisateurs dans le groupement).

Toute entité désirant a posteriori entrer ou sortir d'un groupement se verra facturer des frais de configuration de réseau. Cette opération nécessite également de changer les comptes utilisateurs sur les terminaux.