

**CONDITIONS PARTICULIERES SIP**  
**V. 01/09/2024**

**SPECIAL TERMS FOR SIP**  
**Version 01/09/2024**

**1. OBJET**

Les présentes Conditions Particulières définissent les modalités techniques dans lesquelles les réseaux de PS MOBILE ACCESS (ci-après dénommé « la SOCIETE ») et du PARTENAIRE s'interconnectent et acheminent des communications voix et télécopie sur cette interconnexion.

Les communications et télécopies acheminées au titre des présentes Conditions Particulières concernent les communications et télécopies relatives au Trafic Sortant et au Trafic Entrant.

Les présentes Conditions Particulières incorporent par référence les Conditions Générales de la SOCIETE en vigueur au jour de la commande des Services définis ci-après.

**2. DEFINITIONS**

Les définitions s'appliquant aux présentes Conditions Particulières sont identifiées ci-dessous. Elles complètent les définitions données dans les Conditions Générales du Contrat, voire s'y substituent le cas échéant.

« **APNF** » désigne l'Association Des Plateformes de Normalisation Des Flux Inter-Operateurs, dont le but est de :

- faciliter les échanges informatiques symétriques entre ses membres, permettant de répondre à leurs obligations, notamment réglementaires, conformément aux protocoles d'échanges établis et/ou gérés par l'association ;
- faciliter les échanges informatiques entre ses membres et d'autres opérateurs ;
- mutualiser les échanges informatiques entre ses membres et des tiers relatifs à la sauvegarde de la vie humaine ou la lutte contre la fraude.

« **Appelant** » désigne toute personne physique ou morale composant un numéro.

« **C** » : tarif de la communication téléphonique sous-jacente et fixé par l'opérateur de départ.

« **MAN** » ou « **dispositif MAN** » (Mécanismes d'Authentification des Numéros) : désigne la solution mise en oeuvre en France permettant de confirmer l'authenticité des appels et messages utilisant un numéro issu du plan de numérotation établi par l'autorité comme identifiant d'appelant

« **Destination** » désigne l'OBL vers lequel est émis un appel.

**1. PURPOSE**

These Special Terms and Conditions set forth the technical procedures connecting PS MOBILE ACCESS (hereinafter called "the COMPANY")'s and Partner's networks and that route voice and fax data on this interconnection.

The voice and fax calls routed under these Special Terms and Conditions are the voice and fax call for Outward and Inward Traffic.

These Special Terms and Conditions incorporate by reference the Company's General Terms and Conditions in force on the day the Services below are ordered.

**2. DEFINITIONS**

The definitions that apply to these Special Terms and Conditions are listed below. They round out the definitions given in the Agreement's General Conditions and may even supersede them where applicable.

« **APNF** » refers to the Association of Inter-Operator Flow Standardization Platforms, whose purpose is to :

- Facilitate the symmetrical exchange of information between members, allowing them to better meet their obligations, notably regulatory ones, in accordance with the exchange protocol established and/or managed by the association;
- Facilitate the exchange of informations between members and other operators;
- Pool the computer exchanges between its members and third parties related to the preservation of human life or the fight against fraud.

« **Caller** » means any natural or legal person that dials a Value Added.

« **C** » means the rate for the underlying telephone call set by the outgoing operator.

« **MAN** » or « **MAN device** » or « **MAN system** » (Number Authentication Mechanism) : refers to the solution implanted in France to confirm the authenticity of calls and messages using a number from the numbering plan established by the authority as identifying the caller.

« **Destination** » means the LLO to which a call is made.

## PS Mobile Access

« **Lien de Raccordement** » : partie du support physique de transmission reliant un équipement du PARTENAIRE (en général un routeur IP) à un Point de Raccordement qui est réalisée par la SOCIETE au titre des présentes.

« **Opérateur Signataire** » : désigne l'opérateur détenteur d'un certificat obtenu auprès de l'APNF utilisé pour la signature d'appels dans le cadre du dispositif MAN. Il est responsable des informations véhiculées dans le cadre du MAN (dont le niveau d'attestation Shaken).

« **Point de Raccordement (PR)** » : désigne le point d'interface chez le PARTENAIRE ou chez la SOCIETE.

« **Service** » : acheminement de communications voix et télécopie remises sur une interface IP.

« **Sessions** » : ressources nécessaires dans le réseau de la SOCIETE, notamment sur les points service, pour que l'ensemble des communications remises par le PARTENAIRE à la SOCIETE puissent être acheminées. Les règles de dimensionnement entre les Sessions et le volume de communications à acheminer sont régies par les présentes Conditions Particulières.

« **SHAKEN** » (Signature – based Handling of Asserted information using toKENS) : désigne la signature des appels authentifiés par l'opérateur d'origine via des Tokens.

« **STIR** » (Secure Telephony Identity Revisited) : vise à prévenir les appels frauduleux utilisant la technologie VoIP, en vérifiant l'identité téléphonique grâce à des signatures numériques et à des attestations d'identité.

« **SIP** » : Session Initiation Protocol. Protocole utilisé dans les réseaux IP.

« **Trafic Sortant** » : désigne les communications livrées par le PARTENAIRE sur le réseau de la SOCIETE. « **Trafic Entrant** » : désigne les communications livrées par SOCIETE sur le réseau du PARTENAIRE.

### 3. RACCORDEMENT

Pour raccorder le réseau du PARTENAIRE au réseau de la SOCIETE, la SOCIETE recommande que le PARTENAIRE opte, dans l'ordre de préférence décroissant, pour les possibilités suivantes :

-soit un Lien de Raccordement fibre noire est posé entre un Point de Raccordement de la SOCIETE et un équipement du PARTENAIRE

"**Connection Link**" means part of the physical transmission network connecting a piece of equipment owned by the PARTNER (generally, an IP router) to a Connection Point. Said transmission is carried out by the COMPANY under this agreement.

"**Signing Operator**" : refers to the operator holding a certificate obtained from the APNF used for signing calls within the MAN framework. They are responsible for the information conveyed within the MAN framework (including the Shaken attestation level).

"**Connection Point**" ("CP") means the interface point on the PARTNER's or COMPANY's premises.

"**Service**" means the routing of voice and fax calls delivered to an IP interface.

"**Sessions**" means the resources required in the SERVICE COMPANY Network, particularly at the service points, so that all calls delivered by the PARTNER to the COMPANY can be routed. The sizing rules between the Sessions and the volume of calls to be routed are governed by these Special Terms and Conditions.

"**SHAKEN**" (Signature – based Handling of Asserted information using toKENS) : refers to the signing of authenticated calls by the originating operator using tokens.

"**STIR**" (Secure Telephony Identity Revisited) : aims to prevent fraudulent calls using VoIP technology by verifying phone identities through digital signatures and identity attestations.

"**SIP**" : means the Session Initiation Protocol. The SIP protocol is used in IP networks.

"**Outward Traffic**" means the calls delivered by the PARTNER to the COMPANY Network. "Inward Traffic" means the calls delivered by the COMPANY to the PARTNER Network.

### 3. CONNECTION

To connect the PARTNER'S Network to COMPANY'S network, the COMPANY recommends that the PARTNER choose, in order of decreasing preference, the following possibilities:

- either a black fiber Connection Link is installed between a COMPANY Connection Point and PARTNER equipment

**PS Mobile Access**

-et/ou soit un Lien de Raccordement Lan to Lan entre un Point de Raccordement DE la SOCIETE et un équipement du PARTENAIRE

-et/ou soit par Internet.

Pour ce faire, le PARTENAIRE peut commander les Liens de raccordement à la SOCIETE pour la fibre noire et le Lan to Lan, soumis aux Conditions Particulières relatives.

Au choix du PARTENAIRE, selon les possibilités techniques et commerciales de faisabilité, ces Liens de Raccordement peuvent être livrés sur site de la SOCIETE ou sur le site distant du PARTENAIRE.

Dans le cas où le PARTENAIRE opérerait pour un raccordement via Internet, la SOCIETE décline toutes responsabilités sur la qualité des communications ainsi acheminées.

Au minimum, le PARTENAIRE doit disposer d'un raccordement entre un Point de Raccordement qui lui est propre et un Point de Raccordement de la SOCIETE. Toutefois, la SOCIETE recommande au PARTENAIRE de prévoir un minimum de deux raccordements pour assurer la redondance du Service.

Les Points de Raccordement sont choisis par le PARTENAIRE sur la base de la liste « liste des Points de Raccordement » désignés dans le BDC ainsi que les Points de Raccordement du PARTENAIRE.

Ces Points de Raccordement pourront être modifiés par la SOCIETE qui en informera le PARTENAIRE deux semaines avant l'entrée effective de cette modification.

Le PARTENAIRE est responsable du dimensionnement des Liens de Raccordement qui lui sont nécessaires pour véhiculer les communications qu'elle souhaite remettre à la SOCIETE.

Dans le cas où le PARTENAIRE fournit ses propres Liens de Raccordement, le PARTENAIRE est responsable des mécanismes de sécurisation de ses Liens de Raccordement.

**4. DIMENSIONNEMENT**

Le PARTENAIRE achète de la capacité en commandant des Sessions, cette capacité correspondant au nombre maximum de communications simultanément possibles à un instant T. Les Sessions commandées par le PARTENAIRE sont identifiées « Sessions SIP ».

Le PARTENAIRE est responsable du dimensionnement des Sessions qui lui sont nécessaires pour écouler les communications qu'elle va remettre à ou recevoir de la SOCIETE au titre des présentes.

- or a LAN-to-LAN Connection Link is installed between a COMPANY Connection Point and PARTNER equipment

- and/or by Internet.

To do so, the PARTNER may order Connection Links from COMPANY for black fiber and LAN-to-LAN governed by the related Special Terms and Conditions.

At the PARTNER'S choice, depending on the technical and commercial feasibility, these Connection Links may be delivered to the COMPANY'S site or the PARTNER'S remote site.

If the PARTNER chooses an Internet link, the COMPANY declines any liability for the quality of the calls routed over the Internet.

At a minimum, the PARTNER shall have a connection between its own Connection Point and a Connection Point of the COMPANY. However, the COMPANY recommends that the PARTNER provide a minimum of two connections to ensure Service redundancy.

The Connection Points are chosen by the PARTNER on the basis of the "Connection Point list" indicated in the Order Form as well as the PARTNER's Connection Points.

These Connection Points may be changed by the COMPANY, which shall inform the PARTNER of this change two weeks before the change takes effect.

The PARTNER shall be responsible for sizing the Connection Links it needs in order to carry the calls it wishes to deliver to the COMPANY.

If the PARTNER provides its own Connection Links, the PARTNER is responsible for the security mechanisms of its Connection Links.

**4. SIZING**

The PARTNER buys capacity by ordering Sessions, whereby this capacity corresponds to the maximum number of simultaneous calls possible at any given time. The Sessions ordered by the PARTNER are identified as "SIP Sessions".

The PARTNER shall be responsible for sizing the number of Sessions it needs in order to carry the calls that it will deliver to, or receive from, the COMPANY under this agreement.

## PS Mobile Access

Par défaut, le PARTENAIRE peut disposer de 32 Sessions Nominales, au-delà d'une quantité de 32 Sessions Nominales le PARTENAIRE peut disposer d'un nombre de Sessions Nominales égale à un multiple de 32.

Si le PARTENAIRE envoie un volume de communications supérieur au nombre cumulé de Sessions qu'elle détient, le volume est écrêté et rejeté au niveau des Points de Raccordement. Cet écrêtage se fait selon l'ordre de réception des communications. Dans le cas où une communication serait écrêtée, seule la responsabilité du PARTENAIRE pourrait être engagée.

Toutefois, la SOCIETE fournira ses meilleurs efforts pour éviter tout écrêtage et se rapprochera du PARTENAIRE pour redimensionner le cas échéant

L'architecture conçue pour le bon fonctionnement du Service prévoit l'équi-répartition des Sessions commandées par le PARTENAIRE sur au moins deux points Service différents, sauf dans le cas où le PARTENAIRE a opté pour un seul Lien de raccordement.

En cas d'incident sur un Point de Raccordement, le PARTENAIRE est responsable du reroutage de ses communications pour le Trafic Sortant vers un autre Point de Raccordement non affecté par l'incident, et ce, jusqu'à la limite maximum du nombre de Sessions autorisées sur ce Point de Raccordement. Pour offrir le maximum de sécurisation au Service, les Points de Raccordement de la SOCIETE sont installés et configurés avec une redondance des organes internes les plus sensibles.

Les adresses IP des points Services que la SOCIETE communique au PARTENAIRE pour le bon fonctionnement du Service ne doivent pas être communiquées par le PARTENAIRE à des tiers.

### 5. QUALITE

Pour les communications remises par le PARTENAIRE à destination des clients raccordés au réseau de la SOCIETE et via un Lien de raccordement commandés à la SOCIETE uniquement, l'écoulement des communications est traité par la SOCIETE avec :

- un taux d'efficacité réseau supérieur à 99,3%, et
- un taux d'efficacité des appels de plus de 65%.

Pour des raisons techniques, la qualité des télécopies ne peut être garantie, ce type de flux n'est pas pris en compte dans les engagements de qualité de service.

Les engagements de qualité de service de la SOCIETE ne prennent pas en compte les échecs dus au dimensionnement des ressources de la responsabilité du PARTENAIRE.

By default, the PARTNER may have 32 Nominal Sessions. Over 32 Nominal Sessions, the PARTNER may have a number of Nominal Sessions equal to a multiple of 32.

If the PARTNER sends a volume of calls greater than the total number of Sessions it holds, the volume is capped and [the excess calls are] rejected at the Connection Points. This capping is applied according to the order in which the calls are received. If a call is capped, the PARTNER shall be solely liable.

However, the COMPANY shall make every reasonable effort to avoid any capping and shall contact the PARTNER to resize [the number of Sessions] where necessary.

The architecture designed for the proper operation of the Service provides for the Sessions ordered by the PARTNER being split over at least two different Service points, except where the PARTNER has opted for a single Connection Link.

If an incident occurs at a Connection Point, the PARTNER is responsible for rerouting its calls for Outward Traffic to another Connection Point not affected by the incident, up to the maximum number of Sessions authorized at this Connection Point. To ensure maximum security for the Service, the COMPANY'S Connection Points are installed and configured with redundancy for the most sensitive internal components.

The PARTNER shall not inform third parties of the Service point IP addresses that the COMPANY discloses to the PARTNER so that the Service can operate properly.

### 5. QUALITY

The COMPANY distributes the calls delivered by the PARTNER to customers connected to the COMPANY'S network solely via a Connection Link ordered from the COMPANY, with:

- a network efficiency rate of more than 99.3%, and
- a call efficiency rate of more than 65%.

For technical reasons, the quality of faxes cannot be guaranteed. This type of flow is not a part of the service quality commitments.

The COMPANY'S service quality commitments do not factor in failures due to resource sizing, which is the responsibility of the PARTNER.

**PS Mobile Access**

Au cas où un flux de communications perturberait la qualité de son réseau, la SOCIETE se réserve le droit de mettre en œuvre des mesures de régulation afin de maintenir la qualité des prestations offertes sur l'ensemble de son réseau. Elle en informe alors le PARTENAIRE dans les meilleurs délais.

**6. DISPOSITIF MAN**

**10.1 Le dispositif MAN**

La SOCIETE et le PARTENAIRE s'engagent à se conformer aux dispositions prévues par la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux.

Dans ce cadre la SOCIETE est tenue de s'assurer que, ses clients/partenaires/ utilisateurs finals utilisent des numéros issus du plan de numérotation établi par l'ARCEP comme identifiant d'appelant pour les appels et messages qu'ils émettent.

Par ailleurs, dans ce même cadre, le PARTENAIRE reconnaît expressément qu'un numéro appelant au format du plan de numérotation français mais non attribué par l'ARCEP est considéré comme indéterminé car non valide et erroné.

L'Annexe 1 « Le dispositif MAN » a pour objet de :

- Préciser les obligations de la SOCIETE et du PARTENAIRE qui découlent de la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 ;
- Encadrer la responsabilité de chacune des Parties dans ce cadre.

If a communications flow disrupts the quality of its network, the COMPANY reserves the right to implement regulatory measures in order to maintain the quality of the services offered over its entire network. It shall then inform the PARTNER thereof as soon as possible.

**6. MAN DEVICE**

**10.1 The MAN Device**

The COMPANY and the PARTNER commit to complying with the provisions of Law No. 2020-901 of July 24, 2020, aimed at regulating telephone solicitation and combating fraudulent calls.

In this context, the COMPANY must ensure that its clients/partners/end users use numbers from the numbering plan established by ARCEP as caller IDs for the calls and messages they send.

Furthermore, in this same context, the PARTNER expressly acknowledges that a number calling in the format of the French numbering plan but not allocated by ARCEP is considered to be indeterminate as it is invalid and erroneous.

Appendix 1 "The MAN Device" aims to:

- Specify the obligations of the COMPANY and the PARTNER arising from Law No. 2020-901 of July 24, 2020;
- Define the responsibility of each Party within this framework.

## **ANNEXE 1 – LE DISPOSITIF MAN**

Le dispositif MAN permet de mettre en place un mécanisme :

- D'authentification des numéros par l'opérateur d'origine,
- De signature des appels par l'opérateur d'origine
- De vérification de la signature.

### **1. La solution « STIR/SHAKEN »**

Le dispositif MAN retenu pour la France incorpore les éléments de la solution dite « STIR/SHAKEN » remplissant les fonctions suivantes :

- Authentification de l'appelant et de son numéro par l'opérateur d'origine
- Signature des appels par l'Opérateur Signataire (qui peut être l'opérateur d'origine ou son mandataire technique)
- 3. Vérification de la signature des appels par l'opérateur de terminaison ou son mandataire technique
- 4. Coupure des appels dans le cas d'échec de leur vérification par l'opérateur de terminaison ou son mandataire technique

### **2. Les attestations SHAKEN**

Le modèle SHAKEN définit trois niveaux d'attestations A, B, C :

A. Attestation Complète, l'Opérateur Signataire doit satisfaire à toutes les conditions suivantes :

- est responsable de l'émission de l'appel sur le réseau voix sur IP.
- a une relation authentifiée directe avec le client final et peut identifier le client final.
- a établi une association vérifiée entre le client final et le numéro de téléphone utilisé pour l'affichage à l'appelé.

B. Attestation Partielle, l'Opérateur Signataire doit satisfaire à toutes les conditions suivantes :

- est responsable de l'émission de l'appel sur le réseau voix sur IP.
- a une relation authentifiée directe avec le client final et peut identifier le client.
- N'a pas établi d'association vérifiée entre le client final et le numéro de téléphone pour l'affichage à l'appelé.

C. Attestation de Passerelle, l'Opérateur Signataire doit satisfaire à la condition suivante :

- n'a aucune relation avec l'initiateur de l'appel.

## **APPENDIX 1 – THE MAN DEVICE**

The MAN device enables the implementation of a mechanism for:

- Authentication of numbers by the originating operator,
- Signing of calls by the originating operator,
- Verification of the signature.

### **1. The "STIR/SHAKEN" Solution**

The MAN device adopted for France incorporates elements of the so-called "STIR/SHAKEN" solution, fulfilling the following functions:

- Authentication of the caller and their number by the originating operator,
- Signing of calls by the Signing Operator (which can be the originating operator or its technical agent),
- Verification of the call signatures by the terminating operator or its technical agent,
- Blocking calls if their verification fails by the terminating operator or its technical agent.

### **2. SHAKEN Attestations**

The SHAKEN model defines three levels of attestations: A, B, C:

A. Full Attestation, the Signing Operator must satisfy all of the following conditions:

- Is responsible for initiating the call on the IP voice network.
- Has a direct authenticated relationship with the end customer and can identify the end customer.
- Has established a verified association between the end customer and the telephone number used for caller ID.

B. Partial Attestation, the Signing Operator must satisfy all of the following conditions:

- Is responsible for initiating the call on the IP voice network.
- Has a direct authenticated relationship with the end customer and can identify the end customer.
- Has not established a verified association between the end customer and the telephone number used for caller ID.

C. Gateway Attestation, the Signing Operator must satisfy the following condition:

- Has no relationship with the initiator of the call.

**PS Mobile Access**

**3. Responsabilité de signature et vérification**

Trois scénarios sont possibles pour le processus de signature et de vérification des appels.

Dans ce contexte, les rôles de chaque partie doivent être spécifiés dans le bon de commande.

a) La SOCIETE est signataire :

La SOCIETE s'engage à 'évaluer la relation commerciale entre le PARTENAIRE et ses clients finaux et à attribuer la note correspondante, afin de pouvoir signer les appels.

b) La SOCIETE est signataire pour le compte du PARTENAIRE (certificat indirect appartenant au PARTENAIRE) :

-Dans ce cas de figure, le PARTENAIRE donne mandat à la SOCIETE d'effectuer la gestion technique liée à la signature de ses appels. Le PARTENAIRE est tenu d'évaluer sa relation avec son client final et de communiquer à la SOCIETE la note correspondante à attribuer. La détermination de la note relève uniquement de la responsabilité du PARTENAIRE. Dans ce contexte, la SOCIETE ne peut en aucun cas être tenue responsable des éléments constitutifs du contenu de la signature d'un appel (numéros, note, certificat et l'ensemble des informations véhiculées par le PARTENAIRE dans le cadre du MAN) effectuée pour le compte du PARTENAIRE. Par conséquent, le PARTENAIRE reste le seul responsable de la signature des appels émis.

- Dans l'éventualité où le PARTENAIRE omet de fournir la note requise ou toute autre information nécessaire à la signature des appels, la SOCIETE se réserve le droit d'appliquer une note C par défaut et/ou de procéder à la coupure du numéro. Dans ce cadre, la responsabilité de la SOCIETE ne peut en aucun cas être engagée.

c) Le PARTENAIRE est signataire (certificat direct) :

Lorsque le PARTENAIRE est le signataire de ses propres appels, il s'engage formellement à authentifier ses clients finaux ainsi que les appels émis par ces derniers avant et au moment de la transmission du trafic à la SOCIETE.

Dans ce contexte, la SOCIETE n'est qu'un opérateur de transit. Par conséquent, la SOCIETE se réserve le droit de couper les appels si la signature n'est pas présente ou en cas de toute autre imprécision empêchant l'identification de la signature.

**3. Responsibility for Signing and Verification**

Three scenarios are possible for the call signing and verification process. In this context, the roles of each party must be specified in the order form.

a) The COMPANY is a signatory:

The COMPANY undertakes to 'evaluate the commercial relationship between the PARTNER and its end customers and to award the corresponding corresponding score, in order to be able to sign the calls.

b) The COMPANY signs on behalf of the PARTNER (indirect certificate belonging to the PARTNER):

- In this case, the PARTNER mandates the COMPANY to carry out the technical management linked to the signing of its calls. The PARTNER is required to assess its relationship with its end customer and to inform the COMPANY of the corresponding score to be awarded. The determination of the score is the sole responsibility of the PARTNER. In this context, the COMPANY may under no circumstances be held responsible for the constituent elements of the content of the call signature (numbers, score, certificate and all the information conveyed by the PARTNER in the context of the MAN) carried out on behalf of the PARTNER. Consequently, the PARTNER remains solely responsible for signing calls made.

- In the event that the PARTNER fails to provide the required note or any other information necessary for signing calls, the COMPANY reserves the right to apply a default C note and/or to disconnect the number. Under no circumstances may the COMPANY be held liable in this respect.

c) The PARTNER is a signatory (direct certificate):

When the PARTNER is the signer of its own calls, it formally commits to authenticating its end customers as well as the calls made by them before and at the time of transmitting the traffic to the COMPANY.

In this context, the COMPANY acts only as a transit operator. Therefore, the COMPANY reserves the right to terminate calls if the signature is not present or in case of any other discrepancy preventing the identification of the signature.

## PS Mobile Access

### 4. Responsabilité

Le PARTENAIRE reconnaît que la SOCIETE est légitimée à couper tout appel non conforme au MAN.

Le PARTENAIRE ne pourra prétendre à aucune indemnisation dans l'hypothèse d'une coupure d'appel réalisée par la SOCIETE, conformément au dispositif MAN.

Le PARTENAIRE reconnaît que la livraison d'appels de ses utilisateurs finaux auprès de la SOCIETE ne présentant pas les données d'authentification et/ou la signature du PARTENAIRE pourra être considérée comme étant non conforme au MAN .

### 5. Frais d'investigation

Les frais liés aux investigations menées à tort dans le cadre d'un incident ou d'une remontée concernant le dispositif MAN, applicables exclusivement au PARTENAIRE s'il est opérateur télécom, seront à la charge du PARTENAIRE. Ces frais incluront la rémunération du temps dédié par la SOCIETE, comprenant l'ouverture et la fermeture du ticket d'incident, ainsi que le calcul des heures relatives à la création, la résolution, le retour et la clôture dudit incident.

Description des frais	Taux horaire
Intervention investigation à tort	100 €

### 4. Liability

The PARTNER acknowledges that the COMPANY is authorized to terminate any call that does not comply with the MAN system.

The PARTNER shall not be entitled to any compensation in the event of a call termination carried out by the COMPANY in accordance with the MAN system.

The PARTNER acknowledges that the delivery of calls from its end users to the COMPANY without the authentication data and/or the PARTNER's signature may be considered as non-compliant with the MAN system.

### 5. Investigation costs

The costs associated with investigations carried out wrongly in the context of an incident or feedback concerning the MAN device, applicable exclusively to the PARTNER if it is a telecom operator, will be borne by the PARTNER. These costs will include remuneration for the time dedicated by the COMPANY, including the opening and closing of the incident ticket, as well as the calculation of the hours relating to the creation, resolution, return and closure of the said incident.

Description of costs	Hourly rate
Wrongful investigation intervention	100 €

**ANNEXE 2. SERVICE DE PORTABILITE**

**1. Portabilité de numéros**

**1.1 Annulation**

Toute commande annulée à la demande du PARTENAIRE sera facturée à hauteur de 20€ HT/commande en cas de fiabilisation.

**1.2 Report**

Toute demande de report engendrera une annulation (facturée) suivie d'une nouvelle demande

**1.3 Retour Arrière**

Toute demande de « retour arrière » sera possible sous 2 heures ouvrées suivant l'heure de portabilité en HO\*\* et sera facturée au **prix de 100,00 €HT par COMMANDE**

\*\* Heures Ouvrées ou HO : les Heures Ouvrées (HO) sont les plages horaires de 8 h à 12 h et 14 h à 17 h exclusivement en Jours Ouvrés

**APPENDIX 2. PORTABILITY SERVICES**

**1. Number Portability**

**1.1 Cancellation**

Any order cancelled at the request of the PARTNER will be invoiced at a rate of €20 (excl. VAT) per order in the event of reliability.

**1.2 Postponement**

Any postponement request will result in a cancellation (charged) followed by a new request.

**1.3 Rollback**

Any backtracking request will be possible within 2 working hours following the time of portability in HO\*\* and will be invoiced at €100.00 excluding VAT per ORDER.

\*\* Working Hours or HO: Working Hours (HO) are the time slots from 8am to 12pm and from 2pm to 5pm exclusively on Working Days.