

Conditions Particulières – Services Solutions Microsoft Online

Article 1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles le Prestataire fournit à son Client le Service Solutions Microsoft Online développé et édité en mode SaaS par la société Microsoft.

Article 2. DEFINITIONS

Les termes suivants assortis d'une lettre majuscule sont définis dans les conditions générales de vente du Prestataire, les présentes conditions particulières ou ont la signification qui leur est donnée ci-après :

« **Client(s)** » ou « **Utilisateur(s)** » désigne une personne physique ou morale professionnelle dotée de la capacité de contracter et qui souscrit à l'un des Services proposés par le Prestataire.

« **Code d'Accès** » désigne le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour se connecter à une interface d'administration des services.

« **Défaillance** » désigne l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.

« **SaaS** » ou « **Soft as a Service** » désigne un modèle de distribution de logiciels dans lequel les applications sont hébergées par un fournisseur ou un prestataire de services, et mises à la disposition *via* un réseau, généralement Internet.

« **Service** » ou « **Solutions Microsoft Online** » désignent la ou les prestations fournies par le Prestataire décrites à l'article 3.

Article 3. DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 SERVICES SOLUTIONS MICROSOFT ONLINE

Solutions Microsoft Online est une suite de logiciels professionnels pour les entreprises qui inclut entre autres (liste non exhaustive) :

- Exchange Online ;
- OneDrive Entreprise ;
- SharePoint Online ;
- Skype Entreprise ;
- Microsoft Teams ;
- Office 365 Professional Plus ;
- Office Online.
- Azure Active Directory
- Intune Description
- Azure Information Protection
- Office 365 Advanced Threat Protection
- Azure Threat Analytics
- Cloud Apps Security
- Dynamics 365

Le Client pourra prendre connaissance de l'ensemble des descriptions de services et conditions d'utilisations sur les sites de Microsoft dont notamment :

- [Descriptions de services Office 365 \(https://docs.microsoft.com/fr-fr/office365/servicedescriptions/office-365-service-descriptions-technet-library?redirectedfrom=MSDN\)](https://docs.microsoft.com/fr-fr/office365/servicedescriptions/office-365-service-descriptions-technet-library?redirectedfrom=MSDN)
- [Description des services Azure Active Directory \(https://docs.microsoft.com/fr-fr/azure/active-directory/\)](https://docs.microsoft.com/fr-fr/azure/active-directory/)
- [Office 365 ATP \(https://docs.microsoft.com/fr-fr/microsoft-365/security/office-365-security/office-365-atp?view=o365-worldwide\)](https://docs.microsoft.com/fr-fr/microsoft-365/security/office-365-security/office-365-atp?view=o365-worldwide)
- [Description de Services EMS \(https://docs.microsoft.com/fr-fr/enterprise-mobility-security/\)](https://docs.microsoft.com/fr-fr/enterprise-mobility-security/) et sur
- [Description de service Dynamics 365 \(https://docs.microsoft.com/fr-fr/office365/servicedescriptions/microsoft-dynamics-365-online-service-description\)](https://docs.microsoft.com/fr-fr/office365/servicedescriptions/microsoft-dynamics-365-online-service-description)

Le Client pourra solliciter le Prestataire s'il ne trouve pas la documentation sur un Service particulier.

3.2 SERVICES ASSOCIES

Le Prestataire peut être sollicité pour assister ou réaliser des prestations de migration, la reprise des données utilisateurs existants, la configuration des Services, la mise en place de stratégie de sécurité ou encore les formations. Ces Services correspondent à des prestations additionnelles.

Le Prestataire décline toute responsabilité en cas d'interruption d'accès aux services Microsoft lors de la configuration de nouvelles fonctionnalités.

Il est de la responsabilité du Client de se conformer à l'évolution des versions des Services Microsoft Online et respecter les prérequis énumérés par Microsoft en vue de leur bonne utilisation (la liste des compatibilités figure dans les descriptions de services).

3.3 LES CONDITIONS GENERALES, LES DROITS D'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE MICROSOFT ONLINE SERVICES.

figurant sur <https://www.microsoft.com/fr-fr/licensing/product-licensing/products>

3.4 CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES RTC DE SKYPE ENTREPRISE ONLINE ET MICROSOFT TEAMS.

figurant sur <https://docs.microsoft.com/fr-fr/MicrosoftTeams/country-and-region-availability-for-audio-conferencing-and-calling-plans/country-and-region-availability-for-audio-conferencing-and-calling-plans>

3.5 LE MICROSOFT CUSTOMER AGREEMENT.

figurant sur <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>

Article 4. Options du Service

Les options du Service sont susceptibles d'évoluer et seront communiquées par le Prestataire au Client le cas échéant.

Article 5. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

5.1 UTILISATION DU SERVICE

Les Services proposés pourront être utilisés, selon les besoins du Client ou les spécificités desdits Service, soit *via* un navigateur Internet, soit *via* un ou des logiciels « client riche » qui auront été préalablement installés sur les postes des utilisateurs. Il est à noter que le dernier mode d'utilisation permet la synchronisation des informations sur le poste de travail local et donc une utilisation en mode « hors connexion ».

5.2 MODALITES D'UTILISATION

5.2.1 Code d'Accès

L'utilisation du Service nécessite que le Client souscrive en ligne à un abonnement *via* une interface d'administration des services. L'accès au Service nécessite un Code d'Accès. Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec ledit code. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

5.2.2 Actes de malveillance ou piratage

Le Client ne doit pas effectuer des actes de malveillance sur l'ensemble des Services. Dans l'hypothèse où le Client commettrait des actes de piratages ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourrait être engagée par le Client.

5.3 MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

Le Client peut commander divers équipements nécessaires à l'utilisation des Services et devant être paramétrés afin de pouvoir fonctionner avec lesdits Services. Les équipements sont mis à la disposition du Client uniquement pour être utilisés dans le cadre des Services. Le Client s'engage à n'utiliser lesdits équipements que conformément à la documentation technique et est informé que toute modification par rapport aux configurations des équipements fournies par le Prestataire est susceptible de compromettre la sécurité des équipements et des informations transmises. Ces divers équipements sont proposés à la location ou à la vente.

5.3.1 Ventes

Les équipements à la vente ont une garantie constructeur de douze (12) mois. Le Prestataire se réserve la propriété des équipements jusqu'au paiement intégral du prix.

5.3.2 Location

L'équipement est loué pour une période initiale d'engagement déterminée dans le bon de commande. A l'issue de cette première période d'engagement, la location de l'équipement sera tacitement reconduite pour une durée de 12 (douze) mois.

Le Client peut résilier la location de l'équipement à tout moment aux conditions suivantes :

- Restitution de l'équipement en bon état de fonctionnement ;
- Si la résiliation intervient lors de la première période d'engagement ou lors d'une période de reconduction, le Client s'engage à payer la totalité des mensualités restantes relatives à la location de l'équipement.

5.3.3 Procédure « RMA »

Le Prestataire garantit, durant la période locative, le remplacement d'un équipement, après en avoir constaté sa défectuosité. Il est expressément précisé au Client que la procédure de « RMA » est fournie par le support technique du Prestataire et doit être validée par ce dernier.

Le remplacement d'un équipement ne sera pas effectué si le Prestaire constate que les détériorations proviennent notamment d'une usure normale, d'un manque d'entretien, d'une négligence ou d'une utilisation anormale de l'équipement.

5.3.4 Défaut de restitution de l'équipement

En cas de défaut de restitution d'un équipement loué par le Client ou si l'équipement n'est pas restitué en bon état de fonctionnement, ce dernier devra payer l'équipement au prix du bon de commande en vigueur ou bien si l'équipement n'est plus commercialisé, au tarif en vigueur au moment du démarrage de location. Cette règle sera valable également si le Client ne restitue pas un matériel lors d'une procédure de « RMA ».

Article 6. EVOLUTIONS DU SERVICE

Le Client est informé que Microsoft peut désactiver tout ou partie du Service, notamment pour des motifs légaux et réglementaires. Le Prestataire en informera le Client dans les meilleurs délais.

De plus, le Prestataire informera dans la mesure du possible le Client de toute évolution majeure signalée par Microsoft pouvant impacter le Service délivré dans le cadre des présentes conditions. Le Prestataire ne saurait être considérée comme responsable de toute éventuelle évolution du Service initiée par Microsoft. Le Client est informé que Microsoft ne peut éliminer définitivement une fonctionnalité qu'à la condition d'offrir au Client une autre fonctionnalité qui constitue une alternative raisonnable.

Article 7. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE (« SLA »)

En cas de Notification de Défaillance, le Prestataire s'efforcera sur un (1) mois calendaire, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l' « **Objectif de Disponibilité du Service** »).

La disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculée mensuellement (mois calendaire) comme suit :

$$\frac{\text{Disponibilité du Service en pourcent} = \frac{[\text{Nombre de minutes totales dans le mois} - \text{Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois}]}{\text{Nombre de minutes totales dans le mois}} \times 100$$

Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'un avoir égal à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison d'un cas de force majeure ou de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignées un « **Événement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par le Prestataire (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec le Prestataire afin de rétablir le Service.

L'émission par le Prestataire d'avoirs est soumise à la limite suivante : le montant d'avoirs pour le taux de disponibilité du Service émis sur toute période de trente (30) jours calendaires consécutifs sera plafonné à 20% des frais mensuels dus au titre du Service défaillant.

Article 8. OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1 ADMINISTRATION DU SERVICE

Le Client assurera l'administration interne des Services mis à sa disposition *via* le portail d'administration. Ainsi, le Client pourra réaliser en ligne les actes de gestion et de paramétrages suivants (liste non exhaustive) :

- Création des boîtes aux lettres des utilisateurs ;
- Configuration des comptes utilisateurs ;
- Modifications, fermeture des comptes utilisateurs,
- Mise en place de stratégie de sécurité au niveau de l'authentification, de la messagerie, des appareils ou des données,
- Labélisation des documents.

8.2 LICENCE SUR LE SERVICE

Le Client bénéficie d'une licence d'utilisation, non cessible et non-exclusive, sur le Service.

8.3 REGLES DE BON USAGE DU SERVICE

Le Client est responsable des boîtes e-mail et des options du Client Final et ses utilisateurs. Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins autres que légales.

Ainsi, le Client est seul responsable :

- des données diffusées, utilisées et/ou transférées, notamment des contenus à caractère manifestement inexact, obscène ou diffamatoire, portant atteinte à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs ainsi qu'à la vie privée des utilisateurs, ou qui incite à la haine raciale et à la xénophobie ou portant atteinte aux droits des tiers (droits de propriété intellectuelle, etc.) ;
- des données diffusées sur Internet, notamment les e-mails et leurs pièces jointes ; ces données ne sont pas protégées et peuvent être téléchargées dans un ordinateur, transférées à des tiers, modifiées, altérées ou imprimées ;
- le Client s'engage à protéger ses données et logiciels contre d'éventuels virus, bugs ou autres éléments préjudiciables possibles qui circulent sur l'Internet.

8.4 PRATIQUE DES « SPAM »

Le Client s'interdit la pratique d'envoi massif de mails (SPAM) ou encore l'envoi de messages de nature à entraîner un nombre important de réponses. A défaut, le Prestataire se réserve le droit de suspendre le Service immédiatement puis de résilier l'abonnement conformément aux dispositions des Conditions Générales de vente et/ou Bon de Commande.

Article 9. SUSPENSION ET RESILIATION

9.1 RESILIATION

Le Service, tout ou en partie, est résiliable à tout moment par le Client via une notification par lettre recommandée, avec un préavis de six (6) mois.

Dans l'hypothèse d'une résiliation durant la Période Initiale par le Client, ce dernier s'engage à payer la totalité des mois restants dus au titre du Service.

Si la résiliation prend effet pendant une période de reconduction, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service jusqu'à la date anniversaire du Service.

Si la résiliation des Services entraîne une restitution des équipements, le Client doit se conformer à ladite restitution telle qu'indiqué à l'article « MISE A DISPOSITION DES EQUIPEMENTS ».

9.2 SUSPENSION

Le Prestataire est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution des Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les conditions générales de vente et/ou dans les présentes Conditions Particulières.

Article 10. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

La tarification du Service est définie par le Bon de Commande lié à ce contrat ou dans une grille de tarification transmise et mise à jour par le Prestataire, étant indiqué que cela peut prendre la forme des données informatiques échangées par les Parties à raison de leur utilisation de l'intranet du Prestataire ou autre outil ou logiciel, enregistrées par le Prestataire.

Le Prestataire indique que tout mois entamé est dû.

Article 11. RESPONSABILITE

Le Prestataire décline toute responsabilité en cas d'interruption du Service ou d'un élément de Service, résultant d'une opération de maintenance programmée ou non de Microsoft.

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les conditions générales de vente du Prestataire, ce dernier décline toute responsabilité du fait :

- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.