

Conditions Particulières – Services Solutions Microsoft Online

09.2022

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.

2. DEFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule sont définis ci-dessous ou dans les Conditions Générales de Vente ("CGV").

« **Administrateur** » désigne la ou les personne(s) détenant les droits leur permettant d'accéder et de procéder à des commandes via l'Interface du Prestataire.

« **Canal (aux)** » désigne les communications simultanées transitant par le Trunk SIP.

« **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.

« **IPBX** » désigne un équipement téléphonique qui gère automatiquement les communications entre les postes internes et externes reposant sur la technologie VoIP (le Trunk Sip est dit « *natif* »). Dans le cadre du Service téléphonie Teams, l'IPBX est hébergée chez Microsoft.

« **Lien(s) d'Accès** » désigne une liaison de télécommunications permettant de relier le Site au réseau du Prestataire. Le Lien d'Accès peut être :

à *débit asymétrique* : le débit montant est différent du débit descendant.

à *débit garanti* : il bénéficie d'un débit minimum garanti ;

à *débit non garanti* : il ne bénéficie d'aucune garantie de débit ;

à *débit symétrique* : le débit montant est égal au débit descendant.

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

« **Service(s)** » désigne l'ensemble des prestations fournies par le Prestataire et décrites à l'article 3 des présentes.

« **SIP** » (*Session Initiation Protocol*) désigne un protocole utilisé pour gérer les sessions entre les différents Utilisateurs du Client utilisant la VoIP.

« **Site** » désigne les locaux physiques du Client dans lesquels le ou les Service(s) doivent être installés.

« **Trunk SIP** » (*Trunk Session Initiation Protocole*) désigne un dispositif qui permet au Client disposant d'un standard téléphonique d'utiliser la VoIP pour faire transiter les appels entrants et sortants à partir d'une connexion Internet.

« **VoIP** » (*Voice over Internet Protocole ou Voix sur IP*) désigne le transport des communications téléphoniques voix sur réseau IP.

3. DESCRIPTION DU SERVICE

3.1. Services Microsoft Online

Le Client peut souscrire à différentes licences Microsoft, décrites ci-dessous :

- Microsoft Exchange Online
- Microsoft SharePoint Online
- Microsoft Teams
- Microsoft Office Professional Plus
- Microsoft Office Online
- Microsoft OneDrive Entreprise
- Microsoft Dynamics 365
- Microsoft Azure

Cette liste de Services Microsoft Online n'est pas exhaustive.

L'Administrateur pourra réaliser en ligne des actes de gestion et de paramétrage et notamment, sans que cette liste soit exhaustive :

- Création des boîtes aux lettres des Utilisateurs ;
- Configuration des comptes Utilisateurs ;
- Modifications, fermeture des comptes Utilisateurs.

3.2. Services TELEPHONIE TEAMS

Le Prestataire propose également le Service de téléphonie Teams en associant la solution Teams à un Trunk SIP. Ainsi, le Trunk SIP permet de passer et de recevoir des appels via le réseau du Prestataire. Le Trunk SIP comprend la livraison d'un tuyau virtuel composé d'un nombre de Canaux égal à la somme maximum des appels entrants et sortants simultanés. Le Service de téléphonie Teams nécessite l'utilisation d'un IPBX qui est hébergé par Microsoft.

Le Service de téléphonie Teams requiert un équipement compatible Teams, qui est capable d'assurer l'acheminement des appels vers et en provenance des Utilisateurs.

Lors de la souscription du Service de téléphonie Teams, le Client choisit sous son entière responsabilité, le nombre de Canaux qu'il souhaite attribuer à son Site ou à ses Sites, dans le cadre d'une configuration multi-Sites, en fonction de sa configuration et de ses usages.

3.3. Services additionnels microsoft

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. Sur demande du Client, elles feront l'objet d'une pré-étude en fonction de l'environnement du Client puis d'une proposition commerciale.

4. Engagement du Client

Le Client déclare être pleinement informé des fonctionnalités, des prérequis et, en particulier, avoir vérifié l'adéquation des Services avec ses propres besoins.

Le Client déclare également avoir pris connaissance et accepter l'ensemble des documents contractuels listés ci-dessous :

Azure

[Documentation Azure | Microsoft Docs](#)

Microsoft Online

- La description des services Microsoft Online accessible à ce [lien](#) pour les services qu'il aura commandés ;
- Les droits d'utilisation des services en ligne Microsoft Online Services accessible à [ce lien](#).
- Les Conditions Générales, les Droits d'Utilisation des Services en Ligne Microsoft Online Services figurant sur [ce lien](#).

Teams

La description des services Microsoft Teams accessible à [ce lien](#).
Conditions d'utilisation des services RTC de Microsoft Teams figurant sur [ce lien](#).

Le Client s'engage par ailleurs à signer le [Microsoft Customer Agreement](#).

Le Client est informé et accepte que les documents accessibles aux liens ci-dessus puissent évoluer à l'initiative de Microsoft. Le Client pourra solliciter Prestataire s'il ne trouve pas la documentation sur un Service particulier.

5. Evolution du Service

Le Prestataire informera le Client de toute évolution (notamment du prix, modalités d'engagement), modification ou suppression du ou des Service(s) qui lui aura été signalée par Microsoft. A ce sujet, le Prestataire ne saurait être considérée comme responsable de toute éventuelle évolution ou modification du Service initiée par Microsoft. Le Client devra se conformer à l'évolution (modification et/ou suppression) des versions des Services et respecter les prérequis de Microsoft en vue de leur bonne utilisation (la liste des compatibilités figure dans les [descriptions de service de Microsoft](#)).

6. Conditions préalables à la fourniture du Service

6.1. Lien d'Accès

Le Client doit s'assurer que chacun de ses Sites est raccordé à internet via un Lien d'Accès. Le Lien d'Accès doit être calibré afin de supporter la charge supplémentaire induite par les appels VoIP. Ce Lien d'Accès pourra ou non être commandé auprès du Prestataire.

6.2. Mesures de sécurité

Le Client mettra en place toutes les mesures de sécurité visant notamment à protéger son réseau informatique contre toute attaque extérieure (piratage ...) et à sécuriser ses accès aux Services.

6.3. Compatibilité Service téléphonie Teams

Le Client est responsable de la compatibilité entre le Service de téléphonie Teams et son environnement informatique administré par ses soins ou par ses Utilisateurs. Le Client est également responsable du paramétrage de tout routeur, firewall ou passerelle fournis ou non par le Prestataire qui doivent être configurés de façon à être compatibles avec le Service de téléphonie Teams.

6.4. Gestion des ressources en numérotation

6.4.1. Affectation des numéros

Le Client est informé que l'opérateur affectataire (tel que ce terme est défini par l'ARCEP) est PROXIDESK. Ainsi, l'opérateur affectataire s'engage à affecter au Client les ressources en numérotation qui lui seront commandées auprès de PROXIDESK. Les Zones de Numérotation Élémentaire (« ZNE ») restreignent le périmètre géographique au sein duquel un numéro de téléphone peut être affecté à un utilisateur.

6.4.2. Portabilité

Afin de permettre à l'utilisateur de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, le Prestataire se charge de faire effectuer les portabilités pour le compte du Client.

Le Client devra prendre toutes les précautions qu'il jugera nécessaires afin d'anticiper les conséquences potentielles sur son activité. Le Prestataire ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la portabilité pour les numéros fixe et ne pourra être tenue responsable du non-respect d'une quelconque date de mise en œuvre.

6.4.3. Propriété des numéros

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros qui sont incessibles. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros qui lui ont été affectés ou pour lesquels il a demandé une portabilité.

6.4.4. Réclamation en cas de dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement de la ressource en numérotation, le Client peut contacter le Prestataire. Dans l'hypothèse d'un différend, le Client pourra alors contacter le Prestataire qui pourra prendre en charge directement la réponse à toute demande. Le Client peut adresser ses demandes à l'adresse email suivante : support@proxidesk.fr

7. Conditions d'utilisation du Service

7.1. Utilisation du Service Microsoft Online

Les Services proposés pourront être utilisés, selon les besoins du Client ou ses spécificités, grâce aux moyens suivants :

- via un navigateur Internet (cas des produits SharePoint Online, Outlook Web Access) : pour cela, le Client devra au préalable s'être assuré de la compatibilité des postes de travail et des terminaux mobiles, de leurs environnements (firewalls, antivirus, réseau interne, routage, etc.) et de leurs systèmes d'exploitation (versions logicielles et patches, version du client Outlook et/ou de Microsoft Office), notamment avec la solution Microsoft Online, ou via un logiciel « client riche » (tel que Microsoft Outlook ou la suite Office) qui aura été préalablement installé sur le poste de travail du Client. Ce mode d'utilisation de Microsoft Online permet la synchronisation des informations sur le poste de travail local et donc une utilisation en mode « Hors connexion ».

7.2. Utilisation du Service de téléphonie Teams

Le Prestataire met à disposition du Client des forfaits de communications et ce dernier pourra choisir notamment entre 2 forfaits illimités :

■ Illimité national fixe

Appels en illimités vers les destinations fixes nationales (01,02,03,04,05 et 09)

■ Illimité national fixe et mobile et un certain nombre de destinations vers l'international qui comprend :

La terminaison vers les appels nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09) ;

La terminaison vers les appels nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07) ;

La terminaison vers les appels des destinations internationales indiquées sur le Bon de Commande, l'Espace Client ou sur demande du Client.

Le Client est informé que les forfaits proposés par le Prestataire ne s'appliquent pas dans les hypothèses suivantes :

Pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayées, services vocaux ;

- Le service de téléphonie Teams achemine au cours du mois plus de 300 numéros différents par Canal ;
- Le service de téléphonie Teams achemine au cours du mois plus de 40h de communications éligibles au forfait par Canal ;
- Le service de téléphonie Teams est mutualisé entre plusieurs clients ;
- le service de téléphonie Teams ou un Utilisateur du service de téléphonie Teams effectue un renvoi immédiat permanent (au-delà des 2h de Fair-Use).

Le Client est informé que la terminaison des appels répondant à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification du Prestataire. Le Client est expressément informé que le Prestataire se réserve le droit de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces Comptes téléphonie Teams, en cas de non-respect des conditions ci-avant énoncées et/ou d'utilisation frauduleuse desdits Services.

7.3. Modalités d'utilisation des Services

7.3.1.1. Code d'accès

L'accès au Service nécessite un Code d'Accès. Le Client répondra seul dudit Code et notamment du respect de la confidentialité de ce dernier. Il sera également responsable de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire en cas de perte, 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).

7.3.2. 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 et/ou son Utilisateur, commettrait des actes de piratages ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée à ce titre.

8. Engagement de niveau de services « SLA »

En cas de Notification de Défaillance, le Prestataire s'efforcera sur trente (30) Jours, 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 :

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

Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) Jours, 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%

Le Prestataire s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures ouvrées à compter de la constatation par le Client de la Défaillance. Aucune pénalité ne sera due par le Prestataire si ce délai de quatre (4) heures ouvrées n'est pas respecté.

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 désignés 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 consécutifs sera plafonné à 20% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant.

9. Obligations du Client

9.1. 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.

9.2. Licence sur le Service

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

9.3. Règles de bon usage du Service

Le Client est responsable des boîtes e-mail et des options de 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.

9.4. 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 le Service et/ou le Contrat.

10. Suspension

Outre les stipulations exposées dans les CGV, le Prestataire se réserve le droit de suspendre, sans délai et sans mise en demeure préalable, totalement ou partiellement, les Services, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels le Prestataire pourrait prétendre, en cas de :

- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Trunk SIP ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage de l'équipement du Client IPBX ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ou via un tiers.

11. Résiliation

Les conditions de résiliation sont indiquées au sein des CGV. Si la résiliation des Services entraîne une restitution d'Équipements loués, le Client doit se conformer à ladite restitution telle qu'indiqué à l'article « EQUIPEMENTS » dans les CGV.

11.1. Résiliation sans manquement par le prestataire

Le Prestataire peut à tout moment résilier le Service par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation sera effective vingt (20) jours après l'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception. Le Client est informé que si Microsoft résilie le contrat autorisant le Prestataire à revendre des licences Microsoft et que cette résiliation prend effet dans un délai plus court ou même immédiatement, le Prestataire pourra résilier immédiatement les Services.

11.2. Résiliation pour manquement

Outre les stipulations exposées au sein des CGV, le Prestataire pourra résilier les Services et par voie de conséquence, le Contrat, sans préavis en cas de manquement du Client et/ou ses Utilisateurs à ses obligations de confidentialité, ou en cas de violation des droits de propriété intellectuelle du Prestataire ou de Microsoft.

11.3. Résiliation et effet de la résiliation du Service Azure

En cas de résiliation du Service Azure, le Client disposera d'un délai de quatre-vingt-dix (90) jours ouvrés à compter de la date de résiliation du Service Azure pour effectuer à distance la copie du contenu stocké sur les serveurs de Microsoft.

En cas de résiliation du Service Azure pour effectuer une migration vers un revendeur tiers, le Client devra adresser sa demande de migration au Prestataire par tout moyen comportant un accusé de réception. Le Prestataire acceptera la demande de migration uniquement au terme de l'échéance de la période d'engagement du Service Azure concerné.

Si le Client résilie le Service Azure, et éventuellement effectue une demande de migration, avant le terme du Bon de Commande afférent, le Client devra s'acquitter des échéances restantes dues jusqu'au terme de son ou ses engagement(s) contractuels. Afin de déterminer le montant de cette clause de dédit, le Prestataire fera une moyenne des montants facturés au Client au cours des six (6) mois précédents la résiliation.

12. Commandes

12.1. Modalité de commande du Service Azure

Le Client effectue les commandes relatives au service Azure via une interface dédiée, éditée par Microsoft (le « Portail Azure ») qui est mis à sa disposition par le Prestataire à compter de l'activation du service Azure dans l'Interface du Prestataire. Toute commande validée sur le Portail Azure est définitive.

12.2. Modalité de commandes des autres Services

Le Client effectuera ses Bons de Commande de manière autonome à travers l'Interface du Prestataire, conformément aux conditions stipulées dans les CGV. Les Bons de Commande passés dans le cadre des CGV pourront être émis jusqu'à la date de résiliation du Contrat.

13. Conditions financières et facturation

Les conditions de facturation des Services sont indiquées dans les CGV.

Le prix des licences est disponible sur l'Espace Client. Le Client peut également demander au Prestataire la communication d'un document recensant les prix des Services.

La facturation du Service Azure comprend uniquement le paiement d'une redevance mensuelle dont le montant dépend de la consommation des ressources d'hébergement par le Client. Le prix de la redevance mensuelle est précisé en temps réel sur le Portail Azure du Client. Pendant la durée du Contrat, le Client s'engage à ne pas supprimer la délégation d'administration du Prestataire sur son environnement Microsoft sous peine de voir augmenter sa tarification de 15%.

14. Responsabilité

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les CGV, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée (i) en cas d'utilisation des Services non-conforme au Contrat ou en cas de violation d'un droit de propriété intellectuelle de l'autre Partie, (ii) en cas de violation d'une licence d'utilisation d'un Service ou en cas de violation d'une obligation de confidentialité (iii) en cas d'action d'un tiers et notamment les actions relatives au dommage corporel ou en cas de décès (iv) en cas de fraude ou de négligence grave.

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les CGV, le Prestataire n'est pas responsable dans les hypothèses suivantes :

- Piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- Actes de malveillance de la part du Client et/ou des Utilisateurs ;
- Intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique.
-

Lors de la souscription des Services additionnels indiqués à l'article 3.3 des présentes, 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 service de Microsoft](#)).

15. Propriété intellectuelle

En sus du respect de l'article « Propriété Intellectuelle » des CGV, le Client s'interdit de :

- Décompiler ou désassembler une licence et de tenter de procéder à l'une quelconque de ces opérations ;
- Installer ou utiliser des logiciels ou des technologies non fournis par le Prestataire qui perturberait les conditions de licence des Services Microsoft ;
- Contourner les limitations techniques d'une licence ou les restrictions prévues dans la documentation d'un produit ;
- Séparer et exécuter des parties d'une licence sur plusieurs dispositifs ;
- Mettre à jour ou passer à une version antérieure d'une licence.