

1 Portée

Swisscom (Suisse) AG rend les Services en ligne de Microsoft et les applications de Microsoft Office disponibles pour que votre (société) l'utilise en tant que client. Ils peuvent être utilisés sur un ordinateur fonctionnant sous un système d'exploitation Windows ou Mac actuel ainsi que sur les smartphones ou autres appareils possédant une connectivité Internet mobile, en liaison avec des navigateurs web.

Ils sont conçus pour une utilisation en ligne sur une connexion Internet. Les données personnelles (par exemple les courriels, les calendriers, les contacts) et les données de l'équipe (documents, projets, informations de gestion, archives, présences sur la toile) peuvent être utilisées indépendamment de l'espace de travail et au-delà des frontières de la société.

Avec la Suite professionnelle de Microsoft Office disponible en option, les données peuvent être utilisées hors ligne sur l'ordinateur local utilisant Word, Excel, l'Espace de travail SharePoint, Outlook, etc. Avec une connexion Internet existante, les données peuvent être stockées en ligne.

Swisscom offre Microsoft Office 365 en abonnement mensuel. Le client reçoit les données d'accès, les programmes et les droits d'utilisation nécessaires (licences) pour la durée de l'abonnement.

Le contrat comprend les documents suivants, dans l'ordre affiché ci-dessous:

- > Liste de prix Swisscom pour Microsoft Office 365
- > Description de services Swisscom pour Microsoft Office 365
- > Conditions d'utilisation et Termes de licence Swisscom pour Microsoft Office 365
- > Conditions générales de vente de services de données Swisscom

2 Microsoft Office 365 – Services

Il est fondamentalement possible de s'abonner aux services de trois familles de produits configurées différemment:

- > Office365 for Small Business (abbr. P)
- > Office365 for Midsized Business (abbr. M)
- > Office365 for Enterprises (abbr. E)

Les configurations des familles de produits peuvent être consultées sous la fiche info sur le site Internet Swisscom www.swisscom.com/office365. Informations détaillées sur tous les produits Office 365 sous www.microsoft.com/office365.

2.1 Microsoft Office 365 for Small Businesses

Les deux paquets Microsoft Office 365 pour Small Businesses sont destinés aux professionnels et aux entreprises comptant jusqu'à 25 employés.

Microsoft Office 365 pour Small Businesses offre un accès sécurisé aux données personnelles telles que les courriels, les calendriers, les contacts, les tâches, mais également au partage de documents au-delà des murs de la société. De plus, les deux paquets sont compatibles avec l'affichage de pages web pour le site public sur Internet.

Small Business Premium comprend les services Microsoft suivants à utiliser via un accès Internet: Exchange Online, SharePoint Online, Lync Online et Office WebApp avec, en plus, les licences limitées à la durée de l'abonnement et non transmissibles pour Microsoft Office Professional Plus (Word, Excel, Powerpoint, etc.) pour une installation locale.

L'installation et l'exploitation d'Office 365 Professional sont largement documentées sur les pages d'aide du site Internet Microsoft.

2.2 Microsoft Office 365 pour Midsize Businesses

Microsoft Office 365 pour Midsize Businesses comprend les services Microsoft suivants à utiliser via un accès Internet : Exchange Online, SharePoint Online, Lync Online et Office WebApp avec, en plus, les licences limitées, non-transférables pour Microsoft Office Professional Plus pour une installation sur site. M est techniquement limité à 300 utilisateur.

2.3 Microsoft Office 365 for Enterprise

Microsoft Office 365 for Enterprise comprend les services Microsoft suivants à utiliser via un accès Internet: Exchange Online, SharePoint Online, Lync Online et Office WebApp avec, en plus, les licences limitées à la durée de l'abonnement et non transmissibles pour Microsoft Office Professional Plus pour une installation locale. Avec Office 365 for Enterprise, des prestations supplémentaires peuvent être louées (indiquées sur la liste des prix actuelle).

3 Services Swisscom

3.1 Installation, services et assistance

3.1.1 Installation, administration et configuration

Le service peut être commandé via un partenaire Swisscom ou directement auprès de Swisscom.

Le client ou le partenaire accède à un portail Swisscom pour la gestion des licences et des utilisateurs (<http://cp.cspp.swisscom.ch>).

Le portail Microsoft sur Internet est disponible pour la configuration individuelle du service et le téléchargement des programmes prévus (<http://portal.microsoftonline.com> au moment de l'impression du présent document).

Une zone en ligne Microsoft demi-publique avec une Foire aux questions (FAQ) est disponible avec plus d'instructions d'installation et de configuration.

Swisscom réfère des Partenaires Swisscom qualifiés pour l'installation initiale et la migration de données depuis les systèmes précédents.

Le Partenaire Swisscom donne des conseils sur la procédure d'installation appropriée et est disponible pour une assistance sur site si nécessaire. Le Partenaire Swisscom facture directement le client comme nécessaire, indépendamment de l'abonnement.

3.1.2 Assistance opérationnelle

L'assistance opérationnelle est fondée sur une installation initiale réussie.

Les clients avec Microsoft Office 365 pour Small Business (paquet) peuvent se servir des forums Internet de Microsoft en tant que source d'informations.

Le prix de **Microsoft Office 365 pour Small Business (paquet 1)** n'inclut pas l'assistance client par téléphone. Une **option d'assistance téléphonique** peut être commandée, sous réserve de coût supplémentaire, pour une assistance **pendant les jours de la semaine (du lundi au vendredi de 7h à 18h, sauf les dimanches et les jours fériés)**. Le Partenaire Swisscom vous informera des arrangements possibles au cours des heures non travaillées.

Les clients avec **Microsoft Office Small Business Premium**, Midsized Business et Entreprises sont qualifiés pour une assistance téléphonique du Partenaire ou de Swisscom pendant les jours ouvrables, c'est-à-dire du lundi au vendredi, de 7h à 18h. En-dehors de ces horaires, ainsi que les dimanches et jours fériés, un service de permanence Swisscom est disponible pour les clients avec un paquet entreprise pour répondre aux rapports relatifs aux problèmes et aider à les résoudre.

Les requêtes d'assistance n'impliquant pas les interruptions de service seront acceptées et résolues au cours du jour ouvrable suivant, commençant à 7h.

Le Partenaire Swisscom fournira des informations relatives aux arrangements possibles au cours des heures non ouvrables.

Les services d'assistance téléphonique de Swisscom seront fournis uniquement à un Administrateur de Microsoft Office 365 ayant été dûment désigné à Swisscom.

Le client sera facturé pour n'importe quel support par téléphone non lié à une interruption de service et n'importe quel autre service sur site qu'il nécessite.

3.1.3 Modifications reflétées dans le prix de l'abonnement

L'Administrateur client de Microsoft Office 365 est autorisé à passer des commandes avec Swisscom liées à la combinaison de services pouvant affecter le prix d'abonnement. Dans cette intention, il reçoit l'adresse Internet du portail, un nom d'utilisateur et un mot de passe à utiliser pour s'identifier et, lorsqu'il le fait, Swisscom le considérera dûment autorisé à passer des commandes.

3.2 Licences

Cette partie couvre les services/produits suivants contenus sous Microsoft Office 365.

- > Exchange Online (Plan 1)
- > Exchange Online (Plan 2)
- > Exchange Online Archiving
- > Exchange Online Kiosk
- > Exchange Online POP
- > Lync Online (Plan 1)
- > Lync Online (Plan 2)
- > Lync Online (Plan 3)
- > Microsoft Office 365 Small Business
- > Microsoft Office 365 Small Business Premium
- > Microsoft Office 365 Midsize Business
- > Microsoft Office 365 Enterprise E1
- > Microsoft Office 365 Enterprise E3

- > Microsoft Office 365 Enterprise E4
- > Microsoft Office 365 Enterprise K1
- > Office Professional Plus
- > Office Web Apps avec SharePoint Plan 1
- > Office Web Apps avec SharePoint Plan 2
- > SharePoint Online (Plan 1)
- > SharePoint Online (Plan 2)
- > SharePoint Online Storage
- > Office 365 Blackberry
- > Visio Professional Plus
- > Project Professional Plus

Une fois que les abonnements et les licences liées ont été reçus, le client peut utiliser les programmes (logiciels) et les services en ligne mis à disposition via une connexion Internet. Les licences font partie de l'abonnement à Swisscom. Les exigences et les conditions sont administrées comme suit:

Une fois les licences fournies, elles doivent être assignées aux utilisateurs. L'Administrateur Microsoft Office 365 du client le fait via le Portail en ligne de Microsoft. Une licence reste valide aussi longtemps qu'elle est assignée à un utilisateur, mais pas au-delà de la date de fin du contrat.

Les licences précédemment assignées aux utilisateurs peuvent également être transférées subséquemment à d'autres utilisateurs du client. Les droits d'utilisation deviendront effectifs une fois qu'ils ont été transférés sur le Portail en ligne de Microsoft.

Afin de disposer de la gamme totale des services, les nouveaux utilisateurs, comme nécessaire, doivent tout d'abord se connecter et modifier le mot de passe.

De plus amples instructions pour l'utilisation et les exigences relatives à la licence de Microsoft Office 365 de Swisscom sont adressées dans les **Conditions d'utilisation et termes de licence pour Microsoft Office 365 de Swisscom**.

3.3 Sécurité et disponibilité

3.3.1 Disponibilité et limitations du Service

Microsoft Office 365 est offert avec une disponibilité 24h/24, 7j/7.

En fonction du pays ou de la région, certains services ou certaines fonctions de Microsoft Office 365 peuvent n'être pas disponibles. Un service tel que la VoIP (Voix sous IP) peut n'être pas disponible partout. Des fonctions à l'intérieur d'un service peuvent être limitées.

Les informations concernant les limitations se trouvent à <http://www.microsoft.com/de-de/office365/licensing-restrictions.aspx> (lien valide au moment de la publication).

Swisscom peut suspendre Microsoft Office 365 en tout ou partie sans préavis:

- > Si Swisscom pense que votre utilisation du service en ligne représente une menace directe ou indirecte contre le fonctionnement de notre réseau ou contre l'utilisation, par n'importe qui d'autre, de ces services en ligne;
- > si c'est raisonnablement nécessaire pour empêcher un accès non autorisé en cours ou rapporté à des données client;
- > dans la mesure nécessaire pour se conformer aux exigences légales ou réglementaires.

3.3.2 Protection contre les programmes malveillants

Les courriels et pièces jointes qui entrent sont filtrés par les programmes antivirus et antispam les plus récents. Les courriels avec des signatures de spam et de virus mouchards peuvent être supprimés sans préavis. Les filtres antivirus et antispam sont régulièrement mis à jour. Pour empêcher tout abus, le nombre de transmission par jour et par adresse peut être restreint.

3.3.3 Cryptage

L'accès aux services de Microsoft Office 365 en réseau ouvert est rigoureusement crypté selon les normes de l'industrie qui prévalent.

Des exceptions sont réalisées pour l'accès à des pages publiques de SharePoint Online, ainsi que pour l'accès à SharePoint dans Microsoft Office 365 pour Professionnels (en général).

3.4 Sauvegarde et restauration

Jusqu'à un certain point, le client peut restaurer des éléments supprimés d'Exchange Online ou de SharePoint Online. Récupérer des données effacées est possible pendant un certain temps. Au moment de la publication, il est de 30 jours. L'Administrateur du Microsoft Office 365 peut obtenir des informations au sujet des procédures actuelles et de la limite de temps en effet depuis les pages d'assistance de Microsoft Office 365 support pages. L'Administrateur client de Microsoft Office 365 peut autoriser Swisscom à restaurer des boîtes aux lettres ou des structures entières supprimées (SharePoint). Les données seront restaurées avec un effort proportionnel aux capacités actuelles.

4 Devoirs du client

4.1 Exigence du logiciel

Les exigences système doivent être respectées pour une utilisation optimale des services et des programmes fournis. Microsoft décrit la configuration minimale du système prévalant à tout moment dans la documentation d'aide.

4.2 Devoir de coopération

Tout le travail préparatoire et d'assistance applicable en connexion avec l'installation des services ou des programmes de Microsoft Office 365, par exemple les enregistrements dans les fichiers zone pour les noms de domaine Internet possédés, doivent être supportés par le client à ses propres frais.

Ce processus et d'autres peuvent demander une expertise spéciale. Si nécessaire, un Partenaire Swisscom qui se spécialise dans Microsoft Office 365 peut être amené si Swisscom souhaite recommander les spécialistes appropriés.

Le client désigne ou autorise une personne à être l'Administrateur de Microsoft Office 365.

Les informations requises pour les activations sont disponibles via le portail en ligne Microsoft. Swisscom Swisscom fournit à l'administrateur les informations nécessaires pour accéder aux portails. En principe, il convient de remplacer les mots de passe initiaux par des mots de passe personnels et sécurisés pour accéder à toutes les fonctions sans restriction.

Le client est exclusivement responsable, à tous égards, de l'utilisation des informations acquises ainsi que des mots de passe. Les mots de passe doivent être régulièrement changés, choisis pour être efficaces et sauvés avec soin.

Le client est responsable de toutes les activités réalisées avec un accès authentifié. Il est responsable d'informer Swisscom sans délai en cas d'usage impropre possible du compte ou d'incidents liés à la sécurité liés au service en ligne.

Le client doit administrer l'utilisation des droits dans les limites du nombre acquis et de leur durée spécifique. Il empêchera de manière intransigeante tout utilisation au-delà du nombre autorisé et des calendriers spécifiés.

Chaque utilisateur à qui vous assignez une licence doit se connecter à l'Internet depuis la machine sur lequel le logiciel est installé au moins une fois tous les 45 jours. Si un utilisateur ne remplissait pas cette exigence, les fonctionnalités du logiciel pourraient se voir réduites ou suspendues.

4.3 Pré-conditions

4.3.1 Relations client

Le possesseur légal a autorisé Swisscom à offrir les services exclusivement en connexion avec une relation client existante. Pour utiliser Microsoft Office 365, le client doit conserver au moins une autre relation contractuelle avec Swisscom. Si cette condition n'était plus remplie, Swisscom peut arrêter de fournir le service Microsoft Office 365.

4.3.2 Trafic de données

L'utilisation des services nécessite une ligne filaire adéquate ou une connexion réseau sans fil. Les coûts de cette connexion et du trafic de données ne sont pas compris dans l'abonnement pour Microsoft Office 365.

5 Conditions supplémentaires

5.1 Facture et paiement

Habituellement, le service est facturé mensuellement. L'obligation de paiement commence le jour où les services sont activés. Elle existe également dans le cas où le service ne peut pas être utilisé après activation en raison de délais pour lesquels Swisscom n'est pas responsable (par exemple, aucun nom de domaine n'existe). Dans le cas de mois partiels, un trentième des charges d'un mois peut être facturé quotidiennement.

En cas de résiliation, un trentième des charges d'un mois peut être facturé quotidiennement jusqu'au dernier jour d'utilisation du service.

5.2 Garantie

Swisscom ne garantit pas un fonctionnement ininterrompu ou libre de tout défaut des services sus-nommés. Swisscom prend des mesures pour sécuriser ses services et les réseaux de télécommunications. Toutefois, il ne peut pas garantir que les services ou le réseau téléphonique ne seront pas utilisés de manière abusive. Le client reconnaît qu'une livraison d'un service totalement sécurité et libre de tout défaut n'est pas possible, même avec les meilleurs efforts de Swisscom et l'utilisation d'une technologie avancée. Swisscom n'exerce aucune influence sur les erreurs, les mises à jour, les modifications de fonctionnalités, etc. des programmes et des services en ligne de Microsoft, tels qu'Exchange Online, SharePoint Online Microsoft Office Outlook, Outlook Web App (OWA), ActiveSync®, BlackBerry®, etc.

Swisscom n'assume aucune responsabilité au niveau de l'effacement des données du client. Sauf si stipulé autrement ailleurs, Swisscom n'est pas obligé de continuer à stocker les données du client, de les exporter ni de les renvoyer après expiration ou résiliation du service en ligne et peut simplement les effacer de manière permanente.

5.3 Interruptions opérationnelles

La disponibilité devrait-elle tomber sous 99,9% par mois et toutes les informations du client nécessaires pour la validation d'une réclamation devraient-ils être entre les mains de Swisscom dans les 20 jours après le début de l'événement en question (devoir de coopération), Swisscom peut rembourser une partie proportionnelle des frais ou fournir une utilisation gratuite pour une période de temps appropriée. La disponibilité de l'accès Internet sera exclusivement mesurée du côté de Microsoft (pas depuis l'endroit d'utilisation par le client). Swisscom se réserve le droit de réaliser l'entretien des systèmes. Un travail d'entretien planifié sera posté pour l'Administrateur sur <http://portal.microsoftonline.com>. Pendant ce temps, la totalité des services en ligne de Microsoft Office 365 peuvent être temporairement interrompus. Autant que possible, Swisscom informera ses clients sans délai d'autres interruptions opérationnelles nécessaires pour corriger des défauts, entreprendre des entretiens liés à la sécurité ou introduire de nouvelles technologies, etc. Swisscom s'efforce de conserver de telles interruptions aussi courtes que possible.

Le portail de commande et d'administration Swisscom est exclu de la disponibilité à 99,9%.

5.4 Utilisation abusive

Le client est responsable du contenu de toutes les informations (données de n'importe quelle forme) qu'il, ou ses utilisateurs, stockent, ou sont la cause du stockage, sur l'infrastructure de Microsoft Office 365. Le client et les utilisateurs ne peuvent stocker que des contenus légaux ou permettre à de tels contenus d'être stockés.

Le client (ou ses utilisateurs) ne peuvent pas

- > utiliser le service en ligne de manière interdite par les lois, les ordonnances, les règlements ou les décrets officiels qui violeraient les droits légaux des autres;
- > utiliser le service en ligne d'une manière qui pourrait endommager ou affecter son utilisation par d'autres;
- > utiliser le service en ligne pour essayer d'obtenir un accès non autorisé à des services, des données, des comptes ou des réseaux, de quelque manière que ce soit;
- > falsifier des informations de n'importe quel protocole ou en-tête d'e-mail (par exemple «spoofing»);

- > utiliser le service en ligne pour envoyer du «spam» (qui sont des messages commerciaux ou en nombre non sollicités) ou de rendre de quelque autre manière valable des offres conçues pour violer ces termes (c'est-à-dire attaques par déni de service, etc.); ou
- > retirer, supprimer ou trafiquer les notices légales et les liens incorporés dans le service en ligne.

5.5 Protection des données

La protection des données couvre les données suivantes:

- > données personnelles que Swisscom transfère à des fins de préparation et de rendu des services;
- > données que le client transmet au cours de l'utilisation des services, c'est-à-dire les contenus de courriels, documents sur SharePoint, etc.;
- > données que le client a libérées à d'autres prestataires.

Les données personnelles du client ou des utilisateurs ne sont utilisées qu'aux fins nécessaires pour fournir les services en ligne au client, y compris la résolution de problèmes. Swisscom prendra des mesures adéquates, techniquement correctes et organisationnelles afin de protéger les données personnelles fournies contre une perte, un accès ou une divulgation non prévus ou injustifiés.

Le client reconnaît, et donne son consentement, que ses données personnelles (c'est-à-dire les données de renseignement de la société, de l'Administrateur et des utilisateurs du client) et ses documents, ainsi que ses courriels amassés au cours du service en ligne peuvent être conservés, transférés ou utilisés aux États-Unis d'Amérique ou dans d'autres pays dans lesquels Microsoft, ou ses parties et partenaires autorisés, détiennent des installations. Les lois du domicile respectif du business et du domicile légal de Microsoft, de la partie ou du partenaire autorisés, gouverneront. Ceci est basé sur la déclaration suivante de Microsoft (disponible ici au moment de la publication): <http://www.microsoft.com/online/legal/?langid=de-de& docid=7>

Les tiers collaborant avec Swisscom sur la structure de Microsoft Office 365 peuvent utiliser, publier et modifier les données (y compris les fichiers texte, audio et images) fournies par le client aux fins d'utilisation du service en ligne et ils peuvent utiliser publiquement le nom du client. Le client garantit le consentement nécessaire en finalisant un contrat ou en activant un compte de test (versions d'essai) pour Microsoft Office 365.

5.6 Modifications des Conditions d'utilisation

Swisscom se réserve le droit de modifier cette description de services à tout moment. Swisscom informera le client lorsque la description de services actualisée prend effet.

5.7 Terme de contrat et Préavis de résiliation

Sauf si convenu autrement, **Microsoft Office 365 pour Small Businesses** peut être résilié à chaque fin de mois.

Le client peut mettre fin à son utilisation via le Portail en ligne. La facturation cessera à la fin du mois de calendrier.

Sauf si convenu autrement, la période contractuelle minimale de 12 mois pour **Microsoft Office 365 pour Midsize Businesses et pour Microsoft Office 365 pour Entreprises** et est en effet depuis le moment de la première commande. Le service peut être résilié à tout moment. Suivant la résiliation, la valeur équivalente de la période de contrat restante sera facturée en un versement unique. Microsoft Office 365 pour Medium Sized Businesses et Microsoft Office 365 pour Entreprises peuvent être annulé à la fin du mois après expiration de la période contractuelle minimum.

Le droit d'annulation sans préavis pour des raisons dérogatoires (par exemple exigence gouvernementale) est réservé.