Description de services

Microsoft Cloud Services de Swisscom

Table des matières

1	**Aperçu**	**3**
2	**Service Design et définitions**	**4**
2.1	Conception du service	**4**
2.2	Service Access Interface Point (SAIP)	**5**
2.3	Glossaire, abréviations et légendes	**5**
3	**Prestations clés**	**6**
3.1	Essential Services	**7**
3.1.1	Swisscom Marketplace	**7**
3.1.2	Swisscom Incident Hotline	**8**
3.1.3	Gestion du portefeuille de licences	**10**
3.1.4	Facturation des prestations de cloud de Microsoft	**11**
4	**Autres prestations**	**11**
4.1	Prestations uniques	**11**
4.2	Prestations récurrentes	**11**
5	**Service Level**	**12**
5.1	Service Level Agreement	**12**
5.2	Service Level Reporting	**13**
5.3	Réglementation de compensation	**14**
6	**Facturation et reporting sur les quantités**	**14**
6.1	Facturation	**14**
6.2	Reporting sur les quantités	**14**
7	**Protection des données**	**15**
7.1	Conservation des données	**15**
7.2	Traitement des données par des tiers	**15**
8	**Dispositions particulières**	**15**
8.1	Licences	**15**
8.2	Délimitation des prestations	**15**
8.2.1	Prestations de Microsoft	**15**
8.3	Gestion du cycle de vie et modifications de la portée du service	**16**
8.4	Autres dispositions	**16**

1 Aperçu

Le service «Microsoft Cloud Services von Swisscom» offre au client un service de cloud intégré dans l' environnement du client, accompagné de l'acquisition de la licence correspondante. Le client peut exploiter les fonctionnalités du service indépendamment du poste de travail et au-delà des frontières de l' entreprise. Swisscom propose le service sous forme d'abonnement. Le client reçoit les données d'accès, ainsi que les programmes et droits d'utilisation nécessaires pour la durée de son abonnement.

Le service est basé sur les solutions cloud de Microsoft. Swisscom complète les prestations de Microsoft et sert de point de contact au client pour la résolution des dérangements, la gestion des licences et le portail associé, ainsi que pour la facturation des services.

Le service présente notamment les caractéristiques et fonctionnalités suivantes:

- Mise à disposition et exploitation du portail web de gestion des licences (Marketplace), avec connexion API aux services cloud Microsoft
- Hotline de réception, tri, transfert et suivi des dérangements
- Gestion du portefeuille de licences Microsoft mis à disposition par Swisscom
- Facturation du service

Le service est mis à disposition dans les centres de calcul de Microsoft, à l'exception du portail Marketplace, fourni dans les centres de calcul de Swisscom.

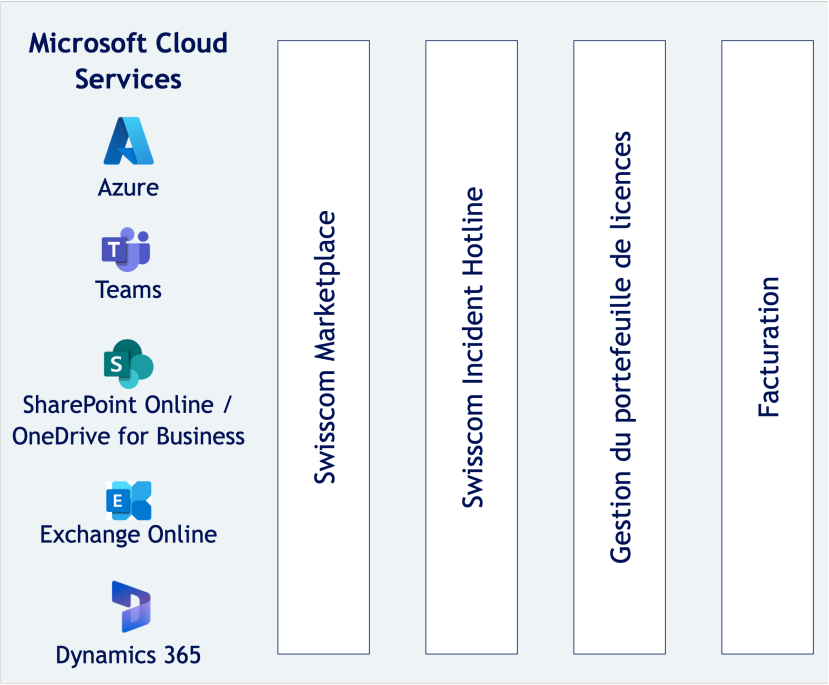
En principe, le service est fourni en conformité avec les descriptions de services Microsoft décrites sur des sites Web de Microsoft (dont les sites suivants: https://www.microsoft.com/microsoft365, https://www.microsoft.com/dynamics365, https://www.microsoft.com/azure). Les offres mises à disposition par Swisscom peuvent cependant légèrement varier. Les offres et coûts associés les plus récents sont indiqués dans le document «Liste de prix des services cloud Microsoft de Swisscom» (disponible via le canal Viva Engage (Yammer) ou par e-mail).

En ce qui concerne les prestations fournies par Microsoft, le Customer Agreement, les Product Terms, les SLA ainsi que les définitions Microsoft (voir le paragraphe 8.2.1) s'appliquent, dans leur version actuelle.

2 Service Design et définitions

2.1 Conception du service

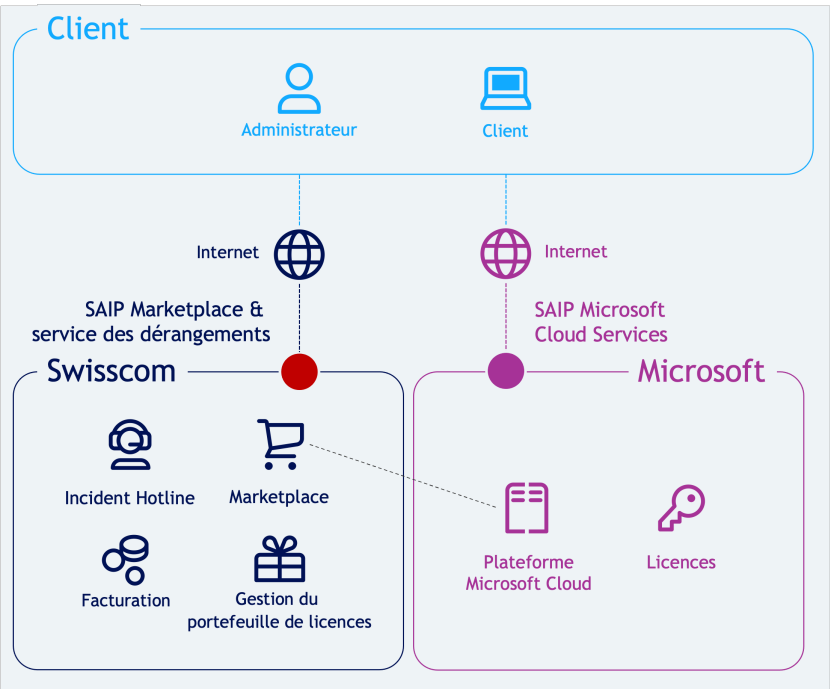
Le service se présente schématiquement de la manière suivante:



■ = Service Swisscom

2.2 Service Access Interface Point (SAIP)

Le Service Access Interface Point (SAIP) est le point géographique et/ou logique convenu par contrat où un service est mis à la disposition de son bénéficiaire, monitoré et où le Service Level atteint est mesuré.



■ = Client ■ = Service Swisscom
■ = Partenaire

Définition des SAIP

SAIP	Définition
SAIP Marketplace & service des dérangements	Le SAIP de Swisscom Marketplace se situe au niveau de la connectivité Internet du centre de calcul, et sur chacun des canaux sur lesquels le service des dérangements est mis à disposition (téléphone, e-mail, portail My Swisscom Business) pour celui-ci.
SAIP Microsoft Cloud Services	Selon les conditions de Microsoft, voir paragraphe 8.2.1

2.3 Glossaire, abréviations et légendes

Glossaire et abréviations

Glossaire	Définitions
(Swisscom) Marketplace	Portail de gestion des licences mis à disposition par Swisscom
Cloud Solution Provider	Programme partenaire de Microsoft pour les partenaires revendeurs de licences de solutions cloud

Glossaire	Définitions
Granular Delegated Administration Privileges	Droits d'administrateur granulaires pour la gestion du locataire du client par des collaborateurs Swisscom. Ces derniers sont notamment notifiés, ce qui permet à Swisscom fournisse une assistance directe au client sur son environnement ou soumette un ticket à l'attention de Microsoft dans le cas d' un dérangement. Ces droits granulaires permettent à des collaborateurs Swisscom dédiés (de l'équipe d'assistance) d'avoir un accès permanent à l' environnement client afin d'administrer celui-ci (dans la limite des droits qui leur ont été accordés, ajouter ou supprimer des utilisateurs, réinitialiser les mots de passe du client, créer des tickets de dérangement pour le client, etc.

Abréviations	Définitions
CSP	Cloud Solution Provider
GDAP	Granular Delegated Administration Privileges
SAIP	Service Access Interface Point
SSLP	Standard Service Level Parameter

Symboles pour la spécification de l'étendue des prestations

Symbole	Signification
●	Inclus par défaut dans le service et compris dans le prix
▲	Obligation de participation ou de mise à disposition du client
△	Activité à entreprendre par les clients en cas de besoin (délimitation des prestations)

Pour la spécification de l'étendue des prestations comprises dans les options, les symboles ne sont valables que si l'option est achetée par le client.

Définition des responsabilités

Lors de la spécification des activités, les responsabilités respectives sont fixées comme suit:

Responsabilités	Signification
C	Responsabilité du client
S	Responsabilité de Swisscom

3 Prestations clés

Les prestations suivantes sont disponibles dans le cadre du service:

Prestations clés	Microsoft Cloud Services de Swisscom
Essential Services	
Swisscom Marketplace	●
Swisscom Incident Hotline	●
Gestion du portefeuille de licences	●
Facturation des prestations de cloud de Microsoft	●

3.1 Essential Services

3.1.1 Swisscom Marketplace

Caractéristiques / fonctionnalités		
Gestion des services d'acquisition de licences des solutions de cloud Microsoft en libre service par le client (ou partenaire Swisscom) sur un portail web		●
Représentation des données brutes/détaillées de facturation (justificatifs) des abonnements cloud Microsoft gérés via Marketplace		●

Activités uniques		
Création du client /des comptes sur Swisscom Marketplace	S	●
Activation d'un nouveau locataire cloud Microsoft pour le client sur Marketplace (sur demande du client) ou connexion d'un locataire cloud Microsoft existant du client avec Marketplace	S	●
Activation de nouveaux types de licence pour le locataire du client sur Marketplace (et par la même au locataire cloud Microsoft du client via l'API)	S	●

Activités récurrentes		
Mise à disposition des solutions de cloud Microsoft sur Marketplace conformément aux conditions Microsoft (sauf mention contraire de Swisscom)	S	●
Mise à disposition de l'infrastructure Marketplace (connexions API incluses) dans les centres de calcul de Swisscom	S	●
Gestion des lots de licences correspondant aux types de licences accordés sur Marketplace	C	△
Signalement de la fenêtre de maintenance de Marketplace via le réseau Viva Engage (Yammer). Ce signalement arrive au plus tard 10 jours ouvrés avant, ou sans préavis dans les cas spéciaux (urgences, correctifs de sécurité, etc.)	S	●

Conditions / dispositions

Swisscom peut faire appel à un partenaire pour la réalisation de prestations.

Swisscom peut également mettre à disposition un processus manuel en lieu et place de Marketplace.

Swisscom peut, indépendamment de directives internes, de la situation du client et d'inscriptions au registre du commerce et sans vérification supplémentaire du caractère d'ayant droit, considérer que les personnes désignées par le client lors de la commande ou ultérieurement dans le portail de commande (Marketplace ou my Swisscom) sont autorisées à agir au nom du client (procuration apparente). Le client reconnaît sans réserve que toutes les commandes, résiliations, etc., qu'il fait parvenir ainsi, sont réputées rédigées et autorisées par lui-même ou par des utilisateurs habilités. Le client est notamment conscient du fait qu'en règle générale, les commandes réalisées ne peuvent plus être révoquées ou résiliées avant l'expiration du délai défini.

Toutes les éditions Microsoft Cloud Services sur le portail Swisscom de commandes de licences (Marketplace) ont une durée contractuelle configurée d'un, de douze ou de 36 mois. Lors de chaque commande initiale d'une édition / licence, la durée contractuelle respective et la fréquence de facturation doivent être choisies. La durée du contrat débute à partir de la commande réalisée sur Swisscom Marketplace. Après la commande, l'édition ne peut plus être résiliée pendant la durée du contrat et la quantité de licences par édition ne peut pas être réduite. Ces licences sont facturées pendant l'ensemble de la durée du contrat. Les augmentations du nombre de licences sont autorisées. Les mises à niveau du type de licence vers un type de licence «plus élevé» sont partiellement autorisées en fonction des directives Microsoft. Swisscom peut fournir les directives en vigueur à ce sujet.

Toutes les éditions peuvent être résiliées à tout moment sur le portail Marketplace par l'une ou l'autre partie à la fin de la durée contractuelle minimale. La résiliation met un terme à la facturation. A l' expiration de la durée contractuelle minimale, la durée du contrat se poursuit automatiquement et peut uniquement être résiliée sur le portail Marketplace à la fin de la nouvelle durée contractuelle.

3.1.2 Swisscom Incident Hotline

Caractéristiques / fonctionnalités

Mise à disposition d'un premier interlocuteur pour le traitement des dérangements et la communication avec Microsoft. Le premier interlocuteur est disponible sur différents canaux (téléphone, e-mail, etc.)	●
Demande par le client de bons de service en cas de violation des SLA de Microsoft	●

Activités uniques

Les interlocuteurs du client peuvent signaler les tickets d'assistance devant être ouverts	C	▲
Configuration des interlocuteurs identifiés par le client pour l'assistance dans les outils Swisscom	S	●
Acceptation des droits d'administrateur (granulaires) délégués pour Swisscom en tant que partenaire CSP sur le locataire cloud Microsoft du client	C	▲
Spécification et réalisation des services professionnels souhaités, comme la configuration de l'environnement du service sur l'environnement de services du portail Microsoft en ligne, soutien lors de l'adaptation de l'environnement client, etc.	C	△

Activités récurrentes		
Prise en charge des dérangements (y compris ceux concernant Marketplace ou les problèmes de facturation, du dépannage initial, du tri et (si nécessaire) création d'un ticket auprès de Microsoft via le contrat «Premier Support pour partenaires»	S	●
Suivi actif des tickets ouverts auprès de Microsoft en vue de garantir leur résolution rapide (y compris lancement de mesures de transfert en escalade)	S	●
Demande à Swisscom de déclencher un transfert en escalade auprès de Microsoft (si le client estime que la procédure de suppression de dérangements est trop lente)	C	△
Demande à Swisscom de réclamer un bon service auprès de Microsoft (si le client estime que le SLA de Microsoft n'a pas été respecté)	C	△
Demande de crédits pour violation de SLA lorsque le client estime qu'il y a eu violation de SLA	S	●
Vérification de l'utilisation des droits GDAP uniquement pour le compte du client (p. ex. dans le cas d'un dérangement ou de l'exécution de Managed Services ayant fait l'objet d'un autre contrat) et à des fins légitimes	S	●
Vérification que le Foreign Principal User Swisscom assigné dispose des droits de propriétaire permanent (Owner) ou participant (Contributor) sur l'ensemble des abonnements CSP Azure du client	C	▲
Actualisation des systèmes sur lesquels le service est utilisé conformément aux exigences système de Microsoft documentées en ligne, au moment de l'impression https://products.office.com/fr-ch/office-system-requirements	C	▲
Respect et application des directives de sécurité et de classification attendus du client lors de l'utilisation du service de Swisscom	C	▲
Utilisation des informations d'accès et des mots de passe. Mise en place de mesures efficaces pour éviter les abus. Modification régulière, choix approprié et conservation minutieuse des mots de passe	C	▲
Responsabilité de toutes les activités authentifiées via l'accès. Communication immédiate de tout abus possible des comptes ou des incidents de sécurité en relation avec le service en ligne	C	▲

Conditions / dispositions

Seuls les administrateurs du client sont autorisés à communiquer les dérangements à Swisscom. Les clients peuvent mandater un partenaire informatique pour les représenter.

L'assistance d'utilisateur final, l'aide à la résolution d'un problème lié à une erreur de configuration de la part du client, etc., ne relèvent pas de l'étendue des services convenus. Le client a la possibilité d' acheter ces prestations en signant un contrat séparé auprès de Swisscom.

Aucun droit à une assistance pour les éditions d'essai.

On parle de dérangement lorsque des éléments du service ou l'ensemble du service en ligne ne sont plus disponibles.

Swisscom prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour prévenir l'utilisation abusive des droits d'administrateur granulaires délégués (GDAP).

S'il estime qu'il y a eu une violation de SLA par Microsoft, le client peut déposer une réclamation en créant un ticket via Swisscom.

Swisscom collabore avec plusieurs partenaires dans le cadre de l'exploitation du produit Microsoft Cloud Services. Dans l'hypothèse où le client a obtenu le produit Microsoft Cloud Services par l'intermédiaire de l'un des partenaires de Swisscom, il devra adresser toutes ses demandes d'assistance et annonces de dérangement éventuelles à ce partenaire, qui les prendra en charge avant de les transférer à Swisscom. Dans les cas où Swisscom aurait signé un contrat direct avec le client, ou si le partenaire en relation avec le client n'est pas joignable dans un délai utile ou ne réagit pas, le client pourra adresser ses demandes d' assistance et notifications de dérangement directement à Swisscom.

3.1.3 Gestion du portefeuille de licences

Activités uniques

Identification d'une personne en charge de la gestion des opportunités liées aux contrats et produits sur le canal Viva Engage (Yammer). Le nom et l'adresse e-mail des clients des autres services cloud Microsoft sont visibles sur Viva Engage(Yammer). Lorsqu'un client ne souhaite pas accéder à Viva Engage (Yammer), il soit saisir ses données dans le formulaire de contact (http://www.swisscom.ch/yammer)	C	▲
Mise à disposition d'un réseau Viva Engage (Yammer) pour servir de canal de communication des informations importantes sur le produit (www.yammer.com/signup et https://www.yammer.com/office365swisscom/)	S	●
Acceptation de Swisscom en tant que fournisseur CSP sur le locataire cloud Microsoft du client	C	▲

Activités récurrentes

Mise à disposition d'une liste des prix des licences cloud Microsoft	S	●
Suivi mensuel des changements intervenus dans les services Microsoft (changements de nom ou de prix, nouveaux types de licences, suppressions de types de licences, etc.) et, le cas échéant, mise à jour de la liste des prix Swisscom et communication sur le canal Viva Engage (Yammer)	S	●
En cas d'utilisation de types de licences Microsoft en cours de suppression progressive (phase out), information du client et recommandation d'autres types de licences	S	●
Communication aux clients de toute adaptation apportée au programme CSP Microsoft Partner les concernant	S	●
Mise à disposition de l'ensemble des licences logicielles (licences de systèmes d' exploitation, etc.) nécessaires à l'utilisation du service	C	▲

Conditions / dispositions

Les ajustements apportés à la liste des prix sont applicables aux nouvelles commandes de licences à compter de la date de leur mise en ligne.

Les versions et prix applicables sont consultables directement dans la liste des prix à jour des services cloud Microsoft de Swisscom.

La gestion du portefeuille de licences comprend l'ensemble des services cloud Microsoft répertoriés dans la liste des prix des services cloud Microsoft de Swisscom.

3.1.4 Facturation des prestations de cloud de Microsoft

Activités uniques

Indiquer à Swisscom la méthode de facturation souhaitée	C	▲
Configurer la méthode de facturation dans les systèmes de facturation de Swisscom	S	●

Activités récurrentes

Facturation au client des types de licence utilisateur activées sur Swisscom Marketplace, sur la base des prix indiqués dans la liste des prix Swisscom et de la période de facturation choisie	S	●
Collecte des coûts liés à la consommation Azure (y compris les types de licences facturés à l'utilisation), réservations, Savings Plan, commandes Azure Marketplace, etc. auprès de Microsoft via l'API et intégration dans la facture Swisscom	S	●
Créditer un bon service approuvé par Microsoft au client sur la facture Swisscom	S	●

Conditions / dispositions

Microsoft met à la disposition de Swisscom toutes les données de facturation Azure du mois au milieu du mois suivant. La facturation des coûts Azure mensuels par Swisscom intervient à la fin du mois suivant.

4 Autres prestations

4.1 Prestations uniques

Toutes les prestations uniques fournies dans le cadre du service sont mentionnées dans les prestations clés.

4.2 Prestations récurrentes

Toutes les prestations récurrentes fournies dans le cadre du service sont mentionnées dans les prestations clés.

5 Service Level

5.1 Service Level Agreement

Les définitions des termes (Operation Time, Support Time, Availability, Process, Performance, Security et Continuity), les mesures de niveau de service (Service Level Metrics) ainsi que la description de la méthode de mesure et du reporting figurent dans les autres éléments du contrat, en particulier dans le document de base «Définitions des SLA».

Les Service Levels ci-après s'appliquent au service. Si plusieurs Service Levels sont possibles, le choix du Service Level est spécifié dans le contrat de service.

Variante du niveau de service	Définition
Business	SAIP Marketplace & service des dérangements - Variante niveau de service avec support Lu-Ve
Enterprise	SAIP Marketplace & service des dérangements - variante du niveau de service avec support 7x24h

SSLP Operation Time

			Business	Enterprise
Operation Time	Lu-Di	00:00-24:00	●	●
Provider Maintenance Window (PMW)	PMW-DC	PMW Data Center Swisscom	●	●

Conditions / dispositions

Les travaux maintenance des éléments de service sont exécutés pendant les heures marginales. La redondance du système permet une exécution sans interruption des travaux de maintenance.

Les accords de niveau de service et valeurs cibles définis par Microsoft au paragraphe 8.2.1 du SAIP «Service cloud Microsoft» sont applicables aux «Services cloud Microsoft».

SSLP Support Time

			Business	Enterprise
Support Time	Lu-Ve	07:00-18:00	●	—
	Lu-Di	00:00-24:00	—	●
Enregistrement des dérangements	Lu-Di	00:00-24:00	●	●

Conditions / dispositions

Les accords de niveau de service et valeurs cibles définis par Microsoft au paragraphe 8.2.1 du SAIP «Service cloud Microsoft» sont applicables aux «Services cloud Microsoft».

SSLP Availability

		Business	Enterprise
Service Availability	Best Effort	●	●

Conditions / dispositions

Les accords de niveau de service et valeurs cibles définis par Microsoft au paragraphe 8.2.1 du SAIP «Service cloud Microsoft» sont applicables aux «Services cloud Microsoft».

SSLP Process

Pour le paramètre «SSLP Process», aucun Service Level n'est prévu pour le présent service.

SSLP Performance

Pour le paramètre «SSLP Performance», aucun Service Level n'est prévu pour le présent service.

SSLP Security

	Business	Enterprise
Basic (ITSLB)	●	●

Security Services	Définition
Basic (ITSLB)	L'IT Security Level Basic (ITSLB) s'appuie sur les mesures décrites dans la norme ISO27001:2012 et contient les prestations décrites en détail selon le document de base «Information Security» de Swisscom.

Conditions / dispositions

Les accords de niveau de service et valeurs cibles définis par Microsoft au paragraphe 8.2.1 du SAIP «Service cloud Microsoft» sont applicables aux «Services cloud Microsoft». En outre, Microsoft est entièrement responsable de la sé

SSLP Continuity

		Business	Enterprise
ICT Service Continuity (ICTSC)	RTO Best Effort | RPO Best Effort	●	●

Conditions / dispositions

Les accords de niveau de service et valeurs cibles définis par Microsoft au paragraphe 8.2.1 du SAIP «Service cloud Microsoft» sont applicables aux «services cloud Microsoft».

5.2 Service Level Reporting

Aucun rapport de service level standard n'est fourni dans le cadre du service.

5.3 Réglementation de compensation

Si le client, du fait d'une interruption de service de Marketplace de plus de 3 jours ouvrés, est dans l' incapacité d'apporter des modifications payantes et subit en conséquence une hausse des coûts de licences applicables à cette période, les montants correspondant à ces hausses de coûts lui seront créditées. Le client devra à cette fin déclarer l'interruption de service en décrivant le défaut avec précision. L' interruption de service est considérée comme un avis de dérangement par Swisscom.

Swisscom n'est pas responsable des interruptions de service découlant d'une mise en service retardée.

La clause de dédommagement pour les service cloud Microsoft est décrite dans les SLA Microsoft (voir paragraphe 8.2.1).

6 Facturation et reporting sur les quantités

6.1 Facturation

Les indications ci-après figurent sur la facture et sont pertinentes pour la facturation:

Position tarifaire	Unité / période	Quantité / facturation minimale	Quantité / facturation maximale	Quantité incluse
Licences				
Licences cloud Microsoft	Nombre/mois ou Nombre/an	1	Illimité	—
Consommation Azure	Quantité/mois	1	Illimité	—

Conditions / dispositions

La facturation des éditions Microsoft Cloud Services a lieu conformément aux conditions indiquées sur Swisscom Marketplace lors de l'activation.

Elle s'effectue pour le service, avec une période de facturation mensuelle, respectivement à la fin du mois ou avec une période de facturation de 12 ou 36 mois, une seule fois pour l'ensemble de la période de facturation à la fin du mois de l'activation des licences sur Swisscom Marketplace. Une fois expirée, la période de facturation est automatiquement prolongée avec le prix en vigueur à cette date (visible dans la liste des prix Swisscom) si le client n'a pas résilié ou modifié les licences. Pour les périodes de facturation correspondantes, la facturation continue d'être effectuée comme décrit ci-dessus.

L'obligation de paiement débute le jour de l'activation des services. Elle existe même si, après son activation, le service n'est pas encore utilisable en raison de retards non imputables à Swisscom (p. ex. nom de domaine non disponible). Pour les mois commencés, un trentième des frais mensuels peut être facturé par jour. En cas d'augmentation du nombre de licences, la facturation s'effectue au prorata (à compter du jour de l'augmentation).

Les détails relatifs au montant facturé sur la facture Swisscom peuvent être consultés sur le portail Marketplace.

6.2 Reporting sur les quantités

Aucun reporting sur les quantités n'est proposé dans le cadre du service.

7 Protection des données

7.1 Conservation des données

Les données sont conservées en Suisse.

7.2 Traitement des données par des tiers

Les conditions contractuelles mentionnées ci-dessous au chiffre 8.2.1 (y compris «Data Protection Addendum» et Amendment for Switzerland) s'appliquent pour le traitement des données et le traitement des données du client en sous-traitance par Microsoft. Microsoft n'agit pas en tant que sous-traitante de Swisscom et est responsable du traitement des ordres vis-à-vis du client.

En ce qui concerne les autres prestations fournies par Swisscom elle-même, Swisscom agit en tant que responsable au sens de la législation sur la protection des données. La déclaration générale de protection des données de Swisscom (consultable à l'adresse https://www.swisscom.ch/b2b-legal) s'applique au traitement des données. Swisscom peut faire appel à des auxiliaires en Suisse et à l'étranger, et leur confier le traitement des données en respectant les prescriptions de la loi sur la protection des données.

Le client est tenu d'informer les utilisateurs du service du traitement des données par Swisscom et/ou d' obtenir les consentements éventuellement nécessaires.

8 Dispositions particulières

8.1 Licences

Si le client met à disposition des licences, il lui incombe de veiller à leur acquisition en bonne et due forme pour les logiciels utilisés conformément aux dispositions en vigueur du contrat de licence et aux dispositions d'utilisation du fabricant. En cas de modification de l'environnement système, de changement de logiciels, etc., la situation en matière de licences doit être revue. Il appartient au client de prendre les mesures nécessaires qui en découlent en ce qui concerne l'acquisition en bonne et due forme des licences. En outre, le client s'engage à fournir à Swisscom, sur demande ou en cas de modifications du client, toutes les informations de licence pertinentes (par exemple la description précise du nombre, du type et de la durée des licences, en particulier pour justifier de la disponibilité correcte de licences pour les audits internes de Swisscom). Si des licences font partie intégrante des prestations de Swisscom, leur acquisition relève de la responsabilité de cette dernière. Les dispositions susmentionnées s'appliquent également aux logiciels open source.

8.2 Délimitation des prestations

8.2.1 Prestations de Microsoft

En ce qui concerne les prestations de Microsoft, Swisscom agit en tant que partenaire commercial de Microsoft et représente le client lors de la mise en service des services concernés auprès de Microsoft. Swisscom n'a aucune influence sur les erreurs, les mises à jour, les modifications de la fonctionnalité, etc. des programmes et services en ligne Microsoft comme Exchange Online, SharePoint Online, Microsoft Teams, Microsoft Office, etc. Swisscom décline toute garantie ou responsabilité concernant les actions et omissions de Microsoft (notamment la qualité de la prestation de service, les fonctionnalités des produits, ainsi que le traitement par Microsoft des données du client en matière de protection des données et de confidentialité).

Les bases contractuelles applicables aux prestations de Microsoft sont publiées sur le site Internet de Microsoft, dans leur version actuelle. Le client déclare expressément accepter les conditions, ses droits et obligations, et avoir pleinement conscience que ceux-ci s'appliquent directement envers Microsoft:

- Microsoft Customer Agreement: disponible par shortlink https://aka.ms/customeragreement
- Microsoft Product Terms (incluant les Online Service Terms et le Service Level pour les services en ligne Microsoft, SLA) pour le programme Cloud Solution Provider (CSP): disponible par shortlink Commercial Licensing Terms (microsoft.com)
- L'addenda sur la protection des données des produits et services Microsoft (DPA), addenda des termes relatifs aux produits, peut être consulté sous: Licensing Documents (microsoft.com) avec l' amendement correspondant pour la Suisse (Amendment for Switzerland regarding Microsoft Products and Services Data Protection Addendum)
- Microsoft propose des documents contractuels supplémentaires, que Swisscom peut mettre à leur disposition sur demande, aux clients du secteur financier sous la surveillance de la FINMA et souhaitant bénéficier des prestations de Microsoft dans ce domaine ainsi qu'aux clients ayant fait traiter les données par Microsoft dans le cadre de la prestation et étant soumis au secret commercial, bancaire ou professionnel.

Il relève de la seule responsabilité du client de vérifier / d'évaluer si ces dispositions sont appropriées / suffisantes pour son utilisation du service (en particulier en ce qui concerne la protection des données et la confidentialité).

8.3 Gestion du cycle de vie et modifications de la portée du service

Pour être valables, les modifications du contrat requièrent la forme écrite. Il est également possible de convenir de modifications par simple échange électronique de déclarations de volonté (p. ex. web ordering), pour autant que Swisscom puisse identifier clairement l'expéditeur comme étant son partenaire contractuel.

Les modifications concernant les prestations liées aux processus spécifiés dans les documents, de même que les adaptations des prestations produit aux dernières avancées technologiques font exception à la règle de la forme écrite; dans ces cas, une simple mise à jour des messages non signés suffit. Swisscom est autorisée à adapter les prix en vigueur (en particulier en cas de modification des prix par Microsoft). Swisscom informe le client au moins 20 jours à l'avance de la date d'entrée en vigueur des prestations et /ou des prix actualisés. Les notifications sont mises à disposition nominativement en ligne, sur le réseau Viva Engage (Yammer) ou - si le client n'est pas inscrit sur le réseau Viva Engage (Yammer) et nous a communiqué son adresse e-mail dans le formulaire de contact - par e-mail.

8.4 Autres dispositions

En raison des spécifications Microsoft, les Microsoft Cloud Services de Swisscom ne sont généralement pas disponibles individuellement, mais uniquement en conjonction avec d'autres services. Si le client ne reçoit plus (plus) d'autres prestations de Swisscom, Swisscom se réserve le droit de résilier le présent service à la date de résiliation des autres prestations.

Le client peut décider à tout moment de retirer les droits d'administrateur granulaires délégués (GDAP) de Swisscom. Dans cette éventualité, Swisscom sera libérée de ses obligations contractuelles telles qu'elles sont décrites dans le contrat.

Le client n'est pas habilité à supprimer les droits de propriétaire (Owner) ou participant (Contributor) du rôle «Foreign Principal» de Swisscom des abonnements CSP Azure. En cas de suppression de ces droits, Swisscom sera habilitée à résilier le contrat Azure.