



swisscom

Description de services

Microsoft Cloud Services de Swisscom



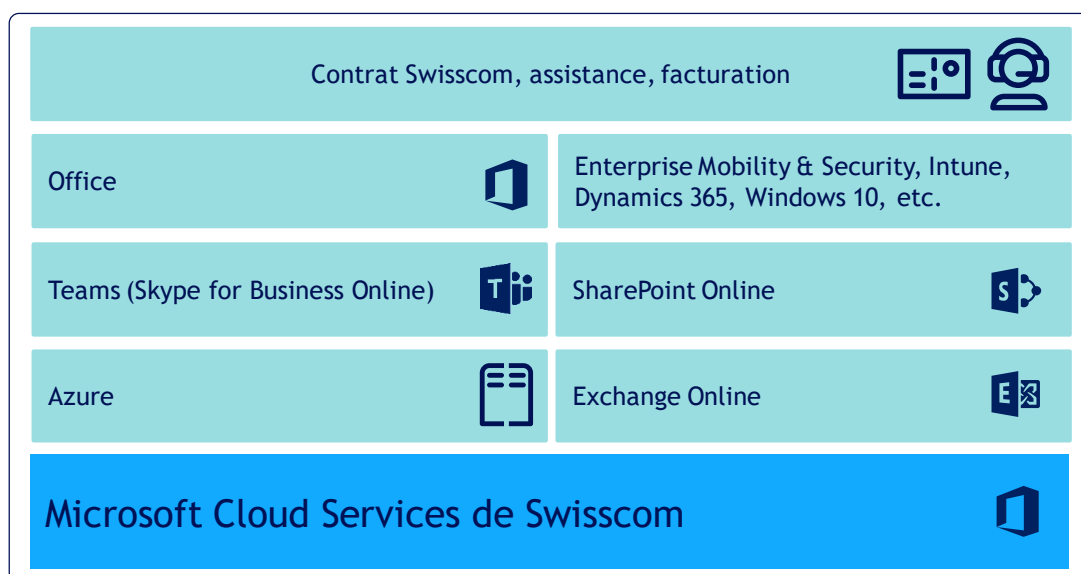


Table des matières

1	Aperçu du service	3
2	Définitions	4
2.1	Service Access Interface Point (SAIP).....	4
3	Versions et options.....	4
4	Présentation des prestations et responsabilités.....	5
5	Service Level et Service Level Reporting.....	7
5.1	Service Level.....	7
5.2	Service Level Reporting	7
5.3	Réglementation de compensation	7
6	Facturation	8
6.1	Facturation.....	8
7	Dispositions particulières	8
7.1	Licences	8
7.2	Prestations de Microsoft.....	8
7.3	Protection des données	9
7.4	Autres dispositions	9
7.5	Éditions de Microsoft Cloud Services	10

1 Aperçu du service

Le service Microsoft Cloud Services de Swisscom offre au client un service cloud intégré dans l'environnement du client, ainsi que la licence appropriée. Le client peut utiliser les fonctions indépendamment de son poste de travail et au-delà des limites de l'entreprise. Grâce aux packs logiciels de Microsoft disponibles en option tels qu'Office, Project et Visio le client peut traiter des données hors ligne sur son ordinateur local et se synchroniser avec le cloud lorsqu'une connexion Internet est disponible. Swisscom propose le service sous la forme d'un abonnement. Le client reçoit les données d'accès nécessaires, les programmes et les droits d'utilisation (licences) pour la durée de l'abonnement.



Le service est basé sur des solutions cloud de Microsoft. Swisscom complète les prestations de Microsoft, intervient en tant qu'interlocuteur auprès du client en cas de pannes et comme service chargé de délivrer la facture.

Swisscom fournit les prestations suivantes dans le cadre du service:

- Helpdesk pour les incidents
- Mise à disposition et exploitation du portail Internet pour la gestion des licences (Marketplace) avec connexion API à l'exploitation de Microsoft Cloud Services.
- Commande des prestations suivantes (service et licences) suivants pour le compte du client auprès de Microsoft

Prestations de Microsoft selon les conditions de Microsoft

- Mise à disposition, exploitation et entretien de l'infrastructure, centre de données et prestations d'exploitation de l'application
- Octroi de licence pour le logiciel

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

Le service est en principe fourni selon les descriptions de prestations de Microsoft publiées sur le site Internet à l'adresse suivante: (notamment <https://www.microsoft.com/microsoft365>, <https://www.microsoft.com/dynamics365>, <https://www.microsoft.com/azure>). Les offres de Swisscom pourront être légèrement différentes. Swisscom publie les offres et les prix en vigueur dans le document «Liste de prix pour Microsoft Cloud Services de Swisscom» (sur le canal Yammer indiqué ci-dessous ou par e-mail).

Les prestations de service fournies par Microsoft sont conformes au Microsoft Customer Agreement, aux termes des produits de Microsoft, à l'accord de niveau de service de Microsoft et aux définitions de Microsoft (cf. paragraphe 7.2) de la version actuellement en vigueur.

2 Définitions

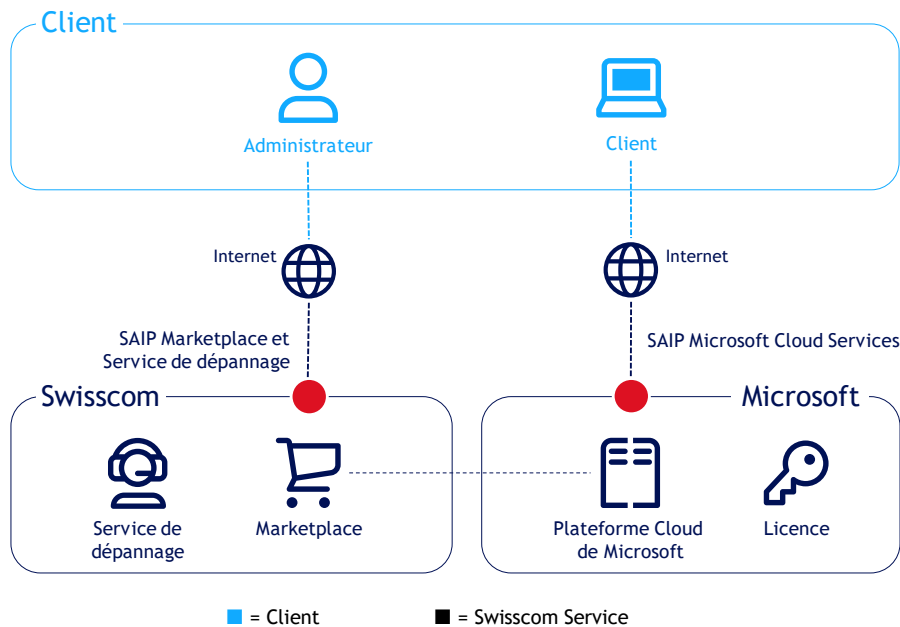
2.1 Service Access Interface Point (SAIP)

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, où il est surveillé et où les Service Levels atteints sont mesurés.

Le service dispose de deux SAIP:

- SAIP Marketplace et service de dépannage
- SAIP Microsoft Cloud Services (selon les conditions de Microsoft, cf. paragraphe 7.2)

Le schéma ci-après offre un aperçu des prestations et des éléments du service Microsoft Cloud Services de Swisscom:



3 Versions et options

Versions standard	Microsoft Cloud Services de Swisscom	
	Business	Enterprise
Types de licence	Microsoft 365 Business Basic, Standard, Premium Microsoft 365 Apps for business Dynamics 365 Business Central	Tous les autres (incl. Azure)
Nombre maximum d'utilisateurs	300	illimité

Les Microsoft Cloud Services incluent les éléments clés Exchange, SharePoint, Teams, Licence Office ProPlus, Enterprise Mobility & Security, Windows 10 Client, Dynamics 365 et Azure. Les versions disponibles et les prix applicables figurent dans la liste de prix en vigueur pour les Microsoft Cloud Services de Swisscom. Les prix des services Azure dépendent de l'utilisation qui en est faite. Ils peuvent être adaptés tous les mois. Sur le portail Azure, il y a un lien vers les prix, qui sont actualisés tous les mois.

4 Présentation des prestations et responsabilités

Prestations non récurrentes

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Mise à disposition du service		
1. Désignation d'un administrateur pour les Microsoft Cloud Services de Swisscom		✓
2. Accorder les droits d'administration déléguée à Swisscom en tant que partenaire CSP sur son Microsoft Cloud Tenant		✓
3. Activation de l'administrateur des clients sur le Marketplace	✓	
4. Activation du nombre de licences de service et d'abonnements commandés par le client dans le portail de Microsoft	✓	
5. Etablissement de l'accès à la hotline de service de Swisscom pour les clients	✓	
6. Adaptation de l'environnement du client pour l'utilisation du service		✓
7. Si un Professional Service est convenu dans le contrat de service (p. ex. configuration de l'environnement de service sur le portail en ligne de Microsoft et soutien lors de l'adaptation de l'environnement Client du client), les obligations de collaboration suivantes s'appliquent: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Exploitation sans défaillances des systèmes du client dont dépend le projet Professional Services ▪ Installation d'un Patch Level compatible sur tous les systèmes Client ▪ Déploiement des logiciels Client nécessaires (si pas encore disponibles) ▪ Mise à disposition, en temps opportun, des ressources nécessaires (personnel inclus), les comptes, les autorisations et les logiciels/licences (à l'exception des services en ligne) 		✓

Prestations récurrentes

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Mise à disposition des solutions Microsoft Cloud Services de Microsoft conformément aux conditions de Microsoft, sauf indication contraire de Swisscom. Information des clients sur les changements de licence ou de prix par Microsoft (nouveaux types de licence, fin de vie des types de licence, augmentation des prix, réduction des prix).	✓	
2. Mise à disposition de l'infrastructure Marketplace (connexions API incluses) dans les centres de calcul de Swisscom	✓	
3. Gestion des licences sur Marketplace		✓
4. Réception, tri et communication des pannes à Microsoft selon les conditions suivantes: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seuls les administrateurs des clients connus de Swisscom sont autorisés à déclarer des pannes auprès de Swisscom. Les versions d'essai ne donnent pas droit à l'assistance ▪ On parle d'incident lorsqu'une partie ou l'intégralité du service en ligne n'est plus disponible ▪ Demande de crédits pour une violation de SLA, si l'incident a entraîné une violation de SLA du point de vue du client et que le client demande à Swisscom de réclamer un crédit de service à Microsoft. Transfert de la note de crédit de service de Microsoft au client après approbation de la note de crédit par Microsoft ▪ Si la prestation d'assistance n'est pas liée à un incident et que le client a besoin d'une autre forme d'assistance, comme p. ex. d'une assistance de l'utilisateur final, d'une aide pour la résolution de problèmes liés à une configuration erronée effectuée par le client, etc. une commande séparée et payante devra être mise en place 	✓	
5. Adoption de mesures techniques et organisationnelles appropriées contre l'utilisation abusive des droits de l'administration déléguée	✓	

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
6. Mise à jour des systèmes sur lesquels le service est utilisé (selon la configuration système requise par Microsoft disponible en ligne au moment de l'impression https://products.office.com/de-ch/office-system-requirements)		✓
7. Respect et application des principes de classification et de sécurité des données par le client lors de l'utilisation du service de Swisscom		✓
8. Responsabilité engagée dans le cadre de l'utilisation des données d'accès et des mots de passe. Mise en place de mesures efficaces pour prévenir les abus. Modification fréquente, choix adapté et sauvegarde scrupuleuse des mots de passe		✓
9. Responsabilité engagée pour toutes les activités authentifiées par l'accès. Transmission/déclaration immédiate des abus de comptes possibles ou des problèmes de sécurité éventuels associés au service en ligne		✓
10. Gestion des droits d'utilisation dans le cadre des quantités acquises et de la durée définie. Prévention active de l'utilisation au-delà des quantités autorisées et de la durée définie		✓
11. Chaque utilisateur disposant d'une licence doit connecter à Internet chaque appareil sur lequel le logiciel a été installé une fois tous les x jours (x = 30 à la date de l'impression). La fonctionnalité du logiciel peut être limitée ou suspendue jusqu'à ce que l'utilisateur retourne en ligne avec le terminal s'il ne respecte pas cette exigence		✓
12. Mise à disposition d'un réseau Yammer en tant que canal de communication pour des informations importantes concernant le produit (www.yammer.com/signup et https://www.yammer.com/office365swisscom/)	✓	
13. Désignation d'une personne abonnée au canal Yammer, responsable des questions relevant des contrats et du produit. Les noms et adresses e-mail des autres clients Microsoft Cloud Services de Swisscom sont visibles sur Yammer. Le client doit compléter le formulaire de contact (http://www.swisscom.ch/yammer) s'il ne souhaite pas adhérer à Yammer		✓
14. Transmission des demandes de maintenance du Marketplace via le réseau Yammer: dans un délai maximal de 10 jours ouvrés à l'avance, demandes de maintenance sans avertissement préalable admises dans certains cas spécifiques (urgences, patches de sécurité, etc.)	✓	
Fourniture des licences logicielles		
1. Mise à disposition des licences logicielles de Microsoft dans le cadre des Microsoft Cloud Services conformément aux conditions de Microsoft (cf. paragraphe 7.1)	✓	
2. Mise à disposition d'autres licences logicielles (Microsoft) nécessaires à l'utilisation du service (comme le système d'exploitation Windows, etc.)		✓

Licences

Fourniture de licences (S = Swisscom/C = client)	S	C
Fourniture de licences logicielles		
1. Mise à disposition des licences logicielles de Microsoft dans le cadre des Microsoft Cloud Services conformément aux conditions de Microsoft (cf. paragraphe 7.2)	✓	
2. Mise à disposition d'autres licences logicielles (Microsoft) nécessaires à l'utilisation du service (comme les licences du système d'exploitation Windows, etc.)		✓

5 Service Level et Service Level Reporting

5.1 Service Level

Seules les conditions de Microsoft s'appliquent à la définition et à la mise en œuvre des Microsoft Cloud Services (cf. paragraphe 7.2).

Le règlement des accords de niveau de service suivant s'applique au Marketplace exploité par Swisscom.

Les Service Levels ci-après reposent sur le Support Time convenu. Les définitions des termes (Operation Time, Support Time, Availability, Security et Continuity) ainsi que la description de la méthode de mesure et du reporting figurent dans les autres éléments du contrat (p. ex. «Définitions des SLA»). Les Service Levels suivants sont fournis.

Service Level et valeurs cibles			Marketplace et service de dépannage		Microsoft Cloud Services	
			Business	Enterprise		
Operation Time						
Operation Time	Lu-Di	00:00-24:00		●	Les SLA Service Levels/accords de niveau de service et les objectifs publiés par Microsoft conformément au paragraphe 7.2 s'appliquent.	
Provider Maintenance Window	aucune ¹			●		
Support Time						
Support Time	Lu-Ve	07:00-18:00	●	—		
	Lu-Di	00:00-24:00	—	●		
Enregistrement des dérangements	Lu-Di	00:00-24:00	●	●		
Availability						
Service Availability	Best Effort		●	●		
Security						
	Basic (ITSLB)		●	●		
Continuity						
ICT Service Continuity (ICTSC)	RTO Best Effort RPO Best Effort		●	●		

● = standard (compris dans le prix) — = non disponible

5.2 Service Level Reporting

Aucun Service Level Report/rapport de niveau de service n'est remis pour le Marketplace & service de dépannage.

5.3 Réglementation de compensation

Si le client ne peut pas effectuer de modification payante et que des coûts de licence supérieurs sont facturés par conséquent pour cette période, à la suite d'une panne de service/d'un Service Outage du Marketplace pendant plus de 3 jours ouvrés, ces frais supplémentaires seront remboursés. Pour ce faire, le client doit déclarer par lui-même le Service Outage en décrivant avec précision la nature de la panne/du problème rencontré. Le Service Outage sera effectif dès que la déclaration de la panne/du problème aura été faite auprès de Swisscom. Swisscom n'est pas responsable des Service Outages/pannes de service dus à une activation retardée.

Le calcul du montant remboursé concernant les Microsoft Cloud Services est décrit dans le Microsoft SLA (cf. paragraphe 7.2).

¹ Les travaux de maintenance relatifs à différents éléments du service sont exécutés durant les heures creuses. Du fait de l'exploitation redondante dans le système, les travaux de maintenance ne nécessitent pas d'interruption.

6 Facturation

6.1 Facturation

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 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.

7 Dispositions particulières

7.1 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 concerné. En cas de modification de l'environnement système, de changement de logiciels, etc., la situation en matière de licences doit en principe être reconsidérée. Il revient au client de mettre en œuvre les mesures nécessaires en découlant, relatives à l'acquisition correcte des licences. Si des licences font partie intégrante des prestations de Swisscom, cette dernière répond alors de leur acquisition. Les dispositions susmentionnées s'appliquent également aux logiciels open source.

7.2 Prestations de Microsoft

En ce qui concerne les prestations de Microsoft, Swisscom intervient comme partenaire commercial de Microsoft et représente le client face à Microsoft en cas de commande des prestations correspondantes. Swisscom n'a pas d'influence sur les erreurs, les mises à jour, les modifications de la fonctionnalité, etc. en lien avec les programmes et les services en ligne de Microsoft comme p. ex. Exchange Online, SharePoint Online, Microsoft Office, Outlook Online, ActiveSync®, etc. Swisscom n'assume pas de garantie, ni de responsabilité pour les actions et omissions de Microsoft (en particulier quant à la qualité des prestations fournies, aux fonctionnalités des produits et au traitement par Microsoft des données du client en matière de protection et de confidentialité des données).

Les principes contractuels en vigueur pour les prestations de Microsoft sont disponibles sur le site Internet de Microsoft dans leur version mise à jour. Le client confirme explicitement accepter les conditions, ses droits et ses devoirs. Il reconnaît que ces principes régissent sa relation avec Microsoft:

- Microsoft Customer Agreement: disponible vis raccourci à l'adresse <https://aka.ms/customeragreement>
- Conditions relatives aux produits Microsoft (incl. «Online Service Terms» et contrat de niveau de service/Service Level pour le service en ligne de Microsoft (SLA)) pour le programme Cloud Solution Provider (CSP) accessible via le raccourci [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).

7.3 Protection des données

Les dispositions en vigueur à ce sujet et faisant partie des autres éléments du contrat s'appliquent pour le traitement des données via le client par Swisscom ainsi que pour le traitement des données en sous-traitance par Swisscom.

Les conditions contractuelles mentionnées ci-dessus au chiffre 7.2 (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. Le client est conscient et accepte explicitement que les données qu'il transmet, du fait de l'utilisation du service, à Swisscom ou Microsoft et à leurs mandataires et partenaires (p. ex. contenus d'e-mails, documents sur SharePoint, etc.) ou qui sont saisies via le service en ligne soient traitées aux États-Unis ou dans les autres pays dans lesquels Microsoft ou ses mandataires et partenaires opèrent.

7.4 Autres dispositions

Le client doit accorder à Swisscom, en tant que partenaire CSP (Cloud Solution Provider) de Microsoft, des droits dits d'administration déléguée sur ses "Microsoft Cloud Tenants". Celles-ci sont nécessaires, entre autres, pour que Swisscom puisse assister le client en cas de dysfonctionnement ou ouvrir un ticket auprès de Microsoft. Grâce à ces droits d'administration délégués, les collaborateurs dédiés de l'équipe de support de Swisscom ont accès au client à tout moment et peuvent administrer l'instance de manière restreinte selon les droits d'administration délégués définis par Microsoft, par exemple ajouter/supprimer des utilisateurs, réinitialiser les mots de passe utilisateur, etc. Swisscom s'engage à n'utiliser les droits d'administration délégués que sur mandat du client, par exemple en cas de défaillance ou pour la fourniture d'un service supplémentaire convenu séparément (tel que le Swisscom Smart Workplace ou le Microsoft Cloud 365 Management de Swisscom Managed Service). Swisscom adopte une série de mesures organisationnelles et techniques pour empêcher l'utilisation abusive des droits d'administration délégués. Le client ne peut pas retirer à Swisscom les droits d'administration délégués.

Swisscom collabore avec plusieurs partenaires dans le cadre de l'exploitation du produit Microsoft Cloud Services. Si le client a acheté 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.

Conformément aux conditions de Microsoft, les Microsoft Cloud Services de Swisscom ne sont pas disponibles isolément mais uniquement en relation avec d'autres services. Si le client n'achète aucune autre prestation (supplémentaire) de Swisscom, Swisscom se réserve le droit de résilier le présent service à la date d'expiration des services en cours.

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 réputés rédigés et autorisés 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.

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 des prestations indiquées, les mises à jour et les adaptations des services à l'état actuel de la technique ne nécessitent pas d'accord écrit spécifique et peuvent intervenir sans avertissement écrit. Swisscom est autorisée à adapter les prix en vigueur à ce moment (en particulier en cas de modification des prix par Microsoft). Swisscom informera le client au moins 20 jours à l'avance de la date à laquelle les prestations et/ou prix actualisés prendront effet. Les communications sont adressées en ligne via le réseau Yammer ou par e-mail - si le client n'est pas inscrit sur le réseau Yammer et s'il a indiqué son adresse e-mail dans le formulaire de contact.

7.5 Éditions de Microsoft Cloud Services

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.