



Conditions Particulières – Service Office 365

En application des conditions Générales

3. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

ARA TELECOM prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 8H30 et 12H00 et entre 13H30 et les 18H00, Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par ARA TELECOM ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à ARA TELECOM pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire en priorité via le site Internet ARA TELECOM et/ou par téléphone au numéro 03 89 32 21 32 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par ARA TELECOM. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, ARA TELECOM s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, ARA TELECOM s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé à ARA TELECOM au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès du ARA TELECOM d'un avoir égal à un pourcentage :

- a) des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance
- b) et de la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

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

ARA TELECOM s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante huit (48) heures à compter de la constatation par ARA TELECOM de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par ARA TELECOM si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 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 de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par ARA TELECOM (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 France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec ARA TELECOM afin de rétablir le Service.

L'émission par ARA TELECOM d'avoirs est soumise aux limites suivantes :

- a) le montant d'avoirs pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant;
- b) les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

5. DUREE

Le contrat est conclu pour une période initiale ferme et continue de 12 mois (Engagement ferme de 12 mois).

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suit :

Soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :

- a) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ; et
- b) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale, au-delà de sa première année, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.
- c) soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant une Période de Reconduction :
 - 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client qui auraient normalement été dus, pendant une période de trois (3) mois calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu ;
 - Et le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants de la Période de Reconduction, au-delà de la période de trois (3) mois ci-dessus, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

6. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

- Les Frais Initiaux ;
- Les Redevances Mensuelles ;

Les prix de vente des Services pourront être révisés à tout moment avec un préavis de un (1) mois ou sans délai si cette révision est motivée par une évolution imposée par Microsoft.

7. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à ARA TELECOM la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, ARA TELECOM pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

1. DESCRIPTION DU SERVICE

Office 365 est une suite de logiciels professionnels pour les entreprises, éditée par Microsoft en mode Saas (Software as a Service). Office 365 peut notamment inclure :

- Exchange Online,
- OneDrive Entreprise
- SharePoint Online,
- Skype Entreprise
- Office 365 Professional Plus
- Office Online

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

Le Client reconnaît expressément savoir et accepter que les services de messagerie Office 365 de Microsoft sont des services standards qui n'ont pas été conçus pour répondre à des besoins spécifiques et que, par conséquent, aucune garantie ni responsabilité ne sont engagés pour l'aptitude des Services à atteindre les objectifs du Client ou de ses Utilisateurs.

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

1. La description des services et prestations Microsoft Online :
 - a. Microsoft Exchange Online Service Description
 - b. Microsoft SharePoint Online Service Description
 - c. Microsoft Skype Entreprise Service Description
 - d. Microsoft Office Professional Plus Service Description
 - e. Microsoft Office Online Service Description
 - f. Microsoft OneDrive Entreprise Service Description
 Détails sur <http://technet.microsoft.com/fr-fr/library/office-365-service-descriptions.aspx>

Le Client devra se conformer à l'évolution des versions des Services Microsoft Online et respecter les pré-requis énumérés par Microsoft en vue de leur bonne utilisation (la liste des compatibilités figure dans les descriptions de services).

2. Les Conditions Générales, les Droits d'Utilisation des Services en Ligne Microsoft Online Services. Détails sur <http://www.microsoftvolumelicensing.com/Downloader.aspx?DocumentId=7401>
3. Conditions d'utilisation des services RTC de Skype Entreprise Online. Détails sur <https://support.office.com/fr/fr/article/Conditions-d-utilisation-des-services-RTC-de-Skype-Entreprise-Online-df6e95cd-51e8-49ca-bcd3-78dc9da486a7?ui=en&rs=en&ad=FR&fromAR=1>

Les données sont traitées de manière confidentielle et personnelle. Le contenu, la provenance et la destination des messages e-mail envoyés ou reçus via l'utilisation des Services Office 365 ne sont ni contrôlés par ARA TELECOM ni divulgués.

Les Services Office 365 peuvent comprendre un filtre anti-spam et anti-virus qui est régulièrement mis à jour selon les spécifications fournies par Microsoft pour garantir une efficacité maximale. Ce filtre permet, dans les limites raisonnables, l'élimination des emails contenant des virus ainsi que des e-mails non-solicités qui entreraient dans sa boîte aux lettres électronique. Au cas où un virus serait détecté, le message infecté sera supprimé ou mis en quarantaine suivant les réglages de l'administrateur.

L'Administrateur sera seul habilité à activer/désactiver la fonction filtre Anti-Spam protégeant contre les messages non-solicités. Cette désactivation se fera au travers de l'interface de gestion mise à sa disposition et s'appliquera systématiquement à l'ensemble du nom de domaine. Le filtre ne protège pas d'éventuelles infections provenant de disquettes, CD-Rom utilisés par l'utilisateur ou programmes téléchargés par un utilisateur. Il est vivement recommandé au Client de se prémunir contre d'éventuelles infections par virus en installant une solution anti-virus locale. ARA TELECOM décline toute responsabilité en cas d'interruption d'accès à vos boîtes e-mail et/ou de la non-réception des e-mails et/ou de la réception d'un e-mail qui n'aurait pas été détecté en tant qu'e-mail infecté ou e-mail non-solicité.

La migration, la reprise des données utilisateurs existantes, la configuration des services ou encore les formations correspondant à des prestations additionnelles non couvertes par les présentes Conditions.

ARA TELECOM informera le Client de toute évolution majeure signalée par Microsoft pouvant impacter le Service Microsoft Online délivré dans le cadre des présentes conditions. A ce sujet, ARA TELECOM ne saurait être considéré comme responsable de toute éventuelle évolution du Service initiée par Microsoft.

2. OBLIGATION DU CLIENT

Le Client est responsable des boîtes e-mail et des options de ses utilisateurs, via l'interface ARA TELECOM. Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services ARA TELECOM à des fins autres que légales. Il doit respecter les législations en vigueur, ainsi que la 'netiquette' et les 'acceptable use policies' applicables sur Internet. Ils constituent des données interdites, mais pas exclusivement, toute information à caractère illicite, inexact, obscène ou diffamatoire, qui porte 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.

Le Client assurera l'administration interne des services mis à sa disposition via le portail d'administration client. Ainsi, l'administrateur du Service pourra réaliser en ligne les actes de gestion et de paramétrage suivants (liste non exhaustive) :

- Création des boîtes aux lettres des utilisateurs
- Configuration des comptes utilisateurs
- Modifications, fermeture des comptes utilisateurs

Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels, dont les droits d'auteur de tiers, ainsi que nos éventuels droits intellectuels. Le Client s'engage à ne pas envoyer de messages e-mail non sollicités (tels que 'junk mail', 'spam', 'lettres en chaîne'). En outre, Le Client s'engage à s'abstenir d'actes de piraterie informatique, "cracking" ou "hacking". 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. En aucun cas ARA TELECOM ne sera responsable des dommages causés par des virus, bugs ou autres éléments préjudiciables qui circulent sur l'Internet et qui sont diffusés via vos messages e-mail.

Les Utilisateurs du Client pourront accéder aux modules de collaboration d'Office 365, via un accès à Internet. Pour cela, le Client devra au préalable s'être assuré de la comptabilité 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.