

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE MICROSOFT

Contrat n°_

1.	OBJET	3
2.	DEFINITIONS.....	3
3.	DESCRIPTION DES SERVICES	3
3.1.	Services Microsoft Online	3
3.2.	Services additionnels Microsoft	4
4.	ENGAGEMENT DU CLIENT.....	4
5.	EVOLUTION DU SERVICE.....	5
6.	CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE	5
6.1.	Liens d'Accès	5
6.2.	Mesures de sécurité	5
7.	CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE MICROSOFT ONLINE	5
8.	ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICES « SLA ».....	6
9.	OBLIGATIONS DU CLIENT.....	6
9.1	Administration du Service	6
9.2	Licence sur le Service.....	7
9.3	Règles de bon usage du Service	7
9.4	Pratique des « SPAM ».....	7
10.	COMMANDES	7
10.1.	Modalité de commande du Service Azure.....	7
10.2.	Modalité de commandes des autres Services	7
11.	CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION	8
12.	DUREE D'ENGAGEMENT	8
13.	SUSPENSION	8
14.	RESILIATION	8
14.1.	Résiliation sans manquement par IKOULA.....	8

14.2.	Résiliation pour manquement	9
14.3.	Résiliation et effet de la résiliation du Service Azure	9
15.	RESPONSABILITE.....	9
16.	PROPRIETE INTELLECTUELLE	10

1. Objet

Les présentes conditions particulières (ci-après les « **Conditions Particulières** ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Ikoula fait bénéficier le Client de la Solution Microsoft Online développée et éditée en mode SaaS par la société Microsoft et revendue par Ikoula ainsi que des services complémentaires proposés par Ikoula (ci-après les « **Services** »). Le Client souhaite en effet bénéficier de la richesse fonctionnelle des Services fournis en mode externalisé, et à se décharger de certaines contraintes opérationnelles et techniques liées à leur exploitation. Dans le cadre des présentes, Ikoula se positionne comme revendeur « **CSP** » (Cloud Service Provider) de l'offre Microsoft Online, hébergée et opérée par Microsoft, dans les centres de données de Microsoft.

2. Définitions

- « **Administrateur** » : administrateur Microsoft du portail d'administration, habilité à accéder à ce portail et à y effectuer les actions nécessaires conformément aux conditions d'utilisation applicables.
- « **Canal(aux)** » : communications simultanées transitant par le Trunk SIP.
- « **Code d'Accès** » : couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour se connecter à l'Interface.
- « **IPBX** » : équipement téléphonique gérant 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** » : liaison de télécommunications permettant de relier le Site au réseau de Ikoula.
- « **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.
- « **SIP** » (*Session Initiation Protocol*) : désigne un protocole utilisé pour gérer les sessions entre les différents Utilisateurs du Client utilisant la VoIP.
- « **Site** » : locaux physiques du Client dans lesquels le ou les Service(s) doivent être installés.
- « **Trunk SIP** » : (*Trunk Session Initiation Protocole*) : dispositif permettant 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*) : transport des communications téléphoniques voix sur réseau IP.
- « **Interface** » : interface d'administration des Services mise à disposition du Client.

3. Description des Services

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

3.1. Services Microsoft Online

- Exchange Online
- OneDrive Entreprise
- SharePoint Online

- Copilot pour Microsoft 365
- Purview Information Protection
- Microsoft Teams
- Applications Microsoft 365
- Office pour le web
- Microsoft Entra ID
- Intune
- Defender pour Office 365
- Defender pour les applications Cloud
- Dynamics 365

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

3.2. Services additionnels Microsoft

Ikoula 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.

Ikoula décline toute responsabilité en cas d'interruption d'accès aux Services 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 services).

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 Ignite](#)

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 Ikoula s'il ne trouve pas la documentation sur un Service particulier.

5. Evolution du Service

Ikoula 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, Ikoula 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. Liens 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.

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.

7. Conditions d'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 ».

8. Engagement de niveau de services « SLA »

Le Client pourra, en cas de non-respect par Ikoula des niveaux de Services (aussi appelés “**SLA**”), demander le versement de pénalités forfaitaires, définitives et libératoires. Ces pénalités devront faire l’objet d’une demande expresse écrite adressée par le Client au Support Technique d’Ikoula et prendront la forme de crédits s’imputant sur les sommes dues par le Client.

Les limites, les conditions encadrant le versement ainsi que le montant desdites pénalités sont définies par Microsoft et sont accessibles via [ce lien](#).

Toute demande adressée au Support Technique d’Ikoula relative à l’application de pénalités devra impérativement être adressée par le Client dans un délai de quinze (15) Jours suivant le mois au cours duquel est intervenu l’Incident. Pour toute demande relative à Microsoft Azure, ladite demande devra être adressée à Ikoula dans un délai de trente (30) Jours suivant l’Incident. En cas de non-respect de ces délais par le Client, ce dernier ne pourra bénéficier de l’application de pénalités.

Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s’appliquent pas, et par suite, aucun crédit ne bénéficiera au Client, pour la période au cours de laquelle le Service fait l’objet d’un Incident en raison d’un cas de force majeure ou de l’une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evénement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par Ikoula (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée ou urgente (iv) un trafic du réseau d’un ou pour un Client qui excède la capacité du Service (vi) l’indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci à coopérer raisonnablement avec Ikoula afin de rétablir le Service.

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.

Depuis l’Interface il est possible d’effectuer des opérations d’administration sur l’environnement Microsoft. Ces opérations relèvent de la responsabilité exclusive du Client.

9.2 Licence sur le Service

En complément des dispositions présentes notamment à l'article « Propriété intellectuelle » au sein des Conditions Générales de Vente ou du Contrat-Cadre indiquant l'utilisation des licences, le Client bénéficie d'une licence d'utilisation, non cessible et non-exclusive, sur le Service. Le Client ne doit pas utiliser les produits de manière à enfreindre la propriété intellectuelle de Microsoft.

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, Ikoula se réserve le droit de suspendre le Service immédiatement puis de résilier le Service et/ou le Contrat. En cas de résiliation du Service par Ikoula, le Client sera redevable des frais afférents à la résiliation des Services intervenant en cours de période d'engagement contractuel conformément aux dispositions des Conditions Générales de Vente ou du Contrat-Cadre.

10. Commandes

10.1. 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 Ikoula à compter de l'activation du service Azure dans l'Interface. Toute commande validée sur le Portail Azure est définitive.

10.2. Modalité de commandes des autres Services

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

11. Conditions financières et facturation

Outre les dispositions sur les prix indiqués dans les Conditions Générales de Vente ou le Contrat-Cadre, 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 de Ikoula sur son environnement Microsoft sous peine de voir augmenter sa tarification de 15%.

12. Durée d'engagement

Dans le cadre du programme NCE « New Commerce Experience » de Microsoft, deux options d'engagement sont proposées au Client :

- **Engagement mensuel et facturation mensuelle**
Cette option est proposée moyennant une tarification supérieure à celle l'engagement annuel.
- **Engagement annuel et facturation mensuelle**
Cette option n'entraîne aucune majoration tarifaire supplémentaire.

Il est entendu que le choix de l'une ou l'autre de ces options est à la discrétion du Client et que les conditions tarifaires associées seront appliquées en conséquence.

13. Suspension

Outre les stipulations exposées dans les Conditions Générale de Vente ou le Contrat-Cadre, Ikoula 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 Ikoula 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.

14. Résiliation

En sus des dispositions des Conditions Générales de Vente ou du Contrat-Cadre, les dispositions exposées aux articles ci-dessous, complètent les exercices et modalités des droits de résiliation des Parties.

Si la résiliation des Services entraîne une restitution d'Equipements loués, le Client doit se conformer à ladite restitution telle qu'indiqué à l'article « EQUIPEMENTS » dans les Conditions Générales de Vente ou le Contrat-Cadre.

14.1. Résiliation sans manquement par IKOULA

Le Client est informé que si Microsoft résilie le contrat autorisant Ikoula à revendre des licences Microsoft et que cette résiliation prend effet dans un court délai ou même immédiatement, Ikoula pourra résilier immédiatement les Services.

14.2. Résiliation pour manquement

Outre les stipulations exposées au sein des Conditions Générale de Vente ou du Contrat-Cadre, Ikoula 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 de Ikoula ou de Microsoft.

14.3. 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 à Ikoula par tout moyen comportant un accusé de réception. Ikoula 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, Ikoula fera une moyenne des montants facturés au Client au cours des six (6) mois précédent la résiliation.

15. Responsabilité

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les Conditions Générale de Vente ou le Contrat-Cadre, la responsabilité de Ikoula 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 ou de Microsoft, (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 Conditions Générales de Vente ou le Contrat-Cadre, Ikoula 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 3.2 des présentes, Ikoula 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](#)).

16. Propriété intellectuelle

En sus du respect de l'article « Propriété Intellectuelle » des Conditions Générale de Vente ou du Contrat-Cadre, 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 Ikoula 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.

Fait par signature électronique,

En qualité de _