



**CONDITIONS PARTICULIERES SERVICES DSTNY MBCAAS**  
**Version CP DSTNY DSTQ1 2023**

**Table des matières**

1 OBJET .....2

2 FOURNITURE DU SERVICE .....2

    2.1 Description du Service .....2

    2.2 Propriété Intellectuelle .....2

3 OPERATIONS, MAINTENANCES & SUPPORT .....2

    3.1 OPERATIONS.....2

        a. Disponibilité du service .....2

        b. Exclusions relatives à la disponibilité .....3

    3.2 MAINTENANCE .....3

    3.3 SUPPORT.....3



## 1 OBJET

Les présentes Conditions Particulières définissent les conditions dans lesquelles Destiny France Entreprises ou Destiny France Partenaires (ci-après le « Fournisseur ») met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture du Service DSTNY MBCaaS (ci-après « Service ») au Client et Abonné (ci-après « Client(s) »). Elles font partie intégrante du Contrat et relèvent des CGAS (Conditions générales d'accès aux services).

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les conditions générales, le catalogue tarifaire soit dans les autres documents contractuels.

## 2 FOURNITURE DU SERVICE

### 2.1 Description du Service

Dstny MBCaaS est une solution de communication d'entreprise sécurisée dans le cloud qui inclut une intégration native de la flotte mobile et une intégration Microsoft Teams. La solution permet avant tout de recevoir des appels de l'extérieur sur un numéro long et d'en émettre depuis un poste IP, un softphone, Microsoft Teams ou un téléphone mobile, pour plus d'informations sur le Service, vous pouvez vous référer au catalogue tarifaire.

### 2.2 Propriété Intellectuelle

Dans le cas où le Fournisseur fournirait ou installerait un logiciel au Client dans le cadre du Contrat, le Client obtiendra un droit d'utilisation non exclusif à l'égard dudit logiciel pour la durée du Contrat et uniquement conformément aux conditions (de licence) du propriétaire ou du titulaire de la licence que le Client reconnaît et accepte avoir reçu et approuvé suite à l'utilisation du logiciel.

En cas de non-respect des conditions (de licence) applicables au logiciel, Dstny, le propriétaire ou le concédant de licence peut faire cesser ou suspendre toute utilisation ultérieure du logiciel par le Client. Le Client accepte et reconnaît que le Fournisseur peut également opposer au Client toutes les exceptions, exonérations et limitations de garantie que le fabricant / le Propriétaire / le concédant de licence peut invoquer à l'égard de Dstny.

Sauf accord écrit contraire entre Dstny et le Client, le Client n'est pas autorisé à concéder, lui-même, une licence sur le logiciel, donner accès au logiciel à des tiers ou employer le logiciel à des fins autres que celles prévues par le Contrat.

Tous les droits de propriété intellectuelle en ce qui concerne et/ou liés au(x) Service(s), à la carte SIM, le(s) Produit(s), le logiciel, le Réseau de Dstny et l'Équipement de Dstny appartiennent exclusivement à Dstny et/ou aux fournisseurs de Dstny.

Tous les droits de propriété intellectuelle en ce qui concerne les prestations fournies dans le cadre du Contrat reviennent exclusivement à Dstny et/ou aux fournisseurs de Dstny.

Sauf stipulation expresse contraire dans le Contrat, le Contrat n'implique, en aucun cas, un transfert de droits de propriété (intellectuelle).

Le Client s'abstiendra de toute action susceptible de porter atteinte aux droits de propriété de Dstny ou des fournisseurs de Dstny et s'engage à n'ôter aucun symbole, étiquette, signe (distinctif) apposé par Dstny ou ses fournisseurs sur le produit ou sur le logiciel.

Le Client s'engage à ce que les utilisateurs finaux se connecte au moins une fois dans le portail ConnectMe (connectme.dstny.fr/) afin de valider les conditions d'utilisation du Service.

## 3 OPERATIONS, MAINTENANCES & SUPPORT

Ce chapitre définit les obligations de chaque partie en ce qui concerne les services d'exploitation, de maintenance et d'assistance relatifs au Service. Les parties conviennent de déployer des efforts commercialement raisonnables pour remplir les obligations énoncées.

### 3.1 OPERATIONS

DSTNY France exploitera et surveillera le service afin de respecter les engagements de disponibilité détaillés dans la présente section.

#### a. Disponibilité du service

DSTNY France s'engage à ce que le service de téléphonie ait un pourcentage de disponibilité mensuel d'au moins 99,99% à compter de la date de souscription.

La disponibilité mensuelle est calculée de la manière suivante : Total des minutes du mois ("T") moins les minutes d'interruption du mois ("O") divisé par le total des minutes du mois, exprimé en pourcentage ((T-O/T)%).

On entend par "interruption" une période mesurée en minutes pendant laquelle la téléphonie est



totalelement indisponible et cette indisponibilité n'est pas due à une exclusion telle que défini dans le paragraphe 3.1.b

Pour tout mois au cours duquel la disponibilité du service est inférieure à l'engagement spécifié, le Client peut demander au Fournisseur de lui accorder un crédit égal à un pourcentage de la redevance de licence d'utilisation pour le mois civil au cours duquel la disponibilité de service n'a pas été atteinte.

Les demandes de crédit doivent être faites dans les trente (30) jours suivant le mois au cours duquel la disponibilité de service a été inférieure à l'engagement de disponibilité.

Disponibilité mensuelle	Crédit
99.99 % à 99.95 %	5 %
99.95 % à 99.91 %	10 %
Moins de 99.90 %	20 %

*Le crédit cumulé pour un mois donné n'excède jamais vingt (20) pour cent de la redevance de licence d'utilisation dudit mois.*

#### b. Exclusions relatives à la disponibilité

Le Fournisseur n'est pas responsable des indisponibilités du service liées à des activités planifiées ou à des circonstances indépendantes de sa volonté, y compris, mais sans s'y limiter, les exemples suivants, qui ne sont donc pas considérés comme des interruptions dans le calcul de la disponibilité de service :

- Les activités de maintenance telles que définies dans le paragraphe 3.2
- Les interruptions dues à des travaux effectués à la demande du Client
- Interruption causée par des produits ou services de tiers non exploités par le Fournisseur

### 3.2 MAINTENANCE

Le Fournisseur effectuera régulièrement des activités de maintenance sur le Service afin d'assurer la meilleure qualité de service et d'apporter de nouvelles fonctionnalités au Client.

Afin d'éviter toute ambiguïté, les Clients de la solution doivent comprendre que ces maintenances pourront causer des perturbations dans le Service. Les activités de maintenance peuvent être classées et définies selon les niveaux suivants :

**Maintenance de niveau 1** - Par exemple : Mise à niveau du Service ou de l'un des composants du Service

**Maintenance de niveau 2** - Par exemple : Mises à jour du Service, mises à jour DNS, changement de certificats, mise à jour de l'infrastructure

**Maintenance de niveau 3** - Activités d'urgence visant à résoudre ou atténuer les problèmes identifiés concernant le Service

Le Fournisseur communiquera et confirmera au Client la fenêtre de maintenance et la nature de la maintenance. La notification de la fenêtre de maintenance sera effectuée par le biais de l'outil de supervision des infrastructures Dstny en respectant autant que possible, les délais de notifications ci-dessous :

Niveau de maintenance	Délai de prévention minimum
1	20 jours ouvrés
2	5 jours ouvrés
3	1 heure

### 3.3 SUPPORT

Les services d'assistance du Fournisseur n'incluront pas l'assistance qui, entre autres, mais sans s'y limiter, implique :

- La transmission réseau entre le Client et la plate-forme technique du Service
- Le réseau local ainsi que le câblage du Client
- Les perturbations opérationnelles pendant les périodes de maintenance planifiée

Le Fournisseur s'engage à soutenir une version antérieure de l'application logicielle du Service jusqu'à six mois après le lancement d'une nouvelle version. De plus, le Fournisseur s'engage à travailler de manière proactive afin d'éliminer les erreurs futures.

Les services d'assistance seront exécutés conformément au niveau de gravité de la défaillance et aux délais spécifiés dans le tableau ci-dessous.

Cela ne comprend pas l'indisponibilité pour les utilisateurs finaux/clients finaux en raison de problèmes de connectivité, de matériel ou de problèmes échappant au contrôle de DSTNY France.

Gravité	Détails
Urgent	La gravité est qualifiée d'urgente si l'une des situations suivantes se produit : Indisponibilité totale du Service, graves problèmes de corruption de données, dysfonctionnement critique à un degré tel que l'activité s'en trouve sérieusement affectée, et qu'il n'existe aucune solution de rechange.



<b>Haut</b>	La gravité est qualifiée comme élevée si l'un des éléments suivants se produit pour une majorité d'utilisateurs : Les services opérationnels importants sont arrêtés, les services critiques sont paralysés au point d'être inutilisables pour la majorité des utilisateurs, les modules importants pour l'entreprise sont inutilisables, l'impossibilité d'utilisation a un impact fréquent et/ou majeur, il y a des défaillances fréquentes d'un service important pour l'entreprise et il n'y a pas de solution de contournement disponible.
<b>Normal</b>	La gravité est qualifiée comme normale si l'une des situations suivantes se produit : défaillances entravent la progression de l'activité, un travail non urgent n'est pas exécutable, une défaillance intermittente cause un inconfort moyen ou majeur; et il n'y a pas de solution de contournement disponible.
<b>Faible</b>	La gravité est classée comme faible si l'une des conditions suivantes est remplie : L'erreur n'a pas d'impact significatif pour l'utilisateur ou provoque une gêne mineure, il existe une solution de contournement identifiée.

Il convient de noter que le Fournisseur ne peut être tenu responsable lorsque l'erreur résulte d'une défaillance d'un service tiers échappant à son contrôle, tel que les environnements des fournisseurs tiers (Connectivités et Logiciels) et les environnements Clients (Connectivités et Systèmes d'exploitations) Microsoft Teams ou une panne de service de Google (Android) ou d'Apple.

Niveau de gravité	Garantie temps de rétablissement	Temps de correction
<b>Urgent</b>	4 heures	N/A
<b>Haut</b>	24 heures	14 jours
<b>Normal</b>	N/A	60 jours ouvrés
<b>Faible</b>	N/A	Best effort

A ....., Le .....

Pour le Client,  
 Nom :  
 Qualité du signataire :  
 Cachet et signature :

Pour le Fournisseur,  
 Nom :  
 Qualité du signataire :  
 Cachet et signature :