

Annexe 5

Règles de bon usage (AUP) pour Circuit

Pour les clients ayant accès à Circuit

Janvier 2019

Circuit est conçu par Unify et vous est fourni par votre co-contractant. Ces Règles de bon usage font partie des termes et conditions de votre Contrat de Services Cloud.

1. Introduction

Unify veut que Vous bénéficiez d'une utilisation productive, sans perturbation et sûre de Circuit. Ces Règles de bon usage (AUP) ont été définies afin d'empêcher une utilisation abusive de Circuit. Toute utilisation de Circuit est soumise à ces Règles de bon usage.

En cas de conflit entre les présentes Règles de bon usage (en particulier leur application) et les Conditions de production du service (CDPS) pour les Services Cloud de Unify, les CDPS pour les Services Cloud de Unify prévalent.

Vous pouvez disposer de vos propres règles de bon usage ou d'un cadre similaire de règles et de règlements concernant l'utilisation de vos systèmes IT ("Règles IT du client"). Vous êtes en droit de soumettre vos Utilisateurs Circuit à de telles Règles IT du client et de faire appliquer ces Règles IT du client en interne, mais nous ne pouvons pas répondre à des Règles IT internes du client au sein de Circuit. Vous acceptez que la fourniture qui Vous est faite de Circuit soit exclusivement régie et déterminée par les présentes Règles de bon usage qui en constituent la référence.

2. Définitions

Les termes utilisés ici ont la signification indiquée dans les CDPS sauf s'il sont explicitement définis autrement.

3. Données Utilisateur que vous pouvez rencontrer dans Circuit

Circuit est utilisé dans le monde entier par des personnes caractérisées par des contextes, des cultures et des juridictions différents. Vous comprenez et reconnaissez que lors de l'utilisation de Circuit ou du Forum d'assistance de Circuit, vous pouvez être confronté à des Données Utilisateur que vous pouvez considérer comme inexactes, offensantes, indécentes ou choquantes. Nous ne sommes pas responsables des dommages que vous considérez comme résultant de ces Données Utilisateur.

4. Responsabilité relative aux Contenus Utilisateur

Vous êtes responsable de tous les Données Utilisateur que vous chargez, publiez, affichez, mettez en lien ou rendez disponible d'une autre manière quelconque ("Publication") sur Circuit par le biais de votre/vos compte(s) Utilisateur Circuit. Vous êtes également responsable de toute interaction avec d'autres Utilisateurs Circuit.

Unify et votre co-contractant n'engagent aucune responsabilité et ne fournissent aucune garantie résultant d'une Donnée Utilisateur quelconque qui a été postée par Vous ou par d'autres Utilisateurs Circuit ou encore que des tiers envoient à Circuit. Sans limitation à l'obligation générale de Unify de fournir Circuit d'une manière qui soit conforme aux Lois applicables, notamment les lois de protection des données, Vous comprenez et acceptez que toute perte ou dommage de nature quelconque intervenant suite à l'utilisation

d'une Donnée Utilisateur quelconque de Circuit que vous aurez de plein gré envoyée, chargée, téléchargée, faite circuler, postée, transmise, affichée, publiée ou rendue disponible ou accessible d'une autre manière quelconque dans le cadre de votre utilisation de Circuit est de votre seule responsabilité.

Vous reconnaissez que Unify n'a ni capacité de contrôle ni responsabilité quant au caractère privé des Données Utilisateur que Vous ou que l'un de vos Utilisateurs Circuit a librement partagé avec d'autres. Vous prendrez toujours les précautions nécessaires lorsque vous fournirez des données personnelles ou des informations sensibles à des tiers.

5. Données Utilisateur qui ne sont pas acceptables

Vous acceptez de ne pas charger, poster, envoyer par courriel, stocker, transmettre ou mettre à disposition d'une autre manière quelconque par le biais de Circuit des Données Utilisateur qui

- sont manifestement illégales, nuisibles, menaçantes, abusives, harcelantes, diffamatoires, vulgaires, obscènes, intrusives pour la vie privée d'autrui, ou à raison, considérées par Unify comme étant répréhensibles du point de vue racial, ethnique ou d'une autre manière quelconque ;
- correspondent à une publicité non sollicitée ou non autorisée, du matériel promotionnel, des courriers indésirables, des spams, des chaînes de courrier ou des systèmes pyramidaux, des liens d'affiliation ou de toute autre forme de sollicitation, sauf s'il s'agit de votre usage interne ;
- contiennent des virus, des vers, des chevaux de Troie, des logiciels malveillants, des fichiers infectés ou endommagés, des canulars ou d'autres éléments de nature destructrice ou trompeuse ;
- violent les droits de tiers de toute nature, y compris et sans limitation, les droits de propriété intellectuelle de toute sorte ;
- contiennent une information ou un contenu quelconque pour lequel vous ne disposez pas du droit de rendre disponible en vertu d'une loi applicable quelconque ;
- violent un droit de publicité ou de confidentialité d'un individu ou
- nuisent ou interfèrent avec un dispositif, logiciel, réseau ou service faisant partie de Circuit et de son infrastructure sous-jacente.

Pour déterminer si les Données Utilisateur sont acceptables ou non, Unify ou votre co-contractant doit prendre en considération le fait que lesdites Données Utilisateur sont uniquement disponibles pour Vous ou qu'elles sont largement diffusées (par exemple via le Forum d'assistance de Circuit).

6. Usages et pratiques qui ne sont pas acceptables

Unify se réserve le droit de prendre en compte dans sa décision toute activité illégale, interdite, anormale ou inhabituelle. En particulier, Vous n'utiliserez pas Circuit, et vous ne permettrez pas ou vous n'incitez pas des tiers ou vos Utilisateurs invités à utiliser Circuit aux fins suivantes :

- pour toute mesure illégale, intrusive, transgressive, diffamatoire, ou frauduleuse ;
- pour les opérations entrantes ou sortantes de télémarketing ou de centres d'appels ;
- pour recueillir ou récolter des informations personnelles identifiables, y compris les noms de compte, à partir de Circuit et en particulier à partir du répertoire de Circuit et du Forum d'assistance de Circuit, sauf si vous avez la permission explicite des utilisateurs de Circuit concernés ;
- avec un système automatisé quelconque, y compris, sans limitation, les robots d'indexation de type "robots", "spiders", "scrapers", "bots", "offline readers", etc. qui ont accès à Circuit d'une manière qui émet plus de requêtes, pings ou autres messages au système qui fournit Circuit qu'un humain n'est raisonnablement capable de produire durant la même période de temps à l'aide d'un navigateur en ligne conventionnel ;
- pour interférer avec l'utilisation de Circuit par d'autres Utilisateurs Circuit ou avec l'équipement utilisé pour fournir Circuit. En particulier, vous acceptez de ne pas tenter, de quelque façon que ce soit, d'interrompre temporairement ou indéfiniment ou de suspendre les services d'une machine ou d'une ressource réseau qui assure la fourniture de Circuit et de la rendre indisponible par exemple dans le cadre d'une attaque de type Déni de service (DoS) ou Déni de service distribué (DDoS) et de ne pas autoriser ou inciter des tiers ou vos Utilisateurs invités à le faire ;

- pour modifier, désactiver, interférer avec ou contourner tous les mécanismes de sécurité ou d'accès de Circuit ;
- pour tester Circuit ou en pratiquer une rétro-ingénierie afin de trouver les limites, les vulnérabilités ou échapper à des capacités de filtrage, à l'exception de ce qui est explicitement autorisé par la loi applicable.
- Vous n'êtes pas autorisé à revendre les Comptes Utilisateurs Circuit.
- Vous ne pouvez pas partager les Comptes Utilisateurs Circuit entre les utilisateurs de différentes organisations par des mécanismes autres que ceux destinés à cela à l'intérieur de Circuit, par ex. la fonction utilisée à inviter et gérer les utilisateurs invités.
- Dans la mesure où Circuit ^[1] vous permet d'effectuer des appels sortants par le biais d'autres canaux que votre propre système téléphonique, vous ne pouvez pas appeler des numéros (que ce soit individuellement, séquentiellement ou automatiquement) pour générer des revenus pour vous-même ou d'autres personnes en effectuant un appel dans un objectif autre que vos communications commerciales individuelles.
- Vous ne pouvez pas utiliser les types inhabituels d'appel incompatibles avec une utilisation normale et individuelle de l'abonnement, par exemple des appels réguliers de courte durée ou des appels à plusieurs numéros dans un court laps de temps.

Unify et votre co-contractant se réservent le droit de prendre en compte des pratiques similaires afin de déterminer si un comportement particulier ne constitue pas une utilisation acceptable de Circuit.

7. Assignations, sûretés et/ou ordonnances

Unify et votre co-contractant respecteront et répondront aux assignations, sûretés et/ou ordonnances valides (cette validité étant déterminée par Unify ou votre co-contractant, à leur seule discrétion) émanant d'un tribunal ou d'une autorité, en relation avec les Données Utilisateur t. Si cela est autorisé par la Loi, ces assignations, sûretés et/ou ordonnances vous seront tout d'abord transmises afin que vous puissiez répondre. Toutefois, Unify ou votre co-contractant se réserve le droit de répondre à toute assignation, sûreté et/ou ordonnance sans vous en informer s'il est interdit de le faire par l'assignation, la sûreté et/ou l'ordonnance ou encore si, en ne répondant pas immédiatement, Unify ou votre co-contractant pourrait enfreindre les Lois.

8. Signalisation des violations des Règles de bon usage

A l'exception du Forum d'assistance de Circuit, Unify ou votre co-contractant ne surveille généralement pas le Contenu Utilisateur.

Les rapports relatifs aux violations présumées des Règles de bon usage doivent être envoyés à votre co-contractant. Les rapports doivent inclure autant d'informations que possible, en particulier votre nom et vos coordonnées ainsi que l'adresse IP ou la conversation Circuit ou le site Web en violation supposée, avec une description de la violation présumée. Sauf disposition contraire des lois applicables, Unify et votre co-contractant n'assument aucune obligation générale de répondre aux violations présumées. Unify et votre co-contractant examineront tous les rapports vérifiés et prendront les mesures jugées appropriées à leur seule discrétion.

9. Résolution des violations des Règles de bon usage

L'objectif de Unify et de votre co-contractant est de réduire pour Vous les interruptions de l'utilisation de Circuit tout en cherchant en même temps à résoudre rapidement les violations potentielles des présentes Règles de bon usage. L'équipe de Unify et de votre co-contractant s'attachent à œuvrer avec vous afin de résoudre les violations potentielles et sont disponibles par téléphone, ticket, forum, ou par courriel comme indiqué dans le plan d'assistance Circuit.

Unify à sa discrétion ou sur demande de votre co-contractant se réserve le droit de bloquer ou de supprimer tout Contenu Utilisateur si cela est requis par la Loi applicable, par exemple lorsque Unify ou co-contractant reçoit un ordre de retrait de contenu d'un tribunal. Votre co-contractant doit également suivre avec Unify toutes les exigences de blocage ou de retrait émises par vous via le Contact Client. Si une demande de blocage ou de retrait émane d'un tiers, votre co-contractant, vous consultera tout d'abord via le contact client si cela est légalement possible. Vous acceptez et reconnaissez que, dans certains pays, la loi applicable peut exiger de Unify ou de votre co-contractant l'accès à votre compte ainsi que la vérification et éventuellement le retrait du Contenu Utilisateur Circuit enregistré, sans vous consulter au préalable.

La description suivante est fournie uniquement à titre d'information et doit être considérée comme le cadre d'un processus relatif à la résolution des violations potentielles. Le timing de la résolution diffère en fonction du degré de l'infraction, de sa nature, de l'implication des forces de l'ordre, de l'implication de tiers dans le litige ainsi que d'autres facteurs associés.

- Suite à la réception d'une violation des Règles de bon usage, un ticket et un message sont générés afin de fournir au Contact Client les informations relatives à la violation potentielle des Règles de bon usage. Habituellement des informations supplémentaires sont demandées ou, dans les cas évidents, vous serez informé de la violation potentielle et des actions nécessaires pour résoudre le problème.
- Une fois qu'une violation des Règles de bon usage a été établie, des informations spécifiques à la violation sont ajoutées au ticket. Il sera également ajouté des faits supplémentaires sur la situation et cela sera renvoyé au Contact Client. Ainsi, vous serez informé de l'action nécessaire pour résoudre la violation.
- Dans le cas où vous ignorez l'avis ou si vous ne le traitez pas correctement dans le délai accordé par Unify ou votre co-contractant pour remédier à la violation, ou encore si cette violation se poursuit, Unify désactive le(s) compte(s) de l'Utilisateur Circuit concerné et/ou les conversations concernées. L'accès aux services dédiés peut alors intervenir via le réseau privé de service sécurisé pour votre résolution individuelle. Dès que la violation est réglée, l'accès doit être rétabli et le service se poursuit normalement.
- Si vous ne parvenez pas à signaler la violation et ne parvenez pas à la résoudre, Unify ou votre co-contractant peut suspendre tout accès à Circuit. Il s'agit d'un dernier recours et cela ne se produira que si vous ne participez pas au processus de résolution. Si, ensuite, vous ne parvenez pas à résoudre le problème dans un délai raisonnable, Unify ou votre revendeur homologué peut suspendre de façon permanente Circuit pour le reste de la durée du Contrat de Services Cloud, sans responsabilité et sans aucune réduction du montant versé. Tous les montants impayés seront exigibles immédiatement, Unify a le droit de récupérer toutes les ressources servant à l'utilisation de Circuit et peut détruire vos Données Utilisateur.

10. Conséquences des violations

Unify ou votre co-contractant peut, à notre gré et sans responsabilité, suspendre de manière permanente ou temporaire un Compte Utilisateur Circuit ou bien refuser l'accès à Circuit si Unify ou votre co-contractant détermine que le Compte Utilisateur Circuit est utilisé de manière contraire aux présentes Règles de bon usage ou aux Conditions de production du service (CDPS) pour Unify Cloud Services. Votre co-contractant vous adresse ainsi qu'au Contact Client de votre organisation et à l'Administrateur du Segment de Circuit un préavis relatif à l'utilisation incorrecte avant de suspendre ou de résilier le Compte Utilisateur Circuit concerné, sauf dans le cas où la nature de l'utilisation rend essentiel d'agir aussi rapidement que possible afin de prévenir les dommages. En particulier, mais sans s'y limiter, Unify ou votre revendeur homologué peut agir de cette manière si Unify ou votre co-contractant prend connaissance de l'une des actions interdites suivantes :

- une tentative d'interférer avec l'intégrité ou la sécurité ou de la compromettre, une tentative de déchiffrer les transmissions vers ou depuis les serveurs et une infrastructure concernée utilisant ou fournissant Circuit ;

- une action quelconque qui soumet ou pourrait soumettre, de l'avis de Unify ou de votre co-contractant, à notre seule discrétion, les serveurs et l'infrastructure concernée utilisant ou fournissant Circuit à une charge d'une importance déraisonnable ou disproportionnée ;
- une tentative d'interférer avec le bon fonctionnement de Circuit ou de contourner les mesures de sécurité utilisées par Unify pour empêcher ou limiter l'accès à Circuit, y compris, mais sans s'y limiter, en s'inscrivant avec une adresse e-mail non valide.

11. Modifications des présentes Règles de bon usage

Unify et votre co-contractant vous encouragent à effectuer des revues périodiques des présentes Règles de bon usage. Ces Règles de bon usage peuvent parfois être mises à jour pour tenir compte des commentaires des clients, des changements dans Circuit et des mises à jour des lois applicables. Avant de rendre ces changements effectifs, vous serez averti à l'avance, de même que votre organisation, via le Contact Client et l'Administrateur de Segment de Circuit, par un avis figurant sur la page de connexion de Circuit. Il vous sera fourni un lien avec lequel vous pourrez consulter la mise à jour. Selon vos paramètres ou ceux de votre organisation, votre co-contractant peut, à la place ou en plus, envoyer un e-mail de notification, et / ou poster un message à l'intérieur de Circuit. Cette/ces notification(s) est/sont indépendante(s) et ne vise(nt) pas à limiter les procédures de notification convenues avec votre organisation dans le Contrat de Services Cloud.

^[1] Cela pourra être une fonctionnalité d'une version ultérieure de Circuit.