

# **Conditions de production du service (CDPS) pour les Services Cloud de Unify**

## **Pour les clients finaux obtenant l'accès aux Services Cloud de Unify**

Janvier 2019

Nous nous adressons collectivement à vous et à votre entreprise ou organisation par le terme « Vous ». Les autres termes en majuscules utilisés dans les CDPS sont définis à [l'Annexe 1 – Définitions](#).

### **Liste des Annexes :**

**Annexe 1 – Définitions**

**Annexe 2 – CDPS supplémentaires pour Circuit**

**Annexe 3 – CDPS supplémentaires pour OpenScape Cloud**

**Annexe 4 – CDPS – Accord sur les niveaux de service (SLA)**

**Annexe 5 – Règles de bon usage (AUP) pour Circuit**

**Annexe 6 – Règles du Forum d'assistance (SFR) pour Circuit**

**Annexe 7 – EULA**

**Annexe 8 – Accord sur le Traitement des Données (« DPA ») pour Services Cloud de Unify**

**Annexe 9 – Description des produits et services (DPS)**

**Annexe 10 – Informations concernant le traitement**

**Annexe 11 – Tarifs et facturation**

## **Admissibilité aux Services Cloud de Unify**

Les services Cloud de Unify tels que Circuit et OpenScape Cloud (les « Services Cloud de Unify ») sont produits par Unify Software and Solutions GmbH & Co.KG (« Unify ») et vous sont fournis par votre Partie contractante, qui peut être Unify ou une entité juridique au sein du

Groupe Atos ou le cas échéant, un Revendeur Accrédité par Unify (« la Partie contractante »). Les dispositions de responsabilité et de garantie, les exclusions et les exemptions des présentes CDPS s'appliquent de la même manière à Unify et à la Partie contractante avec laquelle Vous passez un Contrat de Service Cloud.

Les Services Cloud de Unify ne sont offerts qu'aux entreprises et organisations, c'est-à-dire à toutes les personnes physiques ou morales ou à des sociétés de personnes dotées de la personnalité juridique qui agissent dans l'exercice de leur métier, de leur activité ou de leur profession. Les Services Cloud de Unify ne sont pas offerts à d'autres personnes, notamment aux consommateurs. Dans tous les cas, une personne âgée de moins de 18 ans ou qui est considérée comme mineure dans son état ou son pays de résidence, ne peut pas s'inscrire aux Services Cloud de Unify ou être inscrite par Vous en tant qu'Utilisateur.

Si Unify croit raisonnablement que Vous ou un Utilisateur ne satisfait pas aux exigences ci-dessus, Unify peut, directement ou par l'intermédiaire de votre Partie contractante, sans responsabilité et à sa seule discrétion, (i) suspendre ou supprimer ce ou ces comptes Utilisateur et leurs Données Utilisateur et/ou toute partie, aspect ou caractéristique des Services Cloud de Unify, ou (ii) selon le cas, choisir de résilier ou de demander la résiliation de l'ensemble du contrat Cloud Services pour un motif valable avec effet immédiat.

La location des Services Cloud de Unify peut également être suspendue en totalité ou en partie, sans responsabilité et sans préavis, si (a) il est raisonnablement déterminé que le client final ou l'Utilisateur final a violé de manière flagrante les dispositions des présentes CDPS ou (b) Unify a reçu l'ordre d'un tribunal ou d'une autorité dans n'importe quel pays.

Lors d'une telle suspension, l'accès à l'ensemble des Utilisateurs et des contenus du Client final peut être désactivé ou bloqué, sans qu'aucun remboursement ou compensation ne vous soit accordé.

Vous convenez que toute personne de votre entreprise ou de votre organisation ayant accès à votre location de Services Cloud de Unify est liée par les présentes CDPS et les documents auxquels il est fait référence dans les présentes.

## **1. Bienvenue aux Services Cloud de Unify !**

1. Les Services Cloud de Unify sont constamment améliorés et développés.
2. Votre Partie contractante peut vous offrir une solution complète qui comprend les Services Cloud de Unify, des solutions techniques et des éléments de service supplémentaires. Ces solutions peuvent inclure du matériel qui peut être utilisé conjointement avec les Services Cloud de Unify, des solutions pour les interfaces et connecteurs de Services Cloud de Unify, des services d'opérateur ou des services gérés. Ces CDPS sur les Services Cloud de Unify ne couvrent que les fonctionnalités et services décrits dans [l'Annexe 9 – Description des produits et services \(DPS\)](#). Vous pouvez soit avoir des accords séparés avec votre Partie contractante sur les éléments de solution

supplémentaires, soit un accord unique sur l'ensemble de la solution dans laquelle ces CDPS sont intégrées.

## **2. Inscription aux Services Cloud de Unify**

1. Pour vous inscrire aux Services Cloud de Unify, vous devez compléter un processus d'inscription et fournir des informations à jour, complètes et exactes, comme indiqué sur le formulaire d'inscription. Si vous agissez pour une entreprise ou une organisation, il se peut que vous ayez besoin de conclure [l'Accord sur le Traitement des Données \(DPA\)](#), selon la juridiction dans laquelle votre entreprise ou organisation opère.
2. L'inscription aux Services Cloud de Unify, par l'intermédiaire de la Partie contractante, donnera lieu à une proposition contraignante de votre entreprise ou organisation à la Partie contractante pour la conclusion d'un contrat Cloud Services. Vous serez informé si votre proposition est acceptée directement par e-mail ou par l'intermédiaire de votre Partie contractante. Votre Partie contractante et Unify sont libres d'accepter ou de refuser une telle proposition à leur seule discrétion. S'il est accepté, le contrat Cloud Services devient effectif, et s'il est rejeté, il n'y a pas de contrat Cloud Services et ni vous ni la Partie contractante ni Unify n'auront de responsabilité contre toute autre partie.
3. Une fois votre proposition acceptée, Vous et tout Utilisateur que vous créez via la console d'administration des Services Cloud de Unify se verront attribuer un nom d'utilisateur et un mot de passe par e-mail qui, lors de l'accès initial, doit être changé en un mot de passe connu uniquement de cet Utilisateur. Vous/l'Utilisateur devez/doit s'assurer que le(s) mot(s) de passe ne sont pas connus de tiers non autorisés. Dans le cas où Vous soupçonnez raisonnablement que le ou les mots de passe ont été compromis, Vous devez en informer Unify ou la Partie contractante sans délai. Vous êtes responsable de tous les dommages dus à votre faute pour maintenir la confidentialité des mots de passe.
4. Le premier Utilisateur créé pour votre entreprise ou organisation au cours du processus d'inscription occupera les rôles d'Administrateur de Location et de contact client.

## **3. Retours sur les Services Cloud de Unify**

Unify sera propriétaire de toutes les informations et données que Vous/les Utilisateurs fourniront sur les tests qu'ils ont effectués, les résultats des tests et d'autres matériels tels que les captures d'écran, les enregistrements, les concepts, etc. (collectivement, « [Retours](#) »). Par les présentes, vous cédez et accordez à Unify tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Retours et tous les droits de propriété intellectuelle, y compris le droit d'utiliser, de partager et de commercialiser les Retours de quelque façon et à quelque fin que ce soit. Vous ne donnerez pas de Retours soumis à une licence qui exige que Unify ou votre Partie contractante accorde des droits (par exemple Freeware et Licence Open Source) ou effectue des paiements à des tiers parce que le Retour a été incorporé dans les Services Cloud de Unify dans la Documentation ou tout autre produit, logiciel, service ou autre élément Unify. Ces droits survivront au contrat Cloud Services avec votre Partie contractante.

#### **4. Droit d'utilisation et de traitement des Données Utilisateur**

1. En vous inscrivant aux Services Cloud de Unify et en soumettant des Données Utilisateur, vous acceptez, pendant la durée du contrat Cloud Services, que ces Données Utilisateur soient utilisées, modifiées, traitées, reproduites et distribuées par le service responsable des Services Cloud de Unify, uniquement dans le but de fournir des services en lien avec les Services Cloud de Unify. Ceci inclut la représentation publique ou l'affichage public des Données Utilisateur, lorsque de telles installations sont fournies au sein ou par le biais des Services Cloud de Unify et si Vous les effectuez.
2. Vous devez disposer de tous les droits, licences et autorisations nécessaires de la part de tiers pour utiliser les Données Utilisateur et pour reproduire, publier et afficher les Données Utilisateur à l'intérieur et à l'extérieur des Services Cloud de Unify. Les Services Cloud de Unify n'agissent qu'en tant que conduit passif pour vos Données Utilisateur relatives aux Services Cloud de Unify. Ni Unify ni votre Partie contractante ne revendiquent de droits de propriété sur vos Données Utilisateur et ne passent en revue, ne partagent, ne distribuent ou ne font référence à vos Données Utilisateur que dans les cas prévus dans les présentes ou dans [les Règles de bon usage \(AUP\) pour Circuit \(Annexe 5\)](#) pour les Services Cloud de Unify, ou si les Lois Applicables l'exigent.
3. Si vous vous opposez à des données d'utilisateurs tiers des Services Cloud de Unify, la procédure décrite dans l'AUP s'appliquera. Dans l'éventualité où les Données Utilisateur des Services Cloud de Unify sont jugées admissibles dans le cadre de l'AUP, votre seule option sera de cesser d'utiliser les Services Cloud de Unify. Toutefois, cela ne constitue pas un droit de résilier prématurément le contrat Cloud Services ni de réclamer des dommages-intérêts.
4. Si vous pensez que votre Revendeur Accrédité, Unify ou l'un de leurs affiliés ou un utilisateur de Services Cloud de Unify tiers (y compris les Utilisateurs invités) a violé un droit d'auteur, vous devez informer votre Partie contractante de la violation potentielle du droit d'auteur préalablement à toute action en justice. Les dispositions de l'AUP s'appliquent.
5. Vous comprenez que la publication des Données Utilisateur dans les Services Cloud de Unify ne remplace pas l'enregistrement auprès d'un bureau des droits d'auteur ou de tout autre organisme de droits de propriété intellectuelle comme, par exemple, et le cas échéant, l'U.S. Copyright Office.

#### **5. Responsabilités du client final en ce qui concerne les Données Utilisateur**

1. Lorsque vous utilisez les Services Cloud de Unify, vous devez à tout moment vous conformer à toutes les Lois Applicables, ce qui inclut notamment : (a) en ce qui concerne les données personnelles, toutes les lois et réglementations applicables en matière de protection de la vie privée et (b) les lois ou réglementations relatives à l'enregistrement des communications, y compris, le cas échéant, informer tous les participants d'une Conversation ou réunion audio ou vidéo Services Cloud de Unify enregistrée qu'elle est enregistrée et que (c) les Données Utilisateur et les données à caractère personnel peuvent être transférées en dehors de l'Espace économique européen et des États-Unis. Il est de

vos responsabilité de vous assurer que vous avez le droit d'utiliser les Services Cloud de Unify à l'endroit où vous vous trouvez, ainsi que là où se trouvent vos invités à la réunion.

2. Vous êtes entièrement responsable de toutes les activités qui se déroulent sous vos comptes Services Cloud de Unify et avec vos Données Utilisateur. Avec votre abonnement aux Services Cloud de Unify, vous reconnaissez et acceptez que vous fassiez en sorte que tous vos Utilisateurs, y compris les Utilisateurs invités, reconnaissent et acceptent que toutes les Données Utilisateur relèvent de votre seule responsabilité.
3. Les Données Utilisateur peuvent être accessibles par l'Administrateur de Location. Si un Utilisateur est supprimé, les données de cet Utilisateur peuvent toujours être consultées par les autres Utilisateurs ayant partagé une Conversation avec cet Utilisateur.
4. Vous indemniserez, défendrez et dégagez votre Partie contractante et Unify de toute réclamation, responsabilité, dommages et/ou coûts de tiers (ce qui inclut notamment les frais d'avocat) découlant de votre violation des clauses 4 (Droit d'utilisation et de traitement des Données Utilisateur), 5 (Responsabilités du client final en ce qui concerne les Données Utilisateur) et 6 (Confidentialité des données).

## **6. Protection des Données personnelles**

1. En utilisant les Services Cloud de Unify, Vous et chacun de vos utilisateurs téléchargerez, créerez ou recevrez des Données Utilisateur contenant des données à caractère personnel. En tant que producteur de Services Cloud de Unify, Unify prend très au sérieux la sécurité de ces données à caractère personnel.
2. Unify produira les Services Cloud de Unify par l'intermédiaire du personnel lié à la confidentialité des données telle qu'elle est définie par la Loi Applicable.
3. En ce qui concerne les Données à caractère personnel stockées ou traitées par les Services Cloud de Unify, vous signerez également [l'Accord sur le Traitement des Données \(DPA\)](#) directement avec Unify.
4. Unify traitera les Données à caractère personnel obtenues auprès de Vous uniquement dans le but de produire les Services Cloud de Unify et supprimera ces Données à caractère personnel des systèmes de Unify si elles ne sont plus nécessaires à cette fin, sous réserve des obligations de conservation de données requises par les Lois Applicables.
5. Unify peut faire appel à des sous-traitants pour produire les Services Cloud de Unify conformément à [l'Accord sur le Traitement des Données \(DPA\)](#).
6. Unify et votre Partie contractante n'ont aucun contrôle et ne sont pas responsables de la protection des Données Utilisateur que vous avez partagées avec d'autres ; soyez donc toujours prudent lorsque vous donnez des Données Utilisateur qui peuvent contenir des Données à caractère personnel ou d'autres informations sensibles. Vous acceptez de satisfaire à toutes les conditions préalables requises par la loi pour l'utilisation prévue des Services Cloud de Unify et des Données Utilisateur dont vous êtes responsable, par exemple en obtenant le consentement des employés afin qu'à cet égard, les Services Cloud de Unify puissent vous être fournis sans que vous n'enfreigniez les Lois Applicables. Vous êtes notamment responsable de l'observation des droits de cogestion

de votre conseil des travailleurs, le cas échéant. Vous et votre organisation devez indemniser Unify de toute réclamation et de tout dommage résultant de votre incapacité à le faire.

7. Vous trouverez plus de détails sur les mesures de protection des données Unify dans la documentation [« Informations concernant le traitement » \(IoP\)](#), qui peut être consultée à tout moment en ligne.
8. Si vous représentez une organisation qui inscrit plusieurs utilisateurs de Services Cloud de Unify (client), vous reconnaissez et acceptez que [l'Accord sur le Traitement des Données \(DPA\)](#) détermine vos engagements sur la protection des données personnelles avec Unify, selon la Loi Applicable. Vous acceptez également par les présentes que les conditions du DPA s'appliquent à chacun des utilisateurs de Services Cloud de Unify de votre organisation, et que vous prendrez les mesures appropriées pour vous assurer que ces conditions les lient.

## 7. Sécurité

1. Vous êtes entièrement responsable du maintien de la confidentialité de tous vos mots de passe et comptes de Services Cloud de Unify, en particulier en ce qui concerne l'Administrateur de Location. Aucun de vos utilisateurs ne peut utiliser le compte Services Cloud de Unify d'un autre utilisateur à tout moment sans l'autorisation de l'utilisateur concerné.
2. Vous devez connaître l'identité de tout utilisateur que vous inscrivez ou invitez, y compris les Utilisateurs invités. Vous ne pouvez pas autoriser des parties qui vous sont inconnues ou qui ne se sont pas identifiées à utiliser les Services Cloud de Unify. Si vous ne le faites pas, vous risquez de bloquer l'accès à un seul compte de Services Cloud de Unify ou, dans les cas graves, à l'ensemble de votre accès aux Services Cloud de Unify.
3. Vous acceptez d'informer immédiatement Unify ou votre Partie contractante de toute utilisation non autorisée de vos comptes de Services Cloud de Unify ou de toute autre violation de la sécurité. Ni votre Partie contractante ni Unify ne sera responsable de toute perte que vous pourriez subir du fait qu'une autre personne utilise vos mots de passe ou vos comptes de Services Cloud de Unify, que ce soit à votre insu ou non. Vous reconnaissez et acceptez que, dans un tel cas, vous pourriez à votre tour être tenu responsable des pertes subies par Unify, votre Partie contractante ou une autre partie en raison de l'utilisation par une autre personne de vos comptes ou mots de passe de Services Cloud de Unify.

## 8. La disponibilité locale peut être limitée

les Services Cloud de Unify peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays ou ne pas être accessibles à partir de tous les pays ou pour une utilisation dans un endroit particulier. Vous êtes responsable du respect des Lois Applicables dans votre juridiction, état ou pays et vous ne devez pas utiliser les Services Cloud de Unify si une telle utilisation entraîne une violation de la Loi Applicable. Unify se réserve le droit de modifier ou de désactiver les fonctions et fonctionnalités des Services Cloud de Unify et/ou de tout service connexe, si cela s'avère nécessaire pour se

conformer aux lois locales applicables. Dans certains cas, certains de vos Utilisateurs peuvent avoir besoin d'utiliser une instance distincte des Services Cloud de Unify. Unify se réserve le droit de bloquer l'accès aux Services Cloud de Unify dans certains pays ou juridictions. Une telle limitation, modification ou désactivation ne vous autorise pas à résilier prématurément le contrat de Services Cloud.

Veillez contacter votre Partie contractante pour obtenir la liste la plus récente des pays dans lesquels les Services Cloud de Unify sont disponibles et pour connaître les variations fonctionnelles applicables dans certains pays ou juridictions.

## **9. Licence, droits d'auteur et propriété intellectuelle des Services Cloud de Unify**

1. Sous réserve des présentes CDPS, vous êtes autorisé, dès la confirmation de l'acceptation de votre demande d'abonnement, et pour chaque version des Services Cloud de Unify mise à votre disposition dans le cadre du Contrat Cloud Services, à un droit d'accès et d'utilisation mondial, révocable (conformément à la résiliation du Contrat Cloud Services), non exclusif, libre de redevances et non transférable en vertu de nos Droits de Propriété Intellectuelle des Services Cloud de Unify à partir de tout appareil techniquement compatible contrôlé par votre organisation.
2. Sauf pour les droits accordés dans la clause 9.1 ci-dessus, tous les titres et tous les droits de propriété intellectuelle dans les Services Cloud de Unify, ce qui inclut notamment toutes les modifications, qu'elles soient basées sur les Retours ou non, restent la propriété exclusive de Unify et ne doivent pas être utilisés d'une autre manière que celle décrite dans les présentes. Vous reconnaissez que les Services Cloud de Unify et tous les droits de propriété intellectuelle y afférents sont et seront à tout moment la propriété de Unify, même si les suggestions que vous formulez, par exemple dans le cadre de Retours, sont incorporées dans les versions ultérieures des Services Cloud de Unify.
3. Vous n'êtes pas autorisé à divulguer, concéder en sous-licence ou autrement transférer l'accès aux Services Cloud de Unify ou à tout logiciel qui peut être mis à votre disposition au téléchargement dans le cadre de votre abonnement aux Services Cloud de Unify, de la documentation connexe, ou d'autres informations exclusives de Unify. Vous ne pouvez pas sous-louer les Services Cloud de Unify à un tiers, y compris l'une de vos sociétés affiliées, sauf accord écrit explicite avec Unify ou votre Partie contractante. Vous ne pouvez pas faire de l'ingénierie inverse sur, reproduire, décompiler ou désassembler les Services Cloud de Unify, sauf dans la mesure expressément autorisée par la Loi Applicable. Vous acceptez de ne pas revendiquer ou faire valoir le titre ou la propriété des Services Cloud de Unify.

## **10. Logiciel téléchargeable**

1. Pour utiliser certaines fonctionnalités des Services Cloud de Unify, ou pour utiliser les Services Cloud de Unify sur certains appareils, vous devrez peut-être télécharger et installer un logiciel, par exemple une application pour un smartphone ou une tablette, ou un plug-in. Un tel logiciel est concédé sous licence selon les termes des présentes CDPS



et, en outre, les termes de [Contrat de licence utilisateur final Unify \(CLUF\)](#) sont applicables. Dans certains cas, le logiciel peut contenir des composants logiciels tiers, par exemple des composants commerciaux, des Freewares ou des logiciels Open Source, qui peuvent être respectivement soumis à des CLUF tiers ou à des licences Open Source. Ces conditions de licence distinctes prévaudront sur les CLUF. Une copie des CLUF et des conditions de licence distinctes est fournie dans la section CLUF.

2. Toute installation et utilisation du logiciel est soumise à votre acceptation de ces conditions de licence.
3. Le logiciel ne doit être livré et sous licence que sous forme de code objet, c'est-à-dire sous une forme exécutable, lisible par une machine. Il n'y a pas de réclamation à la livraison du code source. Dans la mesure où les conditions des licences Open Source prévoient la fourniture du code source, Unify peut rendre le code source disponible (a) en l'incluant dans la livraison du logiciel, (b) en envoyant un support séparé en échange du remboursement des frais sur demande, ou (c) via le site Web de Unify. L'option (b) doit toujours être disponible, et couvre les logiciels libres pertinents utilisés dans la version actuelle des Services Cloud de Unify et toutes les versions précédentes remontant à au moins trois (3) ans.
4. Vous pouvez copier ces logiciels téléchargeables à des fins de sauvegarde ou d'archivage, ou dans le cadre de l'utilisation de Services Cloud de Unify, mais à aucune autre fin. Vous ne pouvez pas supprimer ou modifier un avis de droit d'auteur ou de propriété. Vous ne pouvez pas faire de l'ingénierie inverse sur, décompiler ou désassembler le logiciel sauf si cela est expressément autorisé par la loi ou par les licences Open Source applicables. La distribution au sein de votre entreprise ou de votre organisation par d'autres moyens que les Services Cloud de Unify (par exemple, un système interne de distribution de logiciels) n'est autorisée que dans la mesure où les logiciels téléchargeables sont distribués uniquement à et pour l'usage de vos utilisateurs.

## 11. Défauts de produit

1. En cas de Défaut dans le Logiciel (fourni en tant que service Cloud Unify Services), Unify remédiera à ce Défaut à condition d'en informer Unify ou votre Partie Contractante par écrit sans retard excessif et dans tous les cas, au plus tard dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de votre connaissance du Défaut.
2. Vous fournirez gratuitement une assistance raisonnable, notamment en mettant en œuvre rapidement toute solution de rechange ou en envoyant des journaux au cas où vous revendiquez des défauts qui, selon les présentes CRPS, ne peuvent pas être considérés comme des Défauts, car Unify n'est pas responsable du défaut revendiqué ou il n'existe pas de défaut, et vous auriez dû être en mesure d'identifier cela avec une diligence raisonnable, Unify ou votre Partie contractante se réserve le droit de vous imposer les frais encourus par Unify ou par votre Partie contractante, et ce dans une mesure raisonnable.
3. Unify décidera, à sa seule discrétion, si une solution de contournement ou une version de correction des Services Cloud de Unify sera fournie.



4. En ce qui concerne les Défauts, votre seul recours consiste à demander un crédit relatif au niveau de service dans la mesure prévue dans [l'Accord sur les niveaux de service \(SLA\)](#) avec votre Partie contractante pour les plans d'abonnement admissibles. Si le Défaut n'est pas résolu et que votre utilisation de Services Cloud de Unify conformément aux CDPS est altérée de manière considérable et permanente, vous pouvez résilier le contrat Cloud Services sans tenir compte de la durée minimale requise. Dans ce cas, les frais payés d'avance (le cas échéant) vous sont remboursés sur la base du *pro rata* à partir du moment où votre résiliation prend effet.
5. Les dispositions de la présente clause 11 sont exhaustives et seront votre seule réparation en ce qui concerne les réclamations fondées sur des Défauts. Par ailleurs, les Services Cloud de Unify sont fournis « tels quels » et selon les disponibilités. À l'exception de ce qui est explicitement décrit dans les CDPS, Unify ne donne aucune garantie, qu'elle soit expresse, statutaire ou implicite, ce qui inclut notamment toute garantie implicite d'aptitude à la commercialisation pour un usage particulier ou de non-violation des droits de propriété intellectuelle. Cette disposition s'applique également à la Partie contractante. Tout retard dans l'exécution de ses obligations par Unify ou votre Partie contractante en raison de l'inexécution de vos obligations en vertu des présentes CDPS, sera à vos propres frais et relèvera de votre responsabilité.

## **12. Indemnisation des droits de propriété intellectuelle**

1. Unify vous dégage de toute responsabilité résultant (a) d'un jugement définitif dans une procédure intentée par un tiers contre vous qui détermine qu'un service de Services Cloud de Unify viole les droits de propriété intellectuelle de ce tiers, ou (b) d'un accord écrit conclu entre vous et le tiers concernant la violation des droits de propriété intellectuelle, à condition que Unify ait donné son consentement écrit préalable au règlement, y compris les coûts raisonnables encourus en relation avec celui-ci.
2. Unify peut également, à sa seule discrétion et à ses frais, se procurer auprès de ce tiers les droits de propriété intellectuelle nécessaires pour continuer à vous fournir un service de Services Cloud de Unify ; ou bien modifier ou remplacer la partie respective du service de Services Cloud de Unify par une fonctionnalité essentiellement similaire afin d'éviter la violation. Si Unify ne fournit pas ces résolutions, l'une ou l'autre partie peut résilier le contrat Cloud Services sans tenir compte de la durée minimale et vous serez remboursé de tous les frais prépayés restants.
3. Vous ne reconnaissez aucune infraction présumée. Dans le cas où Vous choisissez de cesser d'utiliser la partie affectée d'un service de Services Cloud de Unify, ou les Services Cloud de Unify dans leur intégralité, afin de minimiser les dommages attendus ou pour d'autres bonnes raisons, Vous informerez le tiers que la cessation de l'utilisation n'implique aucune reconnaissance de la violation présumée.
4. L'obligation de Unify de vous indemniser est soumise aux conditions suivantes : (a) vous devez notifier par écrit votre Partie contractante et Unify dès que raisonnablement possible de toute infraction soupçonnée ou présumée, (b) ne pas faire d'aveu qui est ou peut être préjudiciable à Unify sans le consentement écrit préalable d'Unify ; (c) donner à Unify le droit de se défendre contre l'allégation, y compris la négociation d'un règlement

- préalable ; (d) fournir à Unify une aide raisonnable pour se défendre contre la violation présumée ; et (e) permettre à Unify d'offrir les recours prévus à l'article 12.2.
5. L'obligation de Unify de vous indemniser sera exclue dans la mesure où la violation présumée vous est imputable et en particulier si elle est due à (a) une mauvaise utilisation ou toute utilisation de Services Cloud de Unify d'une manière non autorisée ou contraire aux instructions de votre Partie contractante et de Unify ou à une fin non raisonnablement envisagée par votre Partie contractante et Unify ; (b) l'utilisation de tout composant de Services Cloud de Unify en combinaison avec tout équipement matériel, environnement système ou applications de tiers non spécifiquement approuvés par votre Partie contractante et Unify ; (c) en ce qui concerne les logiciels téléchargeables et sans limitation de vos droits en vertu des licences Open Source, une modification de ceux-ci été effectuée sans le consentement écrit préalable d'Unify ; (d) l'utilisation d'un Unify Cloud Service en dehors de la portée des droits d'utilisation qui vous sont accordés en vertu du contrat Cloud Services ; (e) en ce qui concerne les logiciels téléchargeables, votre incapacité à utiliser les corrections fournies ou recommandées par votre Partie contractante et Unify, y compris les corrections et les correctifs de sécurité généralement disponibles pour l'équipement matériel sous-jacent, les logiciels de tiers ou l'environnement système ; (f) toute réclamation relative à une norme ; ou (g) dans tous les cas où Unify ou votre Partie contractante a suivi une conception ou des instructions que vous lui avez fournies ou données.
  6. Les dispositions de la présente clause, paragraphes 12.1 à 12.5 sont exhaustives en ce qui concerne les réclamations relatives à une violation alléguée ou réelle des droits de propriété intellectuelle d'un tiers. Tous les autres droits et recours sont exclus.
  7. Vous défendrez et indemniserez Unify contre toute perte, coût, dépense, demande ou responsabilité découlant d'une réclamation d'un tiers présumant une violation si (a) la réclamation découle d'un événement spécifié à la clause 12.5 ; (b) la capacité de Unify à se défendre contre la réclamation présumée a été compromise par votre manquement aux exigences de la clause 12.4 ; ou (c) la réclamation découle de l'utilisation du Réseau Client.

## **13.Responsabilité**

1. La responsabilité de Unify, que ce soit à titre d'indemnité ou autrement, pour chaque événement ou série d'événements connexes découlant des CDPS ou en relation avec celles-ci sera limitée au moindre de (i) vingt-cinq pour cent (25 %) de la Valeur du contrat ou (ii) cent mille euros (100 000 EUR). La responsabilité totale de Unify en vertu de l'Accord sera limitée à un montant égal à cinquante pour cent (50 %) de la Valeur du contrat.
2. Unify ne sera pas responsable des pertes de profit, des dommages indirects, des dommages consécutifs, y compris la perte d'affaires, la perte de contrats, l'interruption des affaires, les dépenses encourues et rendues inutiles, la perte ou la corruption des Données Utilisateur, ou les réclamations soulevées par un tiers à votre encontre, sauf indication contraire dans les présentes CDPS.  
L'exclusion de responsabilité énoncée dans le paragraphe ci-dessus s'appliquera quelle

que soit la forme d'action, que ce soit en matière contractuelle, délictuelle, de responsabilité stricte du produit ou autre, même si Unify est informé à l'avance de la possibilité des dommages en question même si ces dommages étaient prévisibles, et même si vos recours échouent dans leur objectif essentiel

3. La responsabilité de Unify en cas de perte ou de corruption des Données Utilisateur est limitée au temps et au coût de restauration des données à partir des sauvegardes générales et régulières de la plate-forme de Services Cloud de Unify que Unify effectue dans le cadre des opérations normales de Unify. Il vous incombe par ailleurs de veiller à ce que les Données Utilisateur importantes ne soient pas uniquement stockées dans les Services Cloud de Unify et de fournir régulièrement des sauvegardes ou des copies des Données Utilisateur. Vous n'utiliserez pas les Services Cloud de Unify comme seul moyen de stocker des données aussi importantes.
4. Aucun élément des CDPS ne doit être interprété comme limitant votre responsabilité, celle de Unify ou de votre Partie contractante pour fraude ou représentation frauduleuse, actes ou omissions intentionnels, blessures corporelles, négligence grave ainsi que la responsabilité en vertu d'une garantie ou de toute Loi Applicable. Ces dispositions en matière de responsabilité s'appliqueront également à votre Partie contractante. Pour dissiper tout doute, il n'y aura pas de responsabilité cumulative ou conjointe entre Unify et votre Partie contractante.
5. Sauf indication contraire dans votre forfait de service applicable, votre demande de crédits relatifs au niveau de service conformément à [l'Accord sur les niveaux de service \(SLA\)](#).
6. dans le présent document sera prescrite six (6) semaines après la survenance de l'incident. Les réclamations relatives aux Défauts se prescrivent par douze (12) mois à compter de leur accumulation respective.

## 14. Durée et résiliation

1. Si vous soumettez votre inscription à l'abonnement pour les Services Cloud de Unify, le contrat de Services Cloud prend effet à la date à laquelle votre inscription est acceptée, comme indiqué dans l'e-mail de confirmation qui vous sera envoyé, ou dans la confirmation par votre Partie contractante. Si vous obtenez des Services Cloud de Unify « hors ligne », par exemple auprès d'un représentant commercial de votre Partie contractante, le contrat Cloud Services prend effet à la date à laquelle la Partie contractante et vous le signez ou à la date convenue individuellement (la « date d'entrée en vigueur »).
2. La durée minimale d'un abonnement payant à compter de la Date d'entrée en vigueur est définie par le Plan d'abonnement que vous avez choisi. Voir [la Description des produits et services \(DPS\)](#). Par la suite, la période se renouvellera automatiquement pour des périodes de renouvellement consécutives (selon le plan d'abonnement, voir aussi DPS) jusqu'à ce que le contrat Cloud Services soit résilié avec un préavis de trois (3) mois jusqu'à la fin de la durée minimale ou de toute prolongation. Une durée minimale différente peut s'appliquer, selon les offres spéciales.

3. Après réception de l’avis de résiliation, vous disposerez de moyens techniques par lesquels Vous pourrez télécharger les Données Utilisateur de votre Utilisateur avant l’expiration du Contrat Cloud Services, à moins que les Lois Applicables ne l’interdisent. En général, la fonction de téléchargement sera disponible jusqu’à trente (30) jours à compter de l’expiration du contrat Cloud Services. A l’expiration de cette période, tous vos comptes utilisateur seront complètement supprimés ainsi que toutes les Données Utilisateur que ces Utilisateurs peuvent avoir (encore) stockées dans le service de Services Cloud de Unify respectif.  
Dès que la résiliation prendra effet, vous effacerez ou détruirez toutes les copies du logiciel téléchargeable, y compris les applications ou plug-ins que vous avez pu obtenir grâce à votre abonnement aux Services Cloud de Unify. A l’exception de la fonction de téléchargement, vous cesserez également d’utiliser n’importe quelle partie des Services Cloud de Unify même si elle est toujours à votre disposition.  
En cas de résiliation pour un motif valable qui Vous est imputable, Unify peut subordonner l’accès aux moyens techniques de téléchargement au paiement de tous les frais impayés et au paiement anticipé des frais pour la période pendant laquelle les moyens techniques de téléchargement doivent être fournis.
4. Nonobstant tout engagement d’une durée minimale, Unify peut déclarer qu’un service Unify Cloud est en fin de vie, avec un préavis d’un (1) an.

## **15. Modifications aux Services Cloud de Unify et aux CDPS**

1. Unify peut, à tout moment et à sa seule discrétion, développer et étendre les Services Cloud de Unify et peut remplacer, mettre à jour ou étendre certaines fonctionnalités des Services Cloud de Unify par des fonctions fonctionnellement équivalentes. Unify peut sélectionner et/ou modifier à sa seule discrétion l’équipement, le matériel, le logiciel, y compris les utilitaires et les outils, l’équipement et les terminaux de télécommunications, les systèmes informatiques et autres éléments, y compris la documentation associée (par exemple les instructions d’utilisation, les guides d’application et les spécifications) et la configuration utilisée pour vous fournir les Services Cloud de Unify, à condition que cela n’altère pas considérablement la fourniture de Services Cloud de Unify. Dans la mesure du possible, Unify ou votre Partie contractante annoncera suffisamment à l’avance les changements possibles dans les Services Cloud de Unify qui affectent la configuration requise du système.
2. À tout moment, les termes des présentes CDPS et les autres conditions générales auxquelles il est fait référence peuvent être modifiés, ou des fonctionnalités peuvent être ajoutées aux Services Cloud de Unify ou supprimées, ou d’autres changements qui nécessitent des changements de votre côté, tels qu’un changement de votre navigateur, des paramètres du microphone ou l’exportation de données, peuvent être mis en œuvre. Dans ce cas, Unify ou votre partie contractante vous donnera un préavis de trente (30) jours en envoyant un e-mail au contact client et, à la discrétion d’Unify, également sous d’autres formes appropriées. Si vous continuez à utiliser le service Unify Cloud après

l'entrée en vigueur de la modification, il sera supposé que Vous avez accepté les conditions modifiées.

Si Vous ne voulez pas accepter les conditions modifiées, vous pouvez résilier votre abonnement aux Services Cloud de Unify avec effet à la date d'entrée en vigueur de la modification des conditions des CDPS, sous réserve d'un préavis écrit de dix (10) jours à compter de la date d'entrée en vigueur de la modification. Si un changement doit être mis en œuvre en raison d'une exigence en vertu des Lois Applicables qui ne peut être évitée ou contournée d'une manière raisonnable et légalement conforme, il n'y aura aucun droit de votre part de résilier le contrat Cloud Services.

## **16, Conformité au Règlement sur les contrôles à l'exportation et les douanes**

1. Tous les produits, ce qui inclut notamment les articles/marchandises (« articles ») (biens/matériel, logiciels et technologies et/ou services) peuvent être soumis aux lois et réglementations en matière d'exportation et/ou aux réglementations nationales, étrangères et internationales. Les parties reconnaissent que les violations de ces lois et règlements sont interdites et que le respect des règles et règlements applicables doit être assuré en tout temps.
2. Unify exécutera toutes les procédures nécessaires et appropriées pour demander toutes les autorisations d'exportation requises pour les livraisons qui vous sont destinées, à condition que Unify soit l'exportateur légal enregistré pour les livraisons. Vous fournirez l'assistance, la documentation requise et les certificats demandés par Unify pour obtenir les autorisations requises ou pour examiner, s'assurer et documenter la conformité aux lois et règlements applicables.
3. Si les autorisations requises ne sont pas accordées, accordées en retard, accordées avec une portée réduite, révoquées ou non renouvelées, Unify ne sera pas responsable envers vous. De tels événements sont considérés comme des cas de Force Majeure.
4. Vous obtiendrez en temps voulu toutes les licences d'importation requises pour les articles importés auprès de Unify. Unify fournira, sur demande raisonnable, une aide et des documents raisonnables à l'appui du processus de délivrance des licences d'importation.
5. Vous savez que les articles fournis sous licence d'exportation sont destinés à une utilisation finale et à un utilisateur final spécifique et qu'ils peuvent être soumis à des dispositions et conditions spécifiques. Vous respecterez le contenu des licences et autorisations gouvernementales applicables et les certificats signés dans le processus de licence. Vous ne vendez, ne transférez ou ne mettez pas à la disposition d'un utilisateur final, d'une utilisation finale ou d'une destination s'écartant du contenu de la licence d'exportation, sauf si une telle action a été autorisée par l'autorité compétente délivrant l'autorisation d'exportation originale.
6. Vous ne transférerez, exporterez ou réexporterez que les articles reçus d'Unify vers des partenaires fiables. Ils veilleront à ce que les articles ne soient en aucune façon mis à la disposition des parties, des destinations et des utilisateurs finaux sous embargo, exclus des affaires ou autrement sous des sanctions pertinentes de l'Allemagne, de l'Union européenne, des États-Unis ou des Nations Unies.

7. Vous ne réexporterez aucune information technique/technologie contrôlée dans le cadre des présentes CDPS.
8. Si les articles sont exportés directement vers un pays hors de l'UE sous votre responsabilité, vous garantissez l'exportation directe hors de l'UE ou du pays d'expédition sans retard injustifié au plus tard trente (30) jours après que les articles vous aient été remis ou aient été remis à votre transitaire désigné et pendant la période de validité de l'autorisation d'exportation applicable à l'exportation individuelle. Vous ne désignerez que des transitaires fiables (exemple : certifiés AEO) qui participent à l'AES (Automated Export System – un processus douanier automatisé de l'Union européenne). Vous garantissez la clôture correcte du régime douanier respectif à la sortie de l'Union européenne ou du pays d'expédition. En cas de non-conformité, vous serez responsable de tous les coûts supplémentaires – fret et autres – et des frais imposés à Unify par l'administration fiscale nationale.
9. Les envois ne peuvent pas être réacheminés vers d'autres destinations que celles indiquées dans les documents d'expédition. Ces documents ne peuvent être retirés ou remplacés avant que l'envoi n'ait atteint sa destination initialement déclarée.
10. Si vous réexportez un Élément et à moins que Unify soit l'exportateur officiel, vous serez responsable de l'ensemble du processus d'exportation. Vous assumerez tous les coûts liés au contrôle des exportations pour une telle réexportation.
11. Vous indemniserez et dégagez Unify de toute responsabilité à l'égard de toute réclamation, procédure, action, amende, perte, coût et dommages-intérêts découlant de ou liés à votre non-respect des règlements de contrôle des exportations, et Vous indemniserez Unify pour toutes les pertes et dépenses qui en résultent.

## **17. Dispositions spéciales pour les plans d'abonnement gratuit (le cas échéant)**

1. Votre partie contractante peut vous proposer un plan d'abonnement gratuit (offres gratuites ou d'essai) à un service des Services Cloud de Unify sous certaines conditions, qui sont énoncées soit dans la [Description des produits et services \(DPS\)](#) du service respectif, soit dans des accords d'essai ou de preuve de concept spécifiques de votre Partie contractante. La présente clause 17 s'applique à tous les plans d'abonnement gratuits et prime sur toute autre disposition des CDPS.
2. Si vous utilisez un plan d'abonnement gratuit, vous ne facturerez pas Unify ou votre Partie contractante pour vos activités ou les éléments que vous soumettez aux Services Cloud de Unify, y compris les Retours. Vous devrez assumer tous les frais d'utilisation de votre plan d'abonnement gratuit. Vous assumez le risque et le coût de toute perte de données, de perte de revenus, de temps et d'efforts occasionnés par l'utilisation d'un plan d'abonnement gratuit.
3. Les plans d'abonnement gratuit aux Services Cloud de Unify peuvent avoir une date d'expiration définie ou non. En tout état de cause, Unify ou votre Partie contractante peut suspendre ou résilier le plan d'abonnement gratuit à tout moment, moyennant un préavis d'au moins quatre (4) semaines, dans le cas où la résiliation prend effet avant une date



d'expiration définie. Vous ne devez pas utiliser un plan d'abonnement gratuit avec des données que vous ne pouvez pas vous permettre de perdre ou avec des données dont vous ne disposez pas d'une sauvegarde physiquement distincte stockée en dehors des Services Cloud de Unify, à moins que vous n'ayez l'intention d'acheter un abonnement payant ultérieurement.

4. Pour le plan d'abonnement gratuit, [l'Accord sur les niveaux de service \(SLA\)](#) ne s'applique pas. Unify et votre Partie contractante n'accordent pas de crédits SLA et décline toute responsabilité :
  - (a) par rapport à toute garantie relative aux Services Cloud de Unify et à la Documentation associée, qu'elle soit expresse ou implicite, y compris les garanties implicites spécifiques de qualité marchande et d'adéquation à un usage particulier, et
  - (b) par rapport à toute responsabilité pour tout problème dans ou causé par votre plan d'abonnement gratuit aux Services Cloud de Unify, qu'il soit direct, indirect, spécial ou consécutif, y compris le manque à gagner.
5. Si un plan d'abonnement gratuit est résilié, il peut être converti en un plan d'abonnement payant. Si c'est le cas, vous devrez choisir lequel de vos Utilisateurs sera couvert par le plan d'abonnement payant. Les Utilisateurs qui ne sont pas couverts par le plan d'abonnement payant seront supprimés des Services Cloud de Unify et perdront l'accès à leurs Données Utilisateur. Notez que Unify ou votre Partie contractante n'a aucune obligation de convertir votre plan d'abonnement gratuit en un plan d'abonnement payant pour les Services Cloud de Unify respectifs.

## Dispositions générales

1. **Droits de propriété.** En ce qui concerne les marques, dessins et modèles industriels, noms ou noms de domaine de Unify et des fournisseurs de Unify (aux fins de la présente clause, les « Marques »), ils conservent la propriété de tous les droits de propriété intellectuelle sur toutes les Marques associées ou utilisées ou affichées avec les Services Cloud de Unify. Vous ne pouvez pas encadrer ou utiliser des techniques de cadrage pour inclure des marques de Unify ou des fournisseurs de Unify, ou d'autres informations exclusives (y compris les images, le texte, la mise en page ou le formulaire) des fournisseurs de Unify ou de Unify sans le consentement écrit exprès de Unify. Vous ne pouvez pas utiliser de méta-balise ou tout autre « texte caché » utilisant les marques de Unify ou du fournisseur de Unify sans le consentement écrit du Propriétaire de la marque concernée.
2. **Frais et plan de tarification.** Les frais de votre abonnement aux Services Cloud de Unify sont fixés par votre Partie contractante.

## Annexe 1 – Définitions

Les termes en majuscules utilisés dans lesdites CDPS et les documents auxquels il est fait référence dans les présentes sont définis comme suit :



« Abonnement » désigne l'acquisition récurrente des Services Cloud de Unify par le Client final selon les termes et conditions définis dans le Plan d'abonnement. Les Services Cloud de Unify sont exclusivement commercialisés par des abonnements.

« Accord sur le Traitement des Données » ou « DPA » désigne l'accord pour le traitement des données à caractère personnel en vertu duquel Unify collectera, stockera et traitera les Données personnelles.

« Accord sur les niveaux de service » ou « SLA » est incorporé dans les présentes CDPS en tant qu'[Accord sur les niveaux de service \(SLA\)](#) et décrit le niveau de service que vous pouvez attendre de Unify en ce qui concerne les Services Cloud de Unify.

« Administrateur de Location » désigne un Utilisateur de location ou votre locataire de services cloud ou bien un tiers ayant obtenu l'accès à la console d'administration du Client pour les Services Cloud de Unify. L'Administrateur de Location peut créer des utilisateurs de la location et d'autres utilisateurs, et peut accorder à d'autres Utilisateurs de location, ou à des tiers, l'accès à la console d'administration, ce qui fait d'eux aussi un Administrateur de Location. Le premier Administrateur de Location est automatiquement créé lors de l'inscription aux Services Cloud de Unify en même temps que le Contact client.

« Application Services Cloud de Unify » est une application pour les appareils mobiles qui peuvent être utilisés pour accéder aux Services Cloud de Unify.

« Client final », également dénommé par « Vous », désigne l'entreprise ou l'organisation qui fait partie du contrat Cloud Services et qui est responsable de l'utilisation correcte des Contrats Cloud Services par les utilisateurs et de leurs Données Utilisateur dans le cadre de la location des Services Cloud de Unify.

« Compte utilisateur » désigne un compte que vous avez créé dans la console d'administration des Services Cloud de Unify, généralement pour un Utilisateur. Sauf si vous donnez d'autres instructions à votre Partie contractante, les Données Utilisateur relatives à ce Compte utilisateur seront conservées pendant toute la durée de votre abonnement.

« Conditions de production du service (CDPS) » désigne le présent document avec les termes clés selon lesquels Unify produit les Cloud Unify Services qui sont fournis au Client par la Partie contractante. Les CDPS doivent faire partie de tout Contrat Cloud Services entre le Client et la Partie contractante pour les Services Cloud de Unify.

« Contact client » désigne une personne au sein de votre entreprise ou de votre organisation qui est notre contact principal et qui a le pouvoir d'agir au nom de votre entreprise ou de votre organisation en ce qui concerne toutes les activités quotidiennes liées aux Services Cloud de Unify. Cette personne doit être nommée au cours du processus d'inscription, sera également le premier Utilisateur créé dans votre location des Services Cloud de Unify et jouera donc (initialement) le rôle d'Administrateur de Location.

« Contrat de Services Cloud » désigne un accord entre le Client et la Partie contractante sur l'utilisation des Services Cloud de Unify par le Client, dont les CDPS (le présent document) fait partie.

« Contrat de licence d'utilisateur final tiers » ou « CLUF tiers » désigne un ensemble de conditions générales de licence du fournisseur d'un composant tiers commercial ou d'un Freeware, dont l'acceptation est une condition préalable à l'octroi du droit d'utiliser le composant tiers ou le Freeware en question.

« Contrat de licence d'utilisateur final » ou « CLUF » signifie notre ensemble de termes et conditions de licence pour l'utilisation de logiciels par les Utilisateurs finaux. Bien que les Services Cloud de Unify soient, en principe, une application basée sur le cloud, certains de ses composants doivent être téléchargés et installés, comme les applications pour smartphones et tablettes. Ces composants sont couverts par le CLUF. En outre, les licences Open Source et les CLUF de tiers peuvent s'appliquer.

« Conversation » désigne un certain nombre d'éléments de conversation (messages, fichiers, réunions en temps réel par appel téléphonique, vidéo, partage d'écran, etc.) partagés et consultables par tous les participants. Les Conversations peuvent être « privées » – en ce sens que les utilisateurs doivent être explicitement ajoutés à la Conversation, voir le contenu ou elles peuvent être « ouvertes » – en ce sens que tout utilisateur peut choisir de s'y joindre. Les Conversations sont modérées par les participants à la Conversation, toute personne participant à la Conversation ayant la capacité de retirer d'autres personnes si nécessaire.

« Date d'entrée en vigueur » désigne la date d'entrée en vigueur du Contrat Cloud Services, tel que décrit plus en détail dans les [CDPS](#).

« Défaut » signifie un manquement reproductible des Services Cloud de Unify à se conformer aux spécifications des Services Cloud de Unify telles que décrites dans la [Description des produits et services \(DPS\)](#).

« Description des produits et services » ou « DPS » désigne la description des Services Cloud de Unify et des services qui y sont associés. Certaines fonctions des Services Cloud de Unify et des services associés peuvent être disponibles uniquement si vous souscrivez à un ensemble de services admissibles.

« Documentation » désigne les descriptions techniques et/ou fonctionnelles qui sont fournies ou mises à la disposition du Client avec les Services Cloud de Unify. La Documentation sera généralement fournie en ligne. La Documentation comprend, entre autres, la description des caractéristiques de performance, des caractéristiques ou des exigences matérielles et logicielles. Si et dans la mesure requise par le détenteur des droits respectifs, la Documentation comprend également les textes de la Licence Open Source ou les conditions spéciales de licence d'un fournisseur de Freeware ou d'un autre fournisseur de logiciels tiers commercial.

« Données à caractère personnel » désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (« Sujet de données ») ; une personne identifiable est celle qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs facteur(s) spécifique(s) à son identité physique, physiologique, mentale, économique, culturelle ou sociale.

« Données d'assistance » désigne les données d'utilisation qui sont collectées lorsqu'un Utilisateur soumet une demande d'assistance, y compris des informations sur l'environnement matériel et logiciel de l'Utilisateur lorsque le Défaut s'est produit, et d'autres informations connexes, tels que les informations de contact ou d'authentification, la personnalisation des sessions de chat, les données résultant des diagnostics, les données du système et du registre concernant les installations logicielles, les configurations matérielles et les fichiers ou captures d'écran de suivi des erreurs.

« Données d'utilisation » désigne les données statistiques, les analyses, les tendances et les informations d'utilisation dérivées de l'utilisation des Services Cloud de Unify par chaque Utilisateur. Par exemple, les Données d'utilisation comprennent notamment des informations quantitatives agrégées sur le nombre d'Utilisateurs, la bande passante utilisée, l'espace de stockage ou la capacité du CPU.

« Données Utilisateur » ou « Contenu Utilisateur » inclut notamment toutes les données, y compris tous les textes, sons, logiciels, fichiers d'images, documents, photos, diapositives de présentation, enregistrements audio et/ou vidéo, commentaires, questions, entrées d'appel et journaux, transcriptions ou autres contenus, informations ou fichiers qu'un Utilisateur soumet aux Services Cloud de Unify. Elles sont soumises par le biais des Services Cloud de Unify, et générées en utilisant les Services Cloud de Unify, stockées dans les Services Cloud de Unify, ou bien créées par l'utilisation des Services Cloud de Unify. En d'autres termes, il s'agit de toutes les données vous concernant et provenant de vous ou de l'un des utilisateurs inexistant avant votre inscription aux Services Cloud de Unify.

« Droits de propriété intellectuelle », désigne les droits d'auteur (y compris les droits moraux), les brevets, les dessins et modèles protégés, les dessins et modèles enregistrés, les droits sur les dessins et modèles, les modèles d'utilité, les marques de commerce, les marques de service, les secrets d'affaires, le savoir-faire, les droits sur les bases de données, les droits personnels, les noms de société ou d'entreprise, les noms de domaine et autres droits de type similaire, dans tout pays ou juridiction, y compris tous les enregistrements, les demandes d'enregistrement, les demandes d'enregistrement, les droits de demander un enregistrement et les licences relatives à ces droits.

« Force Majeure » désigne tout événement échappant au contrôle raisonnable d'une partie, y compris (i) les dommages ou la destruction ou l'achat forcé des locaux ou d'autres biens appartenant à la partie affectée ; (ii) les incendies, explosions, accidents, dommages causés par la foudre, interférences électromagnétiques ; (iii) tempêtes, tremblements de terre, ouragans, tornades, inondations, éruptions volcaniques ou autres catastrophes naturelles ; (iv) guerres, menaces de guerre, actes terroristes, insurrections, rébellions, émeutes ou autres troubles civils ;

(v) épidémies, pandémies, restrictions de quarantaine ou autres restrictions ou avis de santé publique ; (vi) grèves ou lock-out ou autres interruptions de travail ; (viii) l'interruption des services de transport ; (viii) les sanctions, les embargos ou le manque de matériaux, de fournitures ou de services publics, la rupture des relations diplomatiques ; (ix) le défaut de toute autorité gouvernementale applicable de délivrer des licences ou approbations, ou la suspension, la résiliation ou la révocation de toute licence ou approbation requise pour l'exploitation des affaires de la Partie affectée ou l'exécution des services, ou toute autre circonstance en conséquence de laquelle l'exécution par la partie affectée est empêchée par la loi ; ou (x) dans le cas de Unify, la survenance de l'un des événements susmentionnés à ses sous-traitants ou fournisseurs, ce qui entraîne un retard ou un défaut d'exécution de leur part.

« Forum d'assistance » est une section du portail d'assistance Services Cloud de Unify qui permet aux Utilisateurs de tous les clients et locataires de Services Cloud de Unify de discuter de leurs questions concernant les Services Cloud de Unify et d'afficher et recevoir des informations de dépannage. L'utilisation du Forum d'assistance est régie par le [Règlement du Forum d'assistance \(SFR\)](#) (Annexe 6).

« Fournir des Services Cloud de Unify », signifie détenir un Contrat Cloud Services avec vous, vous donnant accès aux Services Cloud de Unify. Les Services Cloud de Unify vous sont fournis par une entité légale au sein du Groupe Atos ou, le cas échéant, par le Revendeur Accrédité de Unify.

« Frais » désigne les frais et les prix des Services Cloud de Unify, tels qu'ils ont été convenus entre Vous et Unify ou votre Partie contractante. Il peut y avoir des frais mensuels, des frais d'utilisation ou des frais uniques.

« Freeware » désigne un programme informatique qui peut être utilisé sans paiement ou autre compensation (par exemple, par la publicité). Les Freewares peuvent être soumis à des conditions de licence spéciales du vendeur, ce qui, par exemple, peut limiter le droit de distribuer ou redistribuer le Freeware. Les Freewares peuvent avoir des limitations fonctionnelles qu'une version commerciale n'a pas. En général, le vendeur d'un Freeware n'accorde pas l'accès au code source du Freeware.

« Heures de service » désigne les heures d'un jour de service pendant lesquelles un service d'assistance Services Cloud de Unify particulier, tel que UHD, est disponible. Les délais de service peuvent varier en fonction du service de support et du plan d'assistance applicable.

« Incident » désigne un événement qui affecte la fourniture des Services Cloud de Unify, par exemple un cas de non-exécution des Services Cloud de Unify ou l'incapacité à atteindre un niveau de service. Les incidents sont décrits plus en détail dans [la description des produits et services \(DPS\)](#).

« Jour de service » désigne un jour où Unify fournit un service particulier de support Services Cloud de Unify, tel que UHD. Les jours de service pour différents services de support peuvent varier en fonction du service de support et du plan de support applicable.

« Jour ouvrable » désigne les jours de la semaine au cours desquels la plupart des entreprises sont ouvertes, habituellement du lundi au vendredi, sauf les jours fériés locaux ou les jours fériés généraux. Afin de déterminer le délai d'un avis, le calendrier des jours ouvrables applicable à la partie bénéficiaire prévaudra, tandis que le délai d'une action sera déterminé par le calendrier des jours ouvrables applicable à la partie obligée de prendre l'action.

« Licence Open Source » ou « Licence OSS » désigne les termes de la licence d'un programme informatique qui donne à l'utilisateur, au-delà du droit d'utilisation sans droit de licence ou redevance, des droits d'utilisation qui sont habituellement réservés au propriétaire du droit d'auteur du programme informatique, par exemple le droit d'analyser le programme informatique comme il le souhaite, de l'éditer, de le fusionner avec d'autres programmes d'ordinateur ou d'en dériver leurs propres programmes informatiques et d'en distribuer les résultats (aux fins de cette disposition, collectivement appelés « Travail »). En retour, ces conditions de licence exigent qu'au moins l'une des conditions suivantes soit remplie : (a) le code source ou les informations de conception concernant le Travail doivent être mis à disposition ; (b) le droit de créer des Travaux dérivés concernant l'œuvre doit être accordé ; (c) une licence libre de redevances à tout tiers pour utiliser les droits de propriété intellectuelle de la partie incorporée dans le Travail ou (d) pour identifier le propriétaire du droit d'auteur du Freeware non modifié. Les licences Open Source sont, par exemple et sans limitation, toute version de la GNU General Public License (GPL) ou de la GNU Lesser General Public License (LGPL) ou de la Affero General Public License (AGPL) ou des licences open-source similaires, des licences « gratuites », et les licences générales de ces dernières en tant que « domaine public ».

« Location de Services Cloud de Unify » désigne le segment ou le domaine logiquement séparé sur la plateforme des Services Cloud de Unify qui vous est dédiée à vous et à vos Utilisateurs.

« Logiciel Open Source » ou « OSS » signifie un programme informatique qui est, en principe, disponible sans frais, sous licence Open Source License, et qui est disponible soit (a) sous forme de code source seulement, soit (b) sous forme de code objet (exécutable), et le code source est livré avec le code exécutable.

« Loi(s) Applicable(s) » désigne et comprend toutes les lois, statuts, règlements, directives, lignes directrices et codes de conduite de tout gouvernement ou organisme de réglementation de juridiction compétente et toutes les ordonnances de tout organisme de réglementation ou autre administration ou tribunal ou autre tribunal de juridiction compétente qui s'appliquent aux présentes CDPS, Vous, Unify ou à l'exécution de vos obligations ou de celles de Unify en vertu des présentes CDPS.

« Lois applicables en matière de contrôle des exportations » désigne toute exigence nationale et internationale en matière de commerce extérieur et de douane ou tout embargo ou autre sanction comme les lois antiterroristes, les listes de personnes refusées ou autres sanctions similaires stipulées par la République fédérale d'Allemagne, l'Union européenne, les États-Unis et d'autres lois nationales applicables en matière d'exportation, par exemple du pays/juridiction où se trouve le site des activités d'un Utilisateur ou le vôtre. Les Lois applicables en matière de contrôle des exportations constituent un sous-ensemble des lois applicables.

« Norme » désigne toute spécification technique qui est distribuée, publiée ou mise à disposition par un consortium, un organisme de normalisation, un groupe d'intérêt spécial ou une entité similaire, en vue d'une adoption généralisée par le secteur.

« Organisme de réglementation » désigne toute autorité publique qui a ou peut, de temps à autre, avoir un pouvoir de supervision ou de réglementation sur votre Partie contractante et/ou Unify conformément aux lois applicables sur tout aspect de l'exécution ou de l'accomplissement des droits, droits ou obligations liés aux Services Cloud de Unify.

Services Cloud de Unify « Plan d'abonnement » désigne un produit d'abonnement vendable pour les Services Cloud de Unify dans lequel les caractéristiques spécifiques de l'abonnement sont définies, comme la durée. Les packages de services disponibles, les modalités de modification et de renouvellement de l'abonnement, les cycles de facturation et les frais.

« Politique d'utilisation acceptable » ou « AUP » désigne un ensemble de règles et de règlements visant à garantir que toute personne qui utilise les Services Cloud de Unify bénéficie d'une utilisation productive, sans interruption et sûre des Services Cloud de Unify. Il décrit ce qui est considéré comme une utilisation acceptable des Services Cloud de Unify, ce qui ne l'est pas et ce qui se produira s'il y a violation de l'AUP.

« Production de Unify Cloud Service, Produits » désigne l'exécution du logiciel Services Cloud de Unify dans un centre de données afin de permettre aux utilisateurs d'accéder à ce logiciel et de rendre disponibles tous les autres produits et services appelés collectivement les Services Cloud de Unify. Les Services Cloud de Unify sont Produits par Unify.

« Publier » signifie tout téléchargement, publication, affichage, lien ou toute autre forme de mise à disposition de Contenu Utilisateur dans les Services Cloud de Unify.

« Réseau Client » signifie toute partie de votre réseau et les dispositifs qui y sont exploités, y compris les ordinateurs personnels, l'équipement de réseau de données actif et passif, les applications de réseau de télécommunications et tous les équipements associés (y compris les composants de réseau de tiers) qui peuvent être utilisés pour les Services Cloud de Unify.

« Résolution » désigne les mesures prises pour résoudre un incident. Cela peut aussi désigner une tâche de contournement.

« Revendeur Accrédité » désigne la société autorisée par Unify à revendre les Cloud Unify Services et qui vous fournit des Cloud Unify Services si vous détenez le Contrat Cloud Services avec ladite société.

« Service de dépannage utilisateur » ou UHD désigne un service d'assistance spécial qui fournit un support dédié pour les Services Cloud de Unify.

« Services Cloud de Unify Core Services » désigne l'application « Services Cloud de Unify » telle que définie dans la [Description des produits et services \(DPS\)](#). Les installations auxiliaires des Services Cloud de Unify, telles que la section du portail des Services Cloud de Unify qui s'occupe de la gestion des (nouveaux) abonnements, le Forum d'assistance ou les plugins ou fonctionnalités optionnels qui doivent être activés et/ou téléchargés séparément, sont exclus.

« Portail des Services Cloud de Unify » désigne le site Web sur lequel vous vous connectez pour Services Cloud de Unify et sur lequel les abonnements à Services Cloud de Unify sont conclus.

« Services Cloud de Unify Self Service » désigne un ensemble d'installations de soutien en libre-service pour les Services Cloud de Unify, comme une FAQ et le Forum d'assistance.

« Plan de Support des Services Cloud de Unify » désigne une partie des CDPS avec votre Partie contractante qui couvre les services de support client et utilisateur.

« Portail d'assistance des Services Cloud de Unify » désigne un formulaire de support basé sur le Web à partir duquel les différentes formes de support fournies par Unify peuvent être accédées. La portée exacte du support est déterminée par le package de services applicable.

« Services Cloud de Unify » désigne, collectivement, tous les services cloud de marque Unify, y compris « Circuit » et « OpenScape Cloud », qui sont produits par Unify Software and Solutions GmbH & CO.KG et qui vous sont fournis par la Partie contractante.

« Utilisateur de location » désigne un Utilisateur de Services Cloud de Unify qui est enregistré par un Client en tant qu'Utilisateur dans une location spécifique du service cloud.

« Utilisateur invité de location croisée » est un utilisateur de location d'une autre location de Cloud Services (différente de la vôtre), qui est ajouté à une Conversation dans la location des Services Cloud de Unify du Client final. Une fois que l'utilisateur de l'autre locataire des Services Cloud de Unify a accepté l'invitation, il aura un accès complet au contenu de la Conversation spécifiée mais il ne peut accéder à aucune autre Conversation hébergée dans la location des Services Cloud de Unify du Client final. Un Utilisateur invité de location croisée ne compte pas dans le nombre de Comptes utilisateur auxquels vous avez souscrit.

« Utilisateur invité de session » est un utilisateur temporaire des services des Services Cloud de Unify qui est invité à une réunion (par exemple, télécom, vidéoconférence, partage d'écran, etc.) hébergé dans le cadre d'une Conversation de votre location de Services Cloud de Unify.



L'Utilisateur invité de session ne voit que ce qui est partagé dans la réunion. A la fin de la réunion, ils continueront d'avoir accès au contenu de la réunion pendant un (1) mois. Un Utilisateur invité de session ne compte pas dans le nombre de comptes utilisateur auxquels vous êtes abonné. L'Utilisateur invité de session peut ne pas être un Utilisateur de location d'une location de Cloud Services.

« Utilisateur invité » désigne un utilisateur de Services Cloud de Unify qui n'est pas l'utilisateur de votre location, à qui vous souhaitez fournir un accès temporaire aux Services Cloud de Unify, sous votre seule et entière responsabilité et à vos frais.

« Utilisateur » (par exemple Utilisateur Circuit) désigne collectivement les différents types d'utilisateurs de Services Cloud de Unify liés à un client particulier. Vous êtes responsable de toutes les activités de vos utilisateurs de Services Cloud de Unify et de leur conformité aux CDPS et en particulier de leur conformité à la [Politique d'utilisation acceptable \(AUP\)](#).

« Valeur du contrat » désigne le montant total des frais récurrents que vous avez effectivement payés à votre Partie contractante dans le cadre de votre contrat Cloud Services au cours de la période de douze (12) mois précédant l'événement qui entraîne la responsabilité ou, si la durée du contrat Cloud Services a été inférieure à douze (12) mois, le montant total des frais récurrents qui auraient été payés si le Contrat Cloud Services avait été maintenu pendant douze (12) mois, calculé selon le montant médian des frais qui ont déjà été payés à Unify jusqu'à l'événement en question. Si le Contrat a été conclu avec un Revendeur Accrédité de Unify, la Valeur du Contrat sera déterminée en fonction du prix catalogue général au moment de la commande.

Niveaux de service » désigne les mesures de performance du service avec les objectifs de niveau de service correspondants pour la fourniture des Services Cloud de Unify.

## **Annexe 2 – CDPS supplémentaires Circuit**

Circuit fournit des services de communication en temps réel. Le service Circuit n'est pas destiné à remplacer votre service téléphonique ou Internet principal. Vous ne devriez pas utiliser Circuit comme seul moyen de télécommunication.

Vous reconnaissez également que Circuit n'est pas destiné à soutenir ou à acheminer des appels d'urgence tels que les appels aux hôpitaux, à la police, aux services d'incendie ou à d'autres types de services qui relient un utilisateur à un point de réponse aux services d'urgence. Il est de votre responsabilité de fournir des services téléphoniques fixes (fixes) ou sans fil (mobiles) qui offrent l'accès à ces services d'urgence. Circuit ne prend pas en charge les fonctions spéciales requises par les services d'urgence, telles que la fourniture d'informations sur la localisation de l'appelant au service d'urgence. Veuillez noter que ceci s'applique également si, techniquement, vous pourriez effectivement vous connecter de Circuit à un service d'urgence. Dans ce cas, vous devrez fournir les détails de votre emplacement physique pour permettre aux services d'urgence de vous répondre.

## **Annexe 3 – CDPS supplémentaires pour OpenScape Cloud**

OpenScape Cloud fournit des services de communication en temps réel. Le service OpenScape Cloud est conçu pour être le principal service téléphonique interne de votre entreprise. OpenScape Cloud n'inclut pas les services de réseau téléphonique public commuté (PSTN). Ces services peuvent être intégrés à OpenScape Cloud mais doivent être fournis par un fournisseur de services enregistré. Voir l'annexe – Description des produits et services (DPS).

Les appels d'urgence sont pris en charge dans l'offre standard OpenScape Cloud. Les appels d'urgence nécessitent une configuration spécifique du locataire du système d'exploitation Cloud. Les informations concernant l'activation et la configuration des appels d'urgence pour le locataire système d'exploitation Cloud se trouvent dans la Description des produits et services (DPS).

## **Annexe 4 – CDPS – Accord sur les niveaux de service (SLA)**

Unify produit des Services Cloud de Unify et prend en charge les utilisateurs de Services Cloud de Unify avec un niveau de service décrit dans la présente annexe et accorde des crédits au cas où il ne peut pas respecter ces niveaux de service et que certaines conditions s'appliquent. Votre Partie contractante a le droit de vous proposer ce SLA, y compris les crédits SLA, dans le cadre de votre contrat avec la Partie contractante. Les demandes de crédits SLA doivent être adressées à votre Partie contractante..

Le présent SLA couvre les services Unify Cloud suivants : Circuit et OpenScape Cloud, dans le cadre du Contrat Cloud Services avec la Partie contractante. Il s'applique à Unify Cloud Service pour lequel vous avez un abonnement payant appelé Unify Cloud Service ci-dessous.

### **2. Définitions**

Outre les termes définis à l'Annexe 1, les définitions suivantes s'appliquent :

- § « Disponibilité » désigne la période pendant laquelle le Unify Cloud Service souscrit est disponible pour l'accès et l'utilisation, sous réserve des exclusions décrites dans le présent Accord sur les niveaux de service (SLA), en particulier la section 2.
- « Exceptions de disponibilité » signifie des circonstances indépendantes de la volonté de Unify et dans lesquelles le Cloud Unify Service souscrit ne peut pas être fourni conformément aux engagements de Unify en matière de SLA, comme indiqué à la section 2.1c) ci-dessous.
- « Mois d'abonnement » désigne un cycle de facturation mensuel complet pendant la durée de l'abonnement.
- Le terme « Temps d'arrêt » désigne le nombre total de minutes au cours d'un mois d'abonnement pendant lequel l'intégralité de Unify Cloud Core Service n'est pas disponible. L'indisponibilité de certaines fonctions de service n'est pas considérée

comme un temps d'arrêt, à moins que cette indisponibilité ne rende le Unify Cloud Core Service indisponible ou inaccessible.

- « Temps de réponse » désigne le temps entre la réception d'une demande de service par Unify et le moment où UHD répond pour la première fois à cette demande de service, sous réserve des heures de service applicables
- « Temps d'arrêt vérifié » désigne le temps d'arrêt réclamé par le Client et vérifié par Unify, tel que stipulé dans ce SLA.

## 2. Disponibilité des Services Cloud de Unify

### 1. Généralités

Unify s'engage à déployer des efforts commercialement raisonnables pour fournir aux Services Cloud de Unify une disponibilité de 99,9 %, à l'exception des temps d'arrêt dans le cadre des exclusions suivantes :

#### a) Maintenance planifiée

Il s'agit d'un temps d'arrêt programmé à l'avance pour installer les corrections de bogues, les mises à jour et pour effectuer d'autres travaux de maintenance. La maintenance programmée sera, en général, effectuée en dehors des heures de pointe d'utilisation des Services Cloud de Unify. Les clients seront informés de la maintenance programmée sous forme textuelle au moins deux (2) jours à l'avance.

#### b) Maintenance d'urgence

En cas d'urgence, le temps d'arrêt peut être programmé immédiatement s'il est nécessaire pour prévenir ou éviter des dommages, ou pour installer des corrections de problèmes qui ne peuvent être retardées jusqu'à la prochaine période de maintenance programmée, par exemple une correction de sécurité pour une vulnérabilité considérée comme « élevée ». Unify est obligé de tenter d'informer le Client final, mais un délai de préavis plus court que pour la maintenance programmée peut s'appliquer.

#### c) Exceptions de disponibilité

Il s'agit de temps d'arrêt causés par :

- des événements de Force Majeure ;
- des problèmes, incidents et défauts dont vous êtes responsable, tels que
  - Malgré les conseils de Unify ou de votre Partie contractante, vous continuez à utiliser les Services Cloud de Unify souscrits d'une manière dangereuse ou illicite, en particulier si une telle utilisation viole la [Politique d'utilisation acceptable \(AUP\)](#) affichée sur le portail des Services Cloud de Unify souscrits sur votre site Web de Revendeurs accrédités,
  - Toute action ou inaction non autorisée de vos employés, agents, sous-traitants ou fournisseurs en ce qui concerne les Services Cloud de Unify souscrits, ou si

- quelqu'un accède au réseau de Unify en utilisant vos mots de passe ou votre équipement sans votre permission ;
- Votre incapacité à respecter les configurations, les plateformes, les logiciels ou le matériel requis ;
  - Le non-respect des politiques applicables en matière d'utilisation acceptable, y compris l'utilisation des Services Cloud de Unify qui contreviennent à la [Politique d'utilisation acceptable \(AUP\)](#)
  - Les problèmes, incidents et défauts causés par des logiciels de tiers (y compris les services de tiers ou les logiciels tels que les navigateurs que vous utilisez) ou le matériel de tiers (y compris votre équipement réseau), à condition qu'ils ne soient pas sous le contrôle de Unify ou qu'ils n'aient pas été recommandés pour les Services Cloud de Unify ;
  - Les défaillances de la connexion Internet entre vous et le point de présence de Unify pour les centres de données fournissant les Services Cloud de Unify souscrits ;

Sont également exclus les temps d'arrêt affectant les Comptes utilisateur des Services Cloud de Unify qui n'étaient pas soumis à un abonnement payant au moment de l'incident (ce qui inclut notamment les abonnements GRATUITS ou les abonnements d'essai par exemple).

## 2 Crédits de disponibilité

a) Si Unify n'atteint pas les objectifs de disponibilité des Services Cloud de Unify souscrits pour le mois d'abonnement, vous pouvez réclamer un crédit de disponibilité auprès de votre Partie contractante conformément au tableau ci-dessous.

Vous devez soumettre votre réclamation à un crédit de disponibilité par l'intermédiaire de votre Contact client avec votre Partie contractante au plus tard dix (10) jours ouvrables après la Date de facturation. La demande de service doit contenir une copie de la facture et des détails raisonnables sur le temps d'arrêt réclamé et le niveau de disponibilité non atteint par Unify.

Votre Partie contractante transmettra la créance à Unify. Unify est tenu de vérifier avec un jugement raisonnable le temps d'arrêt réclamé et de répondre à la réclamation à votre Partie contractante dans un délai de dix (10) jours ouvrables si la réclamation peut être vérifiée par Unify (Temps d'arrêt vérifié) et quel crédit de disponibilité sera appliqué.

b) Les crédits de disponibilité suivants se rapportent aux forfaits de services et aux options de forfaits décrits plus en détail dans la **Description des produits et services (DSP)**, qui est fournie par votre Partie contractante, et ils seront appliqués aux Niveaux de disponibilité atteints :

Niveau de disponibilité atteint	Crédit de disponibilité par Package de services		
	ENTERPRISE ENTERPRISE V,	PROFESSIONAL PROFESSIONAL V	TEAM TEAM V
< 99.9 % mais > 99.5%	2.5%	–	–

< 99.5% mais > 99.0%	5%	2.5%	–
< 99.0% mais > 98.5%	7.5%	5%	2.5%
< 98.5% mais > 98.0%	10%	7.5%	5%
< 98.0% mais > 97.5%	12.5%	10%	7.5%
< 97.5% mais > 97.0%	15%	12.5%	10%
< 97.0% mais > 96.5%	17.5%	15%	12.5%
< 96.5% mais > 96.0%	20%	17.5%	15%
< 96.0% mais > 95.5%	22.5%	20%	17.5%
< 95.5% mais > 95.0%	25%	22.5%	20%
< 95.0% mais > 90.0%	50%	25%	22.5%
< 90.0%	100%	50%	25%

Pour les options de forfait, les crédits SLA pour « ENTREPRISE » s’appliquent.

Calcul :

- Les Crédits de disponibilité se réfèrent à la facture de la période de facturation qui fait l’objet de la revendication.
- Le Montant crédité est calculé en multipliant les Crédits de Disponibilité avec les montants de facture respectifs pour chaque Package de services et Options de package et en prenant la somme sur ces produits.
- Le niveau de disponibilité atteint est calculé comme suit : la différence entre (a) le nombre total de minutes du mois d’abonnement moins (b) le nombre total de minutes du temps d’arrêt qualifié, divisé par (c) le nombre total de minutes du mois d’abonnement.
- Le Temps d’arrêt qualifié est calculé comme suit : Temps d’arrêt vérifié moins (a) le nombre total de minutes de Maintenance programmée et de maintenance d’urgence du Mois d’abonnement et (b) le nombre total de minutes d’Exceptions de disponibilité, tel que défini ci-dessus.

Exemple pour le calcul du crédit de disponibilité :

- Hypothèses :
  - Période de facturation : du 12 mai au 11 juin
  - Montant facturé pour ce mois : 300 EUR pour les Utilisateurs Unify Cloud Service affectés au Package de services ENTERPRISE, 200 EUR/PROFESSIONAL, 100 EUR/TEAM, et 100 EUR pour les Options du Package (ou USD ou autre devise de facturation)
  - 300 minutes de temps d’arrêt qualifié au cours de cette période de facturation (31 jours).
- Nombre total de minutes dans le mois d’abonnement = 31 jours x 24 h x 60 min = 44 640 minutes.

- Niveau de disponibilité atteint =  $(44\,640 - 300) / 44\,640 = 99,32\%$ .
- Les crédits de disponibilité qui en résultent sont de 5 % pour les utilisateurs Unify Cloud Service affectés au Package de services ENTERPRISE, 2,5 %/PROFESSIONAL, 0 %/TEAM, et 5 % pour les Options du Package.
- Le montant crédité est calculé comme suit : 5 % de 300 EUR pour les Utilisateurs Unify Cloud Service affectés au Package de services ENTERPRISE, plus 2,5 % de 200 EUR/PROFESSIONAL, plus 0 % de 100 EUR/TEAM – 5 % x 100 EUR pour les Options du Package = 25 EUR (ou USD ou autre devise de facturation).

c) Le Crédit de disponibilité sera appliqué par votre Partie contractante à la facture à la suite de la réponse de Unify à votre demande de crédit de disponibilité. Le crédit de disponibilité ne peut excéder cent pour cent (100 %) du montant facturé, et les crédits de disponibilité ne peuvent être accumulés sur plusieurs mois d'abonnement. Il n'y a pas de remboursement des Crédits de disponibilité pour les deux (2) derniers mois de l'abonnement au cas où l'abonnement n'est pas renouvelé.

d) Critères d'éligibilité :

Pour être éligible aux Crédits de disponibilité, vous ne devez pas être

- en retard avec vos paiements mensuels,
- en violation de la [Politique d'utilisation acceptable \(AUP\)](#)
- par ailleurs en violation substantielle des [Conditions de production du service \(CDPS\)](#)

e) Les Crédits de disponibilité ne seront accordés que si vous avez un abonnement payant à un Unify Cloud Service. Les Crédits de disponibilité ne sont pas disponibles si vous êtes abonné à un forfait de service gratuit, à un abonnement d'essai ou à tout autre abonnement non payé pour un essai ou une évaluation.

2.3 Les Crédits de disponibilité sont votre seul et unique recours à l'égard de toute revendication pour des Défauts des Services Cloud de Unify souscrits. En particulier, aucun frais ne sera remboursé. Cela n'affecte pas votre droit de résilier le Contrat de service cloud pour un motif valable, comme stipulé dans les [Conditions de production de services \(CDPS\)](#).

### **3. Assistance pour les Utilisateurs des Services Cloud de Unify**

1. Les Services d'assistance utilisateur sont définis et offerts par votre Partie contractante et sont soumis à votre Contrat Cloud Services avec votre Partie contractante. Unify fournit généralement les installations d'assistance suivantes pour les Utilisateurs des Services Cloud de Unify :
  - Auto-assistance via le portail d'assistance Services Cloud de Unify,
  - Service de dépannage utilisateur (UHD),
  - Traitement des demandes de service, c'est-à-dire l'ouverture des tickets pour les Défauts.

Les différentes installations de support sont décrites plus en détail dans la [Description des produits et services \(DPS\)](#). Certains de ces services d'assistance sont disponibles uniquement si vous avez souscrit au Package de services correspondant. La mesure dans laquelle vous avez accès à ces installations et la façon dont ces installations vous sont fournies est assujettie à votre Contrat Cloud Services avec votre Partie contractante

2. Les installations Services Cloud de Unify Self Service font partie intégrante des Services Cloud de Unify et sont donc couvertes par la section précédente sur la disponibilité des Services Cloud de Unify. Aucun engagement de disponibilité séparé ne s'applique pour le Portail d'assistance Services Cloud de Unify.
3. La disponibilité de l'UHD est décrite dans la [Description des produits et services \(DPS\)](#). Unify fera des efforts commercialement raisonnables pour répondre aux demandes le plus rapidement possible. Il n'y a pas de crédits SLA pour les services UHD.
4. Pour les demandes adressées au service UHD ou pour les tickets, Unify est tenu de faire des efforts commercialement raisonnables pour atteindre l'objectif de temps de réponse décrit ci-dessous, en fonction du niveau de priorité de la demande de service :

Degré de priorité	Objectif de temps de réponse
Niveau de priorité 1	1 heure
Niveau de priorité 2	2 heures
Niveau de priorité 3	24 heures

5. Les Temps de réponse sont mesurés à partir du moment où la demande de service est reçue par Unify si ce point dans le temps tombe dans une heure de service UHD, sinon à partir du moment où commence la période de l'heure de service suivante. Si le Temps de réponse pour une demande de service dépasse l'heure de service UHD, la mesure du temps de réponse se poursuivra une fois que la période d'heure de service suivante UHD commencera. La mesure prend fin une fois que la demande de service a reçu une réponse, ce qui peut inclure une notification par e-mail de l'Utilisateur de Services Cloud de Unify.
6. Les niveaux de priorité seront définis par Unify lorsque l'utilisateur de Services Cloud de Unify soumettra la demande de service. Unify se réserve le droit de réinitialiser le niveau de priorité lorsque la demande de service est traitée conformément aux définitions ci-dessous dans le cadre de la réponse à la demande de service, en indiquant les motifs.
  - « Niveau de priorité 1 » désigne les incidents où les services de base Unify Cloud dans leur intégralité, tels qu'ils sont décrits dans les CDPS et en particulier dans la [Description des produits et service \(DPS\)](#), ne sont pas disponibles pour tous vos Utilisateurs de Services Cloud de Unify.
  - « Niveau de priorité 2 » signifie les incidents pour lesquels les parties ou fonctionnalités pertinentes des Services Cloud de Unify, telles que la fonction de recherche, l'accès au stockage, le partage de contenu, etc. tels qu'ils sont décrits dans les CDPS et en particulier dans la [Description des produits et services \(DPS\)](#) ne sont pas disponibles.



- « Niveau de priorité 3 » désigne les incidents qui ne sont pas assignés aux niveaux de priorité 1 et 2.

Il n'y a pas de crédit si les objectifs relatifs au Temps de réponse et à la disposition d'une Résolution ne sont pas atteints.