

Entente de licence et de Services de logiciels

Conditions générales

La présente Entente de licence et de Services de logiciels, y compris les Conditions spécifiques à la Commande applicables (définie ci-dessous), (la « **ELSL** ») et la documentation de l'offre, incorporée aux présentes par renvoi, est conclue entre Avaya Canada Corp. (« **Avaya** ») et le Client soussigné. La présente ELSL énonce les conditions générales qui régissent l'achat, la fourniture et l'utilisation des Services et Produits placés en vertu de la présente ELSL par le Client ou ses Filiales. Les termes en majuscules ont le sens qui leur est attribué à l'article 14 des Conditions générales, ou dans les Conditions spécifiques à la Commande, selon le cas.

CONDITIONS SPÉCIFIQUES À LA COMMANDE

Les conditions des types d'offres énumérés ci-dessous et jointes aux présentes Conditions générales (« **Conditions Spécifiques à la Commande** » ou « **CSC** ») s'appliquent à la Commande pour les Produits et Services pertinents inclus dans la Commande :

- **Licences de Produits et d'Abonnements**
- **Services professionnels**
- **Soutien et Services gérés**
- **Services infonuagiques**

1. COMMANDES, FACTURATION, PAIEMENT ET TAXES

1.1 Commandes. Chaque Commande passée et acceptée en vertu de la présente ELSL sera réputée être un contrat distinct entre le Client ou la Filiale du Client et Avaya. Les Filiales du Client peuvent être soumis à l'approbation du crédit par Avaya. Toutes les commandes acceptées par Avaya sont soumises aux conditions de la présente ELSL, y compris celles qui ne font pas référence à la présente ELSL. Toutes les autres conditions générales contenues dans le bon de commande ou autre document présenté ou développé par le Client et non explicitement référencées dans la présente ELSL n'ont aucun effet. Les parties peuvent convenir de commander par courrier électronique, à l'adresse électronique fournie par Avaya au Client de temps à autre, ou par d'autres moyens de communication électronique. Toute Commande électronique liera le Client comme si elle avait été soumise par écrit.

1.2 Facturation et paiement. Sauf indication contraire dans la présente ELSL ou autrement convenue par écrit,

- Avaya facturera au Client les Produits à la Date de livraison
- Avaya facturera au Client les Services à l'avance, sauf indication contraire dans la description de l'offre mentionnée dans les Conditions spécifiques à la Commande applicables.
- Avaya facturera au Client et traitera les paiements associés par l'intermédiaire de l'application de facturation électronique d'Avaya, à moins d'une demande écrite contraire préalable du Client.
- Le paiement est dû dans les 30 jours suivant la date de la facture d'Avaya, sauf en ce qui concerne uniquement les parties contestées par le Client par avis écrit à Avaya dans les 15 jours suivant la date de la facture d'Avaya.
- Si Avaya et le Client conviennent d'un autre mode de facturation ou de paiement, le Client paiera tous les frais bancaires, taxes, droits, prélèvements et autres coûts et commissions [incrémentiels] associés à ces autres méthodes de facturation et de paiement.
- Si un paiement n'est pas reçu du Client en temps opportun, Avaya peut, sur avis écrit préalable, suspendre l'exécution de ses obligations, y compris les licences et l'exécution des commandes jusqu'à ce que tous ces montants en souffrance soient payés en totalité. De plus, les paiements en retard seront assujettis à des frais supplémentaires équivalant au moins de 1,5 % par mois ou du taux maximal autorisé par la loi applicable qui doit être payé pour que les montants en souffrance soient réputés payés en totalité.

1.3 Le Client remboursera à Avaya les honoraires d'avocat raisonnables et tous les autres coûts associés au recouvrement des paiements en retard.

1.4 Taxes. À moins que le Client ne fournisse à Avaya un certificat d'exemption de taxe à jour, le Client est responsable du paiement de toutes les taxes requises par la loi, y compris, sans s'y limiter, toute retenue, vente, taxe d'accise ou autre taxe et frais qui peuvent être prélevés sur la vente, le mouvement, le transfert de propriété, la licence, l'installation ou l'utilisation des Produits ou sur les Services, sauf pour toute taxe sur le revenu imposée à Avaya. Si le Client est tenu de payer une taxe en vertu du présent article ou d'effectuer une retenue, le Client paiera cette taxe et tous les montants supplémentaires nécessaires pour s'assurer que les montants nets reçus par Avaya, une fois tous ces paiements ou retenues effectués, sont égaux aux montants auxquels Avaya a droit en vertu de la présente ELSL comme si cette taxe ou retenue n'existait pas.

1.5 Autre Mécanisme de paiement. Où Avaya accepte d'être payée par le « **Mécanisme de paiement** ».

- Le Client autorise Avaya ou son processeur de paiement à facturer le Mécanisme de paiement du Client conformément aux conditions de la Commande, du SLA, de la Description du Service ou de l'ÉDT.

- Si un paiement effectué par l'intermédiaire du Mécanisme de paiement est rejeté, refusé ou retourné non payé pour quelque raison que ce soit : (a) Avaya peut suspendre l'abonnement du Client et l'accès au Service; (b) le Client sera responsable de tous les frais, coûts, dépenses ou autres montants engagés par Avaya découlant d'un tel rejet, déni, ou retour (et Avaya peut facturer automatiquement au Client de tels montants); et (c) Avaya peut fournir au Client des instructions supplémentaires sur la façon dont le Client peut mettre à jour ou remplacer le mode de paiement pertinent. Si le Client omet de fournir un autre Mécanisme de paiement valide dans les trente (30) jours suivant la suspension des Services, Avaya peut résilier les Services, auquel cas le Client sera assujéti à tous les frais de résiliation applicables décrits dans la Description du Service. Si le Mécanisme de paiement est accepté, la date de facturation de l'abonnement restera la même que la date d'origine pour les mois suivants. L'obligation de paiement du Client sera satisfaite lorsque le processeur de paiement d'Avaya avisera les fonds finaux en règlement de la carte de crédit du Client. Avaya peut accepter de permettre au Client de payer les montants dus en arriérés. Dans un tel cas, le Client effectuera tous les paiements dus dans les trente (30) jours civils suivant la date de la facture. Le cas échéant, le Mécanisme de paiement du Client sera automatiquement facturé des frais récurrents sur une base régulière pendant la Période de Service, comme indiqué dans la Commande, la Description du Service, le SLA ou l'ÉDT, y compris pendant tout renouvellement, à moins que le Client n'annule l'abonnement. Le Client autorise Avaya ou son processeur de paiement à traiter ces frais récurrents automatiques. Si le Client annule un abonnement, le Client n'aura pas droit à un remboursement ou à un crédit pour les frais déjà dus et/ou payés, et le Client sera assujéti à tous les frais de résiliation décrits dans la Commande, la Description du Service, le SLA ou l'ÉDT.

2. RENSEIGNEMENTS SUR LA LICENCE

Toutes les licences de Logiciel (y compris les licences d'abonnement) accordées par Avaya au Client en vertu de la présente ELSL doivent être conformes aux conditions générales alors en vigueur énoncées dans le CLUF.

3. GARANTIE ET RENONCIATION AUX AUTRES GARANTIES

3.1 Garanties. Les garanties pour les Produits et Services fournis au Client seront énoncées dans les Conditions spécifiques à la Commande.

3.2, SAUF DANS LES CAS MENTIONNÉS ET LIMITÉS DANS LA PRÉSENTE ELSL, NI AVAYA NI SES CONCÉDANTS DE LICENCE OU FOURNISSEURS NE FONT DE REPRÉSENTATIONS OU DE GARANTIES CONCERNANT TOUTE QUESTION EN VERTU DE LA PRÉSENTE ELSL. AVAYA NE GARANTIT PAS LE FONCTIONNEMENT ININTERROMPU OU SANS ERREUR DES PRODUITS, SERVICES OU LIVRABLES, QUE LES PRODUITS ET SERVICES EMPÊCHERONT LA FRAUDE INTERURBAINE, QUE LES SERVICES DÉTECTERONT TOUTES LES MENACES ET VULNÉRABILITÉS DE SÉCURITÉ, OU QUE LES SERVICES RENDRONT LE RÉSEAU DU CLIENT OU DES ÉLÉMENTS RÉSEAUX PARTICULIERS À L'ABRI DES INTRUSIONS ET AUTRES ATTEINTES À LA SÉCURITÉ. DANS LA MESURE MAXIMALE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, AVAYA DÉCLINE TOUTE GARANTIE IMPLICITE OU LÉGALE, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON. LES RECOURS EN VERTU DE LA GARANTIE EXPRESSÉMENT PRÉVUS DANS LES CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE LA COMMANDE APPLICABLE À LA PRÉSENTE ELSL SERONT LES SEULS ET UNIQUES RECOURS DU CLIENT.

3.3 Avaya fournit des Produits et Services tiers « **TELS QUELS** », **SANS GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT.** Toutefois, ces Produits tiers ou Services tiers peuvent offrir des garanties de leurs fabricants ou fournisseurs, et Avaya transmettra au Client ces garanties dans la mesure autorisée. L'exercice de ces garanties se fera directement entre le Client et le Tiers concerné.

4. RESPONSABILITÉS DU CLIENT

4.1 Coopération. Le Client accepte de :

- Collaborer avec Avaya dans la mesure où cela est raisonnablement nécessaire pour la livraison des Produits et la prestation des Services par Avaya en temps opportun.

- Fournir à Avaya l'interface et les autres renseignements concernant l'accès aux produits ou services de tiers dans le réseau du Client et les consentements et licences de tiers nécessaires pour permettre la performance d'Avaya en vertu de la présente ELSL.
- Sécuriser adéquatement ses réseaux et ses systèmes contre les intrusions ou les attaques non autorisées.
- Utiliser, protéger et retourner à Avaya tous les Outils Avaya. Il est entendu que les Outils Avaya ne sont pas des Produits.

4.2 Le Client reconnaît que sa coopération en vertu des présentes est essentielle à la prestation des Services par Avaya. Avaya n'est pas responsable de tout retard ou de toute lacune dans l'exécution des Services en raison du fait que le Client ne s'acquitte pas de ses responsabilités.

5. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

5.1 Propriété intellectuelle d'Avaya. Avaya, ses Filiales, ses concédants de licence et ses fournisseurs sont propriétaires de toute la Propriété intellectuelle d'Avaya. Le Client ne doit pas copier, modifier, louer, vendre, prêter, distribuer ou créer des œuvres dérivées de toute Propriété intellectuelle d'Avaya. Le Client recevra une licence d'utilisation des Livrables comme décrit dans les Conditions spécifiques à la Commande applicables.

5.2 Marques. Rien dans les présentes n'accorde au Client le droit d'utiliser des noms commerciaux, marques de commerce, marques de service, logos, noms de domaine, présentations commerciales ou autres caractéristiques de marque distinctives d'Avaya ou de ses sous-traitants ou fournisseurs. Le Client ne doit pas supprimer, masquer ou modifier les avis de droits de propriété, tels que les avis de droit d'auteur ou de marque de commerce, joints ou contenus dans la Propriété intellectuelle, les Services ou les Logiciels d'Avaya. Dans la mesure où Avaya autorise le Client à utiliser toute marque décrite dans la présente Section 5.2, toute bonne volonté associée à l'utilisation par le Client s'appliquera au profit d'Avaya.

5.3 Rétroaction. Avaya accueille favorablement les commentaires des clients. Dans la mesure où Avaya n'en est pas déjà propriétaire, le Client accorde à Avaya une licence mondiale perpétuelle, exclusive, libre de redevances et irrévocable pour utiliser ou divulguer toute suggestion, demande d'amélioration, recommandation, proposition, idée ou autre rétroaction que le Client fournit à Avaya concernant les Services ou les Logiciels, et créer des œuvres dérivées de ceux-ci, sans restriction, compensation, obligation ou responsabilité de quelque nature que ce soit envers le Client ou un tiers.

6. INDEMNISATION

6.1 Défense et indemnisation. Sous réserve des sections 6.2, 6.3 et 6.4 ci-dessous, Avaya défendra et indemnifiera le Client pour tout jugement, règlement et honoraires d'avocat accordés par le tribunal résultant d'une Réclamation, à condition que le Client :

- avise rapidement Avaya par écrit de la Réclamation dès qu'elle prend connaissance d'une Réclamation potentielle;
- accorde à Avaya l'autorité et le contrôle exclusifs de la défense et du règlement de la Réclamation;
- fournisse les informations et l'assistance raisonnablement demandées par Avaya pour se défendre contre la Réclamation ou la régler.

6.2 Mesures correctives. Si un Produit ou un Service devient, ou son utilisation peut raisonnablement devenir, l'objet d'une Réclamation, Avaya peut choisir de : (i) procurer au Client le droit de continuer à utiliser le Produit ou le Service; (ii) remplacer ou modifier le Produit ou le Service; ou (iii) rembourser au Client une partie proportionnelle des frais applicables au Produit en fonction d'un amortissement linéaire mensuel sur une durée de vie utile de 5 ans et tous les frais prépayés, auquel cas le Client cessera toute utilisation du Produit et retournera le Produit applicable à Avaya.

6.3 Exceptions. Avaya n'aura aucune obligation de défense ou d'indemnisation pour toute Réclamation dans la mesure où celle-ci est basée sur : (i) un Produit ou un Service qui a été modifié par une personne autre qu'Avaya; (ii) un Produit ou un Service qui a été modifié par Avaya conformément aux spécifications ou instructions fournies par le Client; (iii) l'utilisation ou la combinaison d'un Produit avec des Produits de tiers, source libre ou gratuit; (iv) Produits de tiers, Services de tiers, source ouverte, ou des gratuits; ou (v) le défaut du Client (a) de mettre en œuvre une mesure corrective énoncée à la Section 6.2 dans un délai raisonnable après avis d'Avaya; ou (b) le défaut de permettre à Avaya de mettre en œuvre une mesure corrective comme indiqué à la Section 6.2. Le Client défendra Avaya contre toute Réclamation et indemnifiera Avaya pour tout jugement, règlement et honoraires d'avocat raisonnables résultant d'une Réclamation dans la mesure où la Réclamation est basée sur le paragraphe (i) ou (ii) ou (v) ci-dessus.

6.4 Recours unique. CE QUI PRÉCÈDE ÉNONCE L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ D'AVAYA, ET LE SEUL ET UNIQUE RECOURS DU CLIENT, EN CE QUI CONCERNE TOUTE VIOLATION OU TOUT DÉTOURNEMENT DE TOUT DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DE TOUTE AUTRE PARTIE. CE QUI PRÉCÈDE REMPLACE ET AVAYA DÉCLINE ÉGALEMENT TOUTE GARANTIE DE NON-VIOLATION CONCERNANT LE PRODUIT.

7. DURÉE ET RÉSILIATION

7.1 Durée. La présente ELSL entrera en vigueur et restera en vigueur pendant cinq (5) ans à compter de la date d'entrée en vigueur, à moins qu'elle ne soit résiliée plus tôt conformément à la présente section 10.

7.2 Résiliation pour violation. L'une ou l'autre des Parties peut résilier la présente ELSL ou toute Commande acceptée en donnant un avis écrit à l'autre Partie si l'autre Partie enfreint une condition importante de la présente ELSL et omet de remédier à cette violation dans les 30 jours suivant la réception de cet avis.

7.3 Résiliation pour commodité de l'ELSL. L'une ou l'autre des parties peut résilier la présente Entente à tout moment pour des raisons de commodité moyennant un préavis écrit de 90 jours.

7.4 Résiliation pour commodité des Commandes ou des ÉDT. Le Client peut résilier une Commande pour des raisons de commodité si et comme indiqué dans les Conditions spécifiques à la Commande ou les Conditions supplémentaires applicables. Une telle résiliation peut être assujettie à des frais comme indiqué dans les Conditions spécifiques à la Commande applicables.

7.5 Effet de la résiliation. Sauf disposition contraire expresse dans la présente ELSL ou dans le cas d'une résiliation pour violation substantielle non corrigée, toute résiliation de la présente ELSL n'affectera pas les droits ou obligations des parties en vertu de toute Commande acceptée avant la résiliation de la présente ELSL. Les dispositions contenues dans la présente ELSL continueront de s'appliquer à ces Commandes jusqu'à leur achèvement ou expiration de leur durée.

8. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

8.1 Limitation de responsabilité. LA RESPONSABILITÉ GLOBALE TOTALE DE L'UNE OU L'AUTRE PARTIE POUR TOUTES LES RÉCLAMATIONS DÉCOULANT DE LA PRÉSENTE ELSL OU EN LIEN AVEC ELLE (À L'EXCLUSION DE TOUTE RESPONSABILITÉ DE PAYER LES FRAIS DUS POUR LES PRODUITS ET SERVICES) NE DÉPASSERA PAS UN MONTANT ÉGAL AU MONTANT TOTAL DE TOUS LES FRAIS PAYÉS OU PAYABLES EN VERTU DE LA ELSL DANS UNE PÉRIODE DE 12 MOIS PRÉCÉDANT IMMÉDIATEMENT LA DATE DU DERNIER ÉVÉNEMENT DONNANT LIEU À LA RÉCLAMATION.

8.2 Exclusion des dommages consécutifs et connexes. LA PARTIE AINSI QUE SES CONCÉDANTS DE LICENCE OU FOURNISSEURS RESPECTIFS N'ASSUMENT AUCUNE RESPONSABILITÉ DÉCOULANT DE OU LIÉE À LA PRÉSENTE ELSL POUR TOUT DOMMAGE ACCESSOIRE, SPÉCIAL, PUNITIF, STATUTAIRE, INDIRECT OU CONSÉCUTIF, TOUTE PERTE DE PROFITS OU DE REVENUS, PERTE OU CORRUPTION DE DONNÉES, FRAUDE À PÉAGE, TOUT COÛT DE COUVERTURE, COÛT DE MARCHANDISES DE REMPLACEMENT OU COÛT DE L'EXÉCUTION DE REMPLACEMENT.

8.3 Applicabilité. LES EXCLUSIONS DE RESPONSABILITÉ ET LE PLAFOND DE LA RESPONSABILITÉ GLOBALE DANS LE PRÉSENT ARTICLE 8 S'APPLIQUERONT À TOUT DOMMAGE, QUELLE QU'EN SOIT LA CAUSE, ET À TOUTE THÉORIE DE RESPONSABILITÉ, QUE CE SOIT POUR VIOLATION DE CONTRAT, DÉLIT (Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE) OU AUTREMENT, ET QUE LES RECOURS LIMITÉS DISPONIBLES AUX PARTIES SOIENT OU NON À LEUR USAGE ESSENTIEL. CEPENDANT, LES EXCLUSIONS DE RESPONSABILITÉ ET LA LIMITE DE RESPONSABILITÉ GLOBALE NE S'APPLIQUENT PAS EN CAS D'INCONDUITE VOLONTAIRE, DE BLESSURE CORPORELLE OU DE VIOLATION DES RESTRICTIONS DE LICENCE D'AVAYA. LA LIMITE DE RESPONSABILITÉ GLOBALE NE S'APPLIQUERA PAS AUX OBLIGATIONS D'INDEMNISATION DE L'UNE OU L'AUTRE DES PARTIES OU À SA VIOLATION DE CES OBLIGATIONS EN VERTU DE LA PRÉSENTE ELSL.

9. CONFIDENTIALITÉ

9.1 Renseignements confidentiels. Chaque partie reconnaît qu'elle peut recevoir des renseignements confidentiels de l'autre partie en lien avec la présente ELSL, toute Commande et dans le cadre de la relation commerciale générale des parties. Sauf indication contraire dans la présente section 9 ou accord contraire entre les parties, la partie réceptrice doit garder en toute confidentialité tous les renseignements confidentiels reçus en vertu de l'ELSL et peut utiliser les renseignements confidentiels uniquement aux fins de la poursuite de la relation d'affaires entre les parties, ou pour exercer ses droits et remplir ses obligations en vertu de la présente ELSL.

9.2 Divulgaration autorisée. La partie réceptrice ne peut divulguer des renseignements confidentiels qu'à ses employés, entrepreneurs, agents, administrateurs, dirigeants, conseillers juridiques professionnels, Filiales, fournisseurs ou sous-traitants qui ont besoin de les connaître et qui sont liés par des obligations de confidentialité au moins aussi protectrices que les conditions énoncées dans la présente section 9 (collectivement, les « Parties autorisées »). Chaque partie est responsable de la violation de la présente section 9 par sa partie autorisée. La partie réceptrice peut divulguer des renseignements confidentiels à des personnes autres qu'une partie autorisée sur consentement écrit préalable de la partie divulgateur. Nonobstant ce qui précède, la partie réceptrice est autorisée à divulguer des renseignements confidentiels comme l'exige la loi applicable conformément à une ordonnance valide émise par un tribunal, un organisme

gouvernemental ou une autorité réglementaire ou d'échange d'inscription pertinente, à condition que la partie réceptrice, lorsque la loi applicable le permet, fournisse : (i) un préavis écrit à la partie divulgateur de cette obligation; et (ii) la possibilité pour l'autre partie de s'opposer à cette divulgation. Les obligations de confidentialité de chaque partie survivront trois ans après l'expiration ou la résiliation de la présente ELSL ou de la Commande, selon la dernière éventualité. Lors d'une telle résiliation ou expiration, la partie réceptrice, à la demande de la partie divulgateur, cessera toute utilisation et/ou détruira les renseignements confidentiels de la partie divulgateur (y compris toute copie de ceux-ci) en la possession, la garde ou le contrôle de la partie réceptrice, à condition que la partie réceptrice puisse conserver des copies archivées en raison des lois de conservation obligatoires, à des fins réglementaires ou pour faire respecter ses droits, sous réserve des obligations de confidentialité énoncées dans la présente section 9. Nonobstant ce qui précède, tous les secrets commerciaux divulgués en vertu des présentes seront tenus confidentiels par la partie réceptrice pendant : (i) tant que ces renseignements confidentiels demeurent le secret commercial de la partie divulgateur en vertu de la loi applicable; ou (ii) jusqu'à ce que ces renseignements confidentiels relèvent de l'une des exceptions aux obligations de confidentialité spécifiées dans la présente section.

10. LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

10.1 Loi applicable. La présente ELSL, y compris tout Litige, sera régie par les lois de la province de l'Ontario, à l'exclusion des principes de conflit de lois et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises.

10.2 Résolution des Litiges. En cas de Litige, la partie contestante doit donner à l'autre partie un avis écrit du Litige conformément à la disposition relative aux avis de la présente ELSL. Les parties tenteront de bonne foi de résoudre chaque Litige dans les 30 jours, ou dans une période plus longue que les parties peuvent convenir mutuellement, après la remise d'un tel avis, par des négociations entre les représentants désignés des parties qui ont le pouvoir de résoudre les litiges. Si les parties ne sont pas en mesure de résoudre le Litige dans le délai indiqué ci-dessus, l'une ou l'autre des parties peut tenter une action ou une procédure comme indiqué à la section 10.3 ou 10.4, selon le cas.

10.3 Choix du forum. Pour tout Litige survenant au Canada ou fondé sur une violation présumée commise au Canada, l'une ou l'autre des parties peut tenter une action ou une procédure uniquement dans la province de l'Ontario. Chaque partie consent à la compétence exclusive de ces tribunaux, y compris leurs tribunaux d'appel, aux fins de toutes les actions et procédures découlant du présent article 10.3.

10.4 Factures non contestées. Aucune disposition de l'article 10 ne sera interprétée comme empêchant Avaya d'intenter une procédure de paiement de factures non contestées auprès d'un tribunal compétent.

10.5 Mesure injonctive. Rien dans l'article 10 ne sera interprété comme empêchant l'une ou l'autre des parties de demander des recours provisoires, y compris, sans s'y limiter, des ordonnances de restriction temporaires et des injonctions préliminaires de tout tribunal compétent afin de protéger son droit, y compris ses droits en attente d'arbitrage, à tout moment.

10.6 Limite de temps. Les actions ou Litiges entre les parties doivent être intentés conformément au présent article dans les deux ans suivant la date à laquelle les faits donnant lieu à une telle action ou à un tel litige se sont produits.

11. CONDITIONS TIERS

Conditions tierces. Le Client sera lié par certaines conditions supplémentaires (comme indiqué par Avaya) qui s'appliquent aux Produits tiers et/ou aux Services tiers (« Conditions tierces ») achetés auprès d'Avaya. En cas de conflit, les Conditions tierces ont préséance sur l'ELSL uniquement pour ces Produits tiers et/ou Services tiers.

12. CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

12.1 ATD. Avaya respecte la vie privée du Client et n'utilisera que les informations fournies à Avaya par le Client ou recueillies par Avaya dans le cadre de la prestation des Services conformément aux politiques de confidentialité des données d'Avaya et à l'Addenda sur le traitement des données (« ATD »). Dans la mesure où Avaya traite les Données personnelles (telles que définies dans l'ATD) au nom du Client, l'ATD Avaya le plus récent, publié sur <http://support.avaya.com/TermsOfSale> au moment de la Commande, s'applique et est incorporé aux présentes par référence. L'ATD est considéré comme une condition supplémentaire, le cas échéant.

12.2 Lorsque le Client a fourni à Avaya les coordonnées électroniques du Client (p. ex. l'adresse électronique) en lien avec une Commande de Produit ou de Service, Avaya peut occasionnellement envoyer des informations sur des Produits et Services similaires susceptibles d'intéresser le Client. Si le Client ne souhaite pas recevoir ces informations, il doit contacter le service Ventes d'Avaya ou en aviser Avaya par courriel à l'adresse dataprivacy@avaya.com.

13. DIVERS

13.1 Conformité. Chaque partie doit se conformer à toutes les lois et réglementations applicables à ses actions envisagées en vertu de la présente ELSL. Chaque Partie accepte de mener ses activités en lien avec la présente ELSL conformément à toutes les Lois sur le commerce international. Chaque partie est responsable d'obtenir les autorisations

nécessaires requises par les Lois sur le commerce international qui s'appliquent à l'importation, l'exportation, la réexportation, le transfert dans le pays ou toute autre activité de commerce extérieur de la Partie en lien avec son exécution en vertu de la présente ELSL. Chaque partie confirme qu'elle ne s'engage pas dans des transactions impliquant des embargos complets ou sélectifs, des pays sanctionnés et qu'elle n'a pas été désignée comme parties refusées ou parties restreintes en vertu des lois applicables sur le commerce international, à moins que des autorisations gouvernementales n'aient été obtenues. Les Parties conviennent de ne pas utiliser les Produits ou Services obtenus en vertu de la présente ELSL pour s'engager dans des activités relatives aux armes de destruction massive, à la prolifération nucléaire, aux armes nucléaires, chimiques ou biologiques, ou pour permettre ou faciliter ces utilisations interdites des Produits ou des Services par un tiers.

13.2 Cession, entrepreneur indépendant et sous-traitants. Avaya peut céder la présente ELSL et toute Commande en vertu de la présente ELSL à l'une de ses entités affiliées ou à toute entité à laquelle Avaya peut vendre, transférer, transmettre, céder ou louer la totalité ou la quasi-totalité des actifs ou propriétés utilisés dans le cadre de son exécution en vertu de la présente ELSL. Toute autre cession de la présente ELSL ou de tout droit ou obligation en vertu de la présente ELSL sans le consentement écrit exprès de l'autre partie sera invalide. Avaya peut sous-traiter une partie ou la totalité de ses obligations en vertu de la présente ELSL, mais conservera la responsabilité du travail. Avaya est un entrepreneur indépendant et aucune relation de partenariat, de coentreprise ou d'agence n'existe entre les parties. Chaque partie sera responsable de payer ses propres employés, y compris les impôts et l'assurance liés à l'emploi.

13.3 Force majeure. Aucune des parties ne sera responsable de tout retard ou défaut d'exécution dans la mesure où le retard ou le défaut est causé par des événements indépendants de la volonté raisonnable de la partie, y compris, sans s'y limiter, incendie, inondation, Acte de Dieu, explosion, actes terroristes, piratage, maliciel, rançongiciel, interruption des activités ou perte de données causée par un acte malveillant ou criminel, guerre ou engagement d'hostilités, grève, embargo, conflit de travail, exigences gouvernementales, troubles civils, autorité civile ou militaire, et incapacité de sécuriser les matériaux ou les installations de transport.

13.4 Avis. Tout avis requis sera adressé à la partie concernée comme indiqué ci-dessous. Les avis seront livrés par : (i) remise en mains propres; (ii) courrier par messagerie ou courrier de première classe (avec tous les frais ou port payé); (iii) courriel contenant un document PDF dûment signé (avec reçu confirmé). Les avis seront réputés avoir été donnés, selon le cas, à la première des dates suivantes : (a) la date de réception; (b) 2 jours ouvrables après l'envoi par messagerie; (c) 5 jours ouvrables après l'affichage en première classe; et (d) le jour ouvrable suivant l'envoi par télécopieur ou par courriel.

Pour le Client : Adresse indiquée sur le Bon de commande

Pour Avaya : Avaya Canada Corp. À l'attention du service juridique 515 Legget Drive, Suite 600, Kanata, Ontario K2K 3G4 Canada, Courriel : glnoticescomm@avaya.com

Pour aviser le Client de la résiliation ou de l'intention de ne pas renouveler les services de maintenance, de service géré et d'abonnement, envoyez un avis à Avaya : Avaya World Services Inc., Customer Care Center - À l'attention de : Services Termination, Courriel : mycontract@avaya.com, Télécopieur : 800-441-6371. Si la Commande a été passée sur une Filiale alternative d'Avaya, l'avis de résiliation doit être envoyé à l'adresse courriel ou à l'adresse indiquée sur la commande concernée.

13.5 Référence. Aucune des Parties ne peut utiliser le nom, les logos et la ou les marque(s) de commerce de l'autre Partie ou pour l'inscrire comme fournisseur ou destinataire de Produits ou de Services à des fins de marketing, que ce soit sur des sites Web, des réseaux sociaux ou dans des annonces publiques, sans le consentement préalable de l'autre Partie.

13.6 Construction. Les dispositions concernant la confidentialité, l'octroi de licence au Client, l'indemnité et toute autre condition qui, de par leur nature, sont destinées à survivre à la résiliation ou à l'expiration de l'ELSL survivront. Si une condition de la présente ELSL est jugée invalide, les dispositions restantes resteront en vigueur et la condition invalide sera remplacée par une condition conforme à l'objectif et à l'intention de la présente ELSL. Aucune renonciation à une modalité, condition ou violation ne doit être interprétée comme une renonciation aux modalités, conditions ou violations subséquentes. Sauf dans les cas expressément prévus dans l'ELSL, seules les modifications écrites et signées de la présente ELSL seront exécutoires. Les en-têtes de paragraphe sont à titre de référence seulement. Le singulier comprend le pluriel, et vice versa. « Y compris » et les mots similaires ne doivent pas être interprétés comme des termes de limitation. Chaque partie déclare que la personne qui signe la présente ELSL ou une Commande associée en son nom a le pouvoir de lier contractuellement cette partie aux modalités de la présente ELSL. La présente ELSL ou tout document connexe peut être signé par signature électronique au lieu d'une signature manuscrite. La présente ELSL peut être signée en un ou plusieurs exemplaires (y compris par télécopieur), chacun d'entre eux étant réputé être un original et ayant la même force et le même effet qu'un original. La présente ELSL constitue l'intégralité de l'entente entre les parties en ce qui concerne l'objet de la présente ELSL et remplace toutes les communications, représentations ou ententes antérieures et contemporaines, orales ou écrites, entre les parties concernant cet objet.

13.7 Éthique, conformité et responsabilité d'entreprise d'Avaya. Avaya s'engage à adopter une conduite professionnelle éthique et une responsabilité d'entreprise. Nous nous efforçons d'effectuer nos tâches conformément au Code de conduite des fournisseurs d'Avaya disponible sur https://www.avaya.com/en/documents/supplier_code_conduct.pdf.

13.8 Ordre de priorité.

Si les termes contradictoires ou incohérents ne peuvent raisonnablement pas être interprétés comme non conflictuels, cohérents et supplémentaires, l'ordre de priorité décroissant suivant sera : (i) le Bon de commande Client Avaya; (ii) la Description du Service, le SES et le SLA; (iii) les Conditions spécifiques de la Commande; (iv) les présentes Conditions générales; et (v) tout autre document expressément mentionné dans la présente ELSL qui régit les Produits ou Services.

14. DÉFINITIONS

« **Filiale** » ou « **Affilié** » désigne une entité qui contrôle directement ou indirectement, contrôlée par ou sous contrôle commun avec une partie au Contrat. Aux fins de la présente définition, « **contrôle** » signifie détenir le pouvoir de diriger, de manière directe ou indirecte, les personnes et les politiques d'une telle partie, que ce soit par la détention de titres avec droit de vote, par contrat ou autrement; les définitions des termes « **contrôlant** » et « **contrôlé** » sont corrélées à ce qui précède.

« **Avaya** » désigne, selon le contexte, Avaya Canada Corp. ou la Filiale Avaya appropriée ou le cessionnaire autorisé acceptant une Commande ou concluant une Commande avec le Client.

« **Bon de commande Client Avaya** » désigne la documentation fournie par Avaya au Client établissant ce que le Client achète et le coût qui sera payé. Ce Bon de commande Client Avaya exclut spécifiquement tout bon de commande fourni par le Client à Avaya.

« **Propriété intellectuelle d'Avaya** » désigne collectivement les droits, titres et intérêts relatifs à toute propriété intellectuelle dans les Produits, les Services, tous les Livrables fournis au Client ainsi que tout savoir-faire, œuvre dérivée, inventions, processus, bases de données, documentation, matériel de formation et toute autre propriété intellectuelle et toute incarnation tangible de ceux-ci.

« **Outils Avaya** » désigne les articles qu'Avaya prête ou met à la disposition du Client aux fins de la Commande (p. ex. Secure Access Link, etc.).

« **Réclamation** » désigne une réclamation, une action, une poursuite ou une procédure intentée par un tiers contre une partie alléguant qu'un Produit ou un Service, à compter de sa Date de livraison en vertu de la Commande, enfreint un brevet, un droit d'auteur, une marque de commerce ou un Secret commercial ou tout droit de propriété intellectuelle.

« **Client** » désigne, selon le contexte, soit le Client signataire de la présente ELSL, soit une Filiale du Client émettant une Commande en vertu de la présente ELSL à une Filiale d'Avaya, l'entité indiquée sur le Bon de commande.

« **Renseignements confidentiels** » désigne les renseignements commerciaux et/ou techniques de l'une ou l'autre des parties, secrets commerciaux, inventions non brevetées ou propriété intellectuelle confidentielle, les renseignements financiers, y compris les prix, données de prévision des rabais ou des ventes, l'information acquise lors d'une visite d'emplacement ou d'un accès à distance; et d'autres renseignements, qu'ils soient tangibles ou sous toute autre forme, s'ils sont marqués ou autrement expressément identifiés par écrit comme confidentiels ou raisonnablement compris comme confidentiels dans les circonstances. Les renseignements communiqués verbalement seront considérés comme des renseignements confidentiels si la partie destinataire savait ou avait une raison de savoir que les renseignements divulgués étaient des renseignements confidentiels. Les renseignements confidentiels ne comprennent pas les renseignements qui : (i) sont entrés dans le domaine public, sauf lorsque cette entrée est le résultat de la violation de la présente ELSL par la partie destinataire; (ii) étaient légitimement en la possession de la partie destinataire avant leur divulgation en vertu de la présente ELSL; ou (iii) ont été obtenus par la partie destinataire sur une base non confidentielle d'un tiers qui a le droit de divulguer ces renseignements à la partie destinataire.

« **Livable** » désigne un logiciel, une documentation ou un autre produit de travail personnalisé créé dans le cadre d'un engagement de Services professionnels (tel que défini dans les Conditions spécifiques aux Commandes de Services professionnels); les Livrables n'incluent pas le matériel et les Logiciels généralement disponibles et ne sont pas des Produits.

« **Date de livraison** » désigne la date à laquelle Avaya livre au transporteur pour expédition ou, dans le cas d'un Logiciel qui peut être activé par Avaya à distance ou livré par voie électronique, la date à laquelle le logiciel est activé ou téléchargé vers le processeur cible.

« **Litige** » désigne tout litige, réclamation ou controverse découlant de la Commande ou s'y rapportant.

« **Documentation** » désigne les informations publiées sur divers supports, qui peuvent inclure des informations sur les produits, des descriptions d'abonnement ou de service, des instructions d'utilisation et des spécifications de performance qui sont généralement mises à la disposition des utilisateurs de produits. La documentation n'inclut pas les supports de marketing.

« **CLUF** » désigne les Conditions de licence mondiales des Logiciels Avaya, disponibles sur <http://support.avaya.com/LicenseInfo> (ou un site successeur correctement remarqué), qui peuvent être mises à jour de temps à autre et s'appliqueront de manière prospective.

« **Réaction** » désigne les commentaires ou les suggestions.

« **Lois sur le commerce international** » désigne toutes les lois, tous les règlements, toutes les législations, toutes les ordonnances et tous les règlements applicables en matière d'importation, d'exportation, de réexportation, de transfert dans le pays et de contrôle du commerce extérieur de toute autorité gouvernementale ayant juridiction sur ces lois sur le commerce international.

« **Commande** » désigne une commande passée par la Filiale du Client concernée à la Filiale d'Avaya concernée et indiquant les Produits et Services achetés par le Client, et qui a été acceptée par Avaya par : courrier électronique ou autre moyen de communication électronique convenu (aux adresses fournies par la Filiale du Client à la Filiale d'Avaya) ou lors de l'expédition ou de la livraison des Produits ou du début de la prestation des Services.

« **Mécanisme de paiement** » désigne le paiement par le Client par carte de crédit, en ligne, par prélèvement automatique ou par tout autre moyen de paiement autre que le transfert électronique de fonds du Client.

« **Produits** » désigne le matériel, les Logiciels sous licence et la Documentation associée.

« **EDT** » ou « **Énoncé des travaux** » désigne un document spécifique au Client qui décrit les caractéristiques, conditions générales d'un service Avaya acheté par le Client.

Le « **SES** » ou « **Supplément à l'Entente de Service** » a le sens donné dans les Conditions spécifiques à la Commande applicables.

« **DS** » ou « **Description du Service** » désigne la description applicable des Services alors en vigueur à la date de la Commande du Client.

« **Services** » désigne les services Avaya décrits dans la Description du Service ou l'ÉDT applicable.

« **Logiciel** » est défini dans le CLUF.

« **Conditions supplémentaires** » désigne, individuellement ou collectivement, les Politiques d'utilisation et les Descriptions de Service.

« **Produit tiers** » désigne tout produit fabriqué ou fourni par une partie autre qu'Avaya, y compris les produits commandés par le Client auprès de tiers, les produits fournis par Avaya qui sont reconnaissables comme des articles autonomes, et les produits identifiés comme des articles distincts sur la liste de prix, les devis, les formulaires de spécification de commande ou la Documentation d'Avaya.

Un « **Service tiers** » est tout service fourni par une partie autre qu'Avaya ou qu'un sous-traitant d'Avaya.

« **Mise à jour** » désigne un correctif, un avis de correction de produit (ACP), un logiciel mineur, une mise à jour du micrologiciel ou un service pack.

« **Politiques d'utilisation** » désigne les politiques ou les conditions supplémentaires qui sont incorporées dans la présente ELSL et qui s'appliquent à la prestation de certains Services tels qu'identifiés aux présentes et dans la Matrice.

Les représentants dûment autorisés des parties signent la présente Entente à la date indiquée ci-dessous.

Signé pour et au nom de)
[NOM JURIDIQUE COMPLET DU CLIENT] par :)
)

Signé pour et au nom d'
AVAYA CANADA CORP. par :

.....
(signature)

.....
(nom en caractères d'imprimerie)

.....
(poste)

.....
(date)

.....
(signature)

.....
(nom en caractères d'imprimerie)

.....
(poste)

.....
(date)

Conditions spécifiques à la Commande : Vente de Produits et Licences d'abonnement

Les présentes Conditions spécifiques à la Commande s'appliquent aux Commandes dans lesquelles le Client achète des Produits et/ou des Licences d'abonnement.

1. COMMANDES ET CHANGEMENTS

1.1 Modifications de Produits. Avant sa livraison, Avaya peut apporter des modifications au Produit, modifier les dessins et spécifications relatifs au Produit ou remplacer le Produit par un Produit de conception ultérieure, à condition que les modifications n'aient pas d'effet défavorable important sur le fonctionnement du Produit. Nonobstant ce qui précède, les parties peuvent accepter de modifier une Commande à tout moment et ces modifications peuvent être assujetties à des frais supplémentaires.

1.2 Annulation de Commandes de Produits. Le Client peut annuler une Commande de Produit avant l'expédition par avis écrit à Avaya comme suit :

1.2.1 dans les 24 heures suivant la passation de la Commande : sous réserve de frais d'annulation de 5 % du prix d'achat;

1.2.1 plus de 24 heures après la passation de la Commande : sous réserve de frais d'annulation de 10 % du prix d'achat.

1.2.3 Avaya peut facturer immédiatement les frais d'annulation.

1.2.4 Le Client ne peut pas annuler une Commande une fois qu'Avaya ou un tiers a personnalisé le ou les Produit(s) pertinents, le Produit a été expédié ou mis à disposition pour téléchargement.

1.3 Retards dans les Commandes de Produits. Le Client peut demander que la Date de livraison des Produits soit retardée jusqu'à 75 jours à compter de la Date de livraison initiale. Toute demande de retard par le Client dépassant 75 jours à compter de la Date de livraison permettra à Avaya d'annuler la Commande pour les Produits qui n'ont pas encore été livrés, sous réserve de frais d'annulation de 10 % du prix du Produit pour ces Produits annulés, payables par le Client lors de l'annulation par Avaya. Le reste de la Commande restera pleinement en vigueur.

1.4 Résiliation des Licences d'abonnement. Les conditions des licences d'abonnement, la résiliation et tous les frais de résiliation applicables sont définis dans le Supplément de Licence d'Abonnement applicable.

2. LIVRAISON, TITRE ET RISQUE DE PERTE

2.1 Livraison et risque de perte. Sauf accord contraire dans une Commande, toutes les livraisons de Produits seront effectuées CIP (Point de destination désigné d'Avaya). Avaya peut facturer au Client des frais d'expédition et de maintenance liés à la livraison des Produits, qui seront reflétés en tant qu'élément distinct dans la facture d'Avaya. Le risque de perte sera transféré au Client à la date de livraison.

2.2 Titre du matériel. À moins que le matériel ne soit vendu en tant que Service, pour le matériel livré aux États-Unis et au Canada, le titre de propriété du matériel sera transféré au Client à la date de livraison et dans des pays autres que les États-Unis et le Canada, le titre de propriété du matériel sera transféré au Client lors du paiement intégral du prix du matériel. Avaya peut, à sa seule discrétion et à tout moment, renoncer à l'exigence de paiement avant la transmission du titre de propriété au matériel, auquel cas le titre de propriété sera transféré au Client à la Date de livraison ou (si plus tard) à la date du paiement intégral de la renonciation concernée. Pour le matériel livré aux États-Unis et au Canada, le titre de propriété du matériel sera transféré au Client à la Date de livraison. Le titre de propriété du matériel vendu en tant que Service ne sera pas transféré au Client.

2.3 Le titre de propriété du Logiciel ne se transfère pas. Les Logiciels qui sont un Produit sont concédés sous licence au Client comme spécifié à la Section 3. Avaya et ses concédants de licence conserveront le titre de propriété du Logiciel (à condition que le Client ait le droit de conserver les copies du Logiciel fourni pendant la durée de la licence qui s'applique à l'utilisation du Logiciel concerné).

2.4 Intérêts de sécurité. Jusqu'à ce qu'Avaya ait reçu le paiement intégral du Client pour des Produits tangibles, le Client autorise Avaya à enregistrer la conservation du titre d'Avaya en attente de paiement dans les registres officiels applicables de toute juridiction nationale ou locale où le Produit applicable est livré ou physiquement situé. Le Client, sur demande d'Avaya (et aux frais d'Avaya), signera tous ces documents et prendra toutes les mesures raisonnablement demandées par Avaya pour permettre à Avaya d'exercer ses droits à la sécurité en vertu de la présente Section.

3. LICENCE D'ABONNEMENT

Les licences d'abonnement sont également assujetties au supplément de licence d'abonnement alors en vigueur.

4. GARANTIES

4.1 Portée de la garantie. Avaya garantit au Client que, pendant la période de garantie applicable, les Produits seront conformes et fonctionneront conformément à la Documentation applicable à tous égards importants.

4.2 Période de garantie. Les périodes de garantie sont les suivantes : (i) matériel : 12 mois, à compter de la date de mise en service pour le matériel installé par Avaya et à la date de livraison pour tout autre matériel; et/ou (ii) Logiciel et support logiciel : 90 jours, à compter de la date de mise en service pour le Logiciel installé par Avaya; la date de début de la durée de la Licence d'abonnement comme indiqué dans le SLA; ou la date de livraison pour tous les autres Logiciels et Supports.

4.3 Recours. Si un Produit n'est pas conforme à la garantie ci-dessus et qu'Avaya reçoit du Client pendant la période de garantie applicable un avis écrit décrivant en détail comment le Produit n'a pas été conforme, seul et unique recours du Client, Avaya, à sa discrétion, effectuera : (i) une réparation ou un remplacement pour atteindre la conformité ou (ii) un remboursement au Client des frais applicables payés pour le matériel ou le Logiciel non conforme, sur retour du matériel non conforme à Avaya conformément aux instructions d'Avaya. Le Client retournera les Produits soumis à une réclamation de garantie à Avaya conformément aux instructions d'Avaya. Le matériel de remplacement peut être neuf, reconditionné en usine, remis à neuf, réusiné ou fonctionnellement équivalent et ne sera fourni que sur la base d'un échange. Le matériel retourné qui a été remplacé par Avaya deviendra la propriété d'Avaya. Les Produits de remplacement sont garantis comme indiqué ci-dessus pour le reste de la période de garantie applicable du Produit d'origine. Pour les réclamations au titre de la garantie des Logiciels, Avaya fournira un accès au contenu correctif des Logiciels et à la base de connaissances du soutien du Produit disponibles en libre-service.

4.4 Coûts. Si un Produit est retourné dans la période de garantie applicable sous réserve d'une réclamation de garantie valide, Avaya ne facturera pas de réparation, de remplacement, d'identification ou de correction d'erreur ou de d'expédition du Produit non conforme. Si Avaya détermine que le Produit fonctionnait conformément à sa garantie applicable, Avaya peut facturer au Client les frais d'identification ou de correction des erreurs, de réparation, de remplacement et d'expédition aux tarifs horaires et matériels d'Avaya alors en vigueur.

4.5 Exclusions et clauses de non-responsabilité. Les garanties ne s'appliquent pas aux dommages, dysfonctionnements, ou non-conformités causées par : (i) l'utilisation des Produits par le Client en violation de la licence accordée en vertu de la présente ELSL ou d'une manière incompatible avec la Documentation; (ii) l'usure normale due à l'utilisation du Produit, y compris, mais sans s'y limiter, l'aspect cosmétique des Produits et les rayures aux écrans; (iii) l'utilisation d'équipement, de logiciel, ou d'installations avec des Produits non fournis par Avaya (sauf dans la mesure prévue dans la Documentation); (iv) le défaut du Client de suivre les instructions d'installation, d'utilisation ou de soutien d'Avaya; (v) le défaut du Client de permettre à Avaya un accès en temps opportun, à distance ou autrement, aux Produits; ou (vi) le défaut de mettre en œuvre les Mises à jour fournies par Avaya. Les garanties ne s'appliquent pas aux Produits qui ont été entretenus ou modifiés par une partie autre qu'Avaya ou un tiers spécifiquement autorisé par Avaya à fournir le service ou la modification.

5. DÉFINITIONS

« **Date de mise en service** » désigne la date la plus rapprochée de quand (i) Avaya avise le Client que les Produits sont installés et disponibles pour l'utilisation en production; ou (ii) le Client commence à utiliser le Produit dans un environnement de production.

« **Supplément de Licence d'Abonnement** » ou « **SLA** » désigne le document de description de l'offre Avaya alors en vigueur pour les Licences d'abonnement qui se trouve sur <https://www.avaya.com/en/legal-service-descriptions/> ou sur un site successeur et qui est incorporé dans la présente ELSL par cette référence à la date d'acceptation d'une Commande par Avaya.

« **Licence(s) d'abonnement** » désigne les licences logicielles commandées par le Client qui sont soumises à un abonnement.

Conditions spécifiques à la Commande : Services professionnels

Ces Conditions spécifiques à la Commande s'appliquent aux Commandes ou aux EDT dans lesquels le Client achète des Services professionnels.

1. PORTÉE

Avaya fournira des Services professionnels tels que spécifiés dans une Commande, qui peut, le cas échéant, incorporer une Description du Service et/ou un EDT décrivant les Services professionnels à exécuter. Les Services professionnels peuvent comprendre l'installation et la configuration de Produits et Services, la consultation et d'autres Services professionnels où Avaya crée un Livrable et/ou réalise d'autres objectifs définis ou une phase de projet sur une base jalon, temporelle et matérielle, ou autre base.

2. ACCEPTATION

2.1 Services T&M. Les Services T&M sont réputés et acceptés lors de l'exécution.

2.2 Commande sans procédures d'acceptation. Lorsque la Commande ne contient pas de Services T&M ou de critères et procédures d'acceptation spécifiques, les Services professionnels sont réputés et acceptés à la première des éventualités suivantes : (i) Avaya fournit un avis d'achèvement au Client; ou (ii) le Client signe un certificat d'acceptation.

2.3 Commande avec procédures d'acceptation. Les Services professionnels sont réputés et acceptés à la première des éventualités suivantes : (i) la fin de la Période d'acceptation telle qu'énoncée dans la Commande, à moins qu'avant la fin de la Période d'acceptation, Avaya n'ait reçu de la part du Client un avis de rejet; ou (ii) la signature par le Client d'un certificat d'acceptation. Si les Services professionnels ne se conforment pas aux critères d'acceptation convenus et qu'Avaya a reçu un avis de rejet, Avaya effectuera à nouveau les Services professionnels non conformes et les soumettra à nouveau pour acceptation comme décrit ci-dessus. Si, après la resoumission, les Services professionnels ne se conforment pas aux critères d'acceptation convenus à quelque égard important que ce soit, les seuls et uniques recours du Client seront soit : (i) de résilier les Services professionnels non conformes et de retourner tous les Livrables non conformes pour un remboursement de tous les frais prépayés en vertu de l'Énoncé des travaux pour les Services professionnels non conformes; ou (j) d'accepter les Services professionnels, sous réserve des garanties et des recours décrits à la Section 6. Le Client sera réputé d'avoir accepté les Services professionnels applicables, conformément au paragraphe 2.2 ci-dessus si Avaya n'a pas reçu d'avis de résiliation écrit dans les cinq jours suivant la nouvelle soumission d'Avaya pour acceptation.

2.4 Certificat d'acceptation. Après acceptation conformément à la présente Section 2, le Client signera et retournera rapidement un certificat d'acceptation. Les certificats d'acceptation peuvent être fournis par le Client à Avaya par courrier électronique, à l'adresse électronique fournie par Avaya au Client de temps à autre, ou par d'autres moyens de communication électronique convenus.

2.5 Utilisation de la production. Nonobstant toute autre disposition ci-dessus, l'utilisation de la production par le Client constituera une acceptation à toutes fins en vertu de l'ELSL.

3. TRANSFERT DU RISQUE ET DE LA LICENCE AUX LIVRABLES

3.1 Transfert du risque. Si les Services professionnels comprennent des articles tangibles à livrer au Client, le risque de perte et le titre de propriété seront transférés lorsque le transporteur recevra le Livrable pour expédition au Client.

3.2 Licence pour les Livrables. Sous réserve du paiement par le Client des frais pour les Services professionnels, Avaya accorde au Client une licence non exclusive, non transférable, limitée et ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence pour utiliser les Livrables créés par Avaya et livrés au Client. Le Logiciel contenu dans les Livrables sera sous licence sous réserve des Conditions de licence mondiales des Logiciels Avaya qui se trouvent sur <http://support.avaya.com/LicenseInfo> ou sur un site successeur.

4. FACTURATION DES SERVICES PROFESSIONNELS

4.1 Les Services professionnels seront facturés à l'avance, ou tel que spécifié dans la Commande.

4.2 Les Services T&M seront facturés mensuellement en arriérés.

5. RETARDS

Tout retard dans la prestation des Services professionnels causé par le Client peut entraîner des frais supplémentaires applicables pour le temps de ressources. Si un tel retard persiste pendant plus de 30 jours, Avaya peut résilier la Commande et le Client accepte de payer tous les Services professionnels exécutés jusqu'à la date de résiliation et, le cas échéant, tous les frais de résiliation.

6. GARANTIE

6.1 Avaya garantit que les Services professionnels seront exécutés de manière professionnelle et soignée par du personnel qualifié, et que pendant une période de 30 jours à compter de la date d'acceptation ou de la date d'acceptation réputée des Services professionnels, les Services professionnels se conformeront à tous égards importants aux spécifications contenues dans la Commande.

6.2 Remède. Si les Services professionnels ne sont pas conformes à leur garantie et qu'Avaya reçoit du Client pendant la période de garantie applicable un avis écrit décrivant de manière raisonnablement détaillée comment les Services professionnels n'ont pas été conformes, Avaya, à sa discrétion : (i) réexécutera les Services professionnels applicables ou (ii) remboursera au Client tous les frais prépayés pour les Services professionnels non conformes. Dans le cas des Services T&M, le Client peut annuler les Services T&M concernés, sous réserve du paiement des frais pour les Services T&M déjà effectués. CES RECOURS SERONT LES SEULS ET UNIQUES RECOURS DU CLIENT ET REMPLACERONT TOUT AUTRE DROIT OU RECOURS QUE LE CLIENT POURRAIT AVOIR CONTRE AVAYA EN CE QUI CONCERNE LA NON-CONFORMITÉ DES SERVICES PROFESSIONNELS.

6.3 Clause de non-responsabilité. Les Services professionnels fournis pour améliorer la sécurité du réseau ne constituent pas une garantie contre les codes malveillants, les routines néfastes et autres techniques et outils utilisés par les « pirates » informatiques et autres tiers visant à créer des expositions à la sécurité. Ni Avaya ni ses fournisseurs ne donnent de garantie, expresse ou implicite, que toutes les menaces et vulnérabilités à la sécurité seront détectées ou que les Services professionnels rendront le réseau d'un utilisateur final ou des éléments réseau particuliers protégés contre les intrusions et autres violations de la sécurité.

7. RÉSILIATION DE LA COMMANDE

L'une ou l'autre des parties peut résilier les Services professionnels qui n'ont pas été soumis pour acceptation conformément à la Commande sur préavis écrit de 45 jours. Le Client paiera les Services professionnels exécutés jusqu'à la date de résiliation et toutes les dépenses non remboursables ou non résiliables engagées par Avaya ainsi que, le cas échéant, tous les frais de résiliation.

8. DÉFINITIONS

« **Période d'acceptation** » désigne la période pendant laquelle le Client peut tester le Livrable qui ne doit pas dépasser dix (10) jours ouvrables à compter du jour ouvrable suivant immédiatement la date à laquelle le Livrable est livré au Client.

« **Services professionnels** » désigne la mise en œuvre des Produits et autres Services décrits dans une Commande.

Les « **Services T&M** » ou « **Services Temps et Matériel** » sont des Services professionnels facturés par Avaya en fonction du temps consacré à l'exécution du travail et du matériel utilisé.

Conditions spécifiques à la Commande : Soutien et Services gérés

Ces Conditions spécifiques à la Commande s'appliquent aux Commandes ou aux EDT dans lesquels le Client achète des Services professionnels.

1. COMMANDE ET FOURNITURE DE SERVICES

En contrepartie du paiement des frais applicables et sous réserve du respect des conditions de l'ELSL, Avaya fournira les Services de soutien ou les options de Services gérés sélectionnés par le Client pour les Produits pris en charge aux Sites pris en charge indiqués dans la Commande ou la DS applicable (collectivement, les « Services » dans les présentes CSC).

2. SURVEILLANCE

Avaya peut surveiller électroniquement les Produits pris en charge aux fins suivantes : (i) pour effectuer des diagnostics à distance et des mesures correctives; (ii) pour déterminer la configuration du système et les frais applicables; (iii) pour vérifier la conformité avec le Contrat de licence d'utilisateur final applicable; (iv) pour évaluer les besoins du Client en matière de Produits ou Services supplémentaires afin de résoudre les problèmes liés aux Services; ou (v) comme autrement prévu dans la Description du Service.

3. CORRECTION D'INCIDENT

Certaines options de Services peuvent inclure la correction des incidents. Les catégories d'incident et tout niveau de support correspondant, le cas échéant, sont décrits plus en détail dans la Description du Service applicable.

4. SOUTIEN VIA LA LIGNE D'ASSISTANCE

Lorsque l'option de Services sélectionnée comprend une ligne d'assistance, Avaya la fournira conformément à l'option de couverture (heures de service, intervalles de réponse cibles, etc.) que le Client a sélectionnée dans la Commande ou l'ÉDT.

5. FIN DU SOUTIEN

De temps à autre, Avaya ou un fabricant tiers peut déclarer la fin du soutien pour certains Produits pris en charge. Le Client peut accéder au site Web de soutien aux utilisateurs d'Avaya (<http://support.avaya.com>, ou un tel site successeur) pour recevoir des notifications de fin de soutien et pour enregistrer une adresse de courriel afin de recevoir des notifications par courriel, lorsqu'elles sont publiées par Avaya. Pour les Produits soumis à la fin du soutien, Avaya continuera de fournir un soutien prolongé (sauf pour les exceptions de fin du soutien énumérées dans les présentes). Si la Description du Service ne comprend pas les informations de soutien étendues, Avaya mettra à disposition la description du soutien étendu (si disponible) pour les Produits concernés en même temps que son avis de fin de soutien. Pour les Produits qui ne font pas l'objet d'un soutien étendu, si les Services sont interrompus pour un Produit pris en charge, le Produit pris en charge sera retiré de la Commande ou de l'ÉDT et les tarifs seront ajustés en conséquence.

6. MATÉRIEL DE REMPLACEMENT

Tout matériel de remplacement fourni dans le cadre des Services peut être neuf, remis à neuf en usine, remis à neuf, réusiné ou équivalent sur le plan fonctionnel. Il ne sera fourni que sur une base d'échange. Le matériel retourné qui a été remplacé par Avaya deviendra la propriété d'Avaya. Le titre de propriété du matériel de remplacement installé par Avaya fourni dans le cadre des Services sera transféré au Client lors de l'installation. Le titre de propriété de tout autre matériel fourni dans le cadre des Services sera transféré au Client comme spécifié dans les Conditions spécifiques à la Commande pour la vente de Produits et les Licences d'abonnement.

7. PRODUITS AJOUTÉS

Les Produits nouvellement achetés seront ajoutés automatiquement à la Commande ou à l'ÉDT pour le reste de la durée aux tarifs applicables. Le Client informera Avaya sans délai injustifié de tout Produit ajouté non acquis auprès d'Avaya. Les Produits achetés auprès d'une partie autre que le fabricant ou un partenaire de distribution d'Avaya peuvent être ajoutés ou refusés d'être ajoutés aux Produits pris en charge à la discrétion d'Avaya, et seront soumis à la certification d'Avaya aux tarifs de Services d'Avaya alors en vigueur.

8. LIMITATIONS GÉNÉRALES

Sauf disposition contraire de la Description du Service applicable, Avaya ne fournira des Services logiciels que pour la version actuelle non modifiée du Logiciel et la version précédente. Les éléments suivants ne sont inclus dans les Services que si la Description du Service les comprend spécifiquement : (i) la prise en charge d'applications définies par l'utilisateur; (ii) la prise en charge des Produits pris en charge qui ont été modifiés par une partie autre qu'Avaya (sauf pour l'installation standard des mises à jour auto-

installées fournies par le fabricant); (iii) apporter des corrections aux rapports définis par l'utilisateur; (iv) les services de récupération de données; (v) les services associés à la relocalisation des Produits pris en charge; (vi) la correction d'incidents découlant de causes externes aux Produits pris en charge (comme les pannes de courant ou les surtensions); et (vii) les services pour les Produits pris en charge qui ont été mal utilisés, utilisés en violation de leurs restrictions de licence, mal installés ou configurés, ou ont fait modifier, déformer ou effacer leurs numéros de série.

9. RESPONSABILITÉS SUPPLÉMENTAIRES DU CLIENT

9.1 Généralités. Aux frais du Client, le Client coopérera avec Avaya dans la mesure où cela est raisonnablement nécessaire à l'exécution de ses obligations par Avaya, y compris, sans s'y limiter : (i) fournir à Avaya un accès complet, gratuit et sécuritaire à ses installations; (ii) fournir les numéros de téléphone; adresses réseau et mots de passe nécessaires à l'accès à distance; (iii) fournir les informations d'interface pour les Produits pris en charge et les consentements et licences de tiers nécessaires pour y accéder; et (iv) toutes les autres responsabilités énoncées dans la Description du Service applicable ou autrement convenues de temps à autre. Si Avaya fournit des Mises à jour dans le cadre des Services, le Client les mettra en œuvre rapidement, sauf indication contraire dans la DS.

9.2 Fourniture de Produits et de Systèmes pris en charge. Le Client fournira tous les Produits pris en charge et les Sites pris en charge. Le Client déclare et garantit continuellement que : (i) le Client est le propriétaire de chacun d'eux ou est autorisé à y accéder et à les utiliser; et (ii) Avaya, ses fournisseurs et sous-traitants sont autorisés à faire de même dans la mesure nécessaire pour fournir les Services en temps opportun.

9.3 Déplacements de Produits pris en charge. Le Client avisera Avaya à l'avance avant de déplacer des Produits pris en charge. Tous les emplacements ne garantissent pas nécessairement la disponibilité de Services identiques et, dans de telles circonstances, des frais d'annulation s'appliqueront, ou des frais supplémentaires peuvent s'appliquer si Avaya engage des coûts supplémentaires pour fournir les Services à la suite de tels déplacements.

9.4 Gestion des fournisseurs. Lorsque la DS applicable stipule qu'Avaya assure la gestion des fournisseurs pour le Client, le Client fournira à Avaya, sur demande, une lettre d'agence ou un document similaire, permettant à Avaya d'effectuer la gestion des fournisseurs. Lorsque le consentement du fournisseur tiers est requis pour qu'Avaya puisse effectuer la gestion du fournisseur en temps opportun, le Client obtiendra le consentement écrit du fournisseur et en fournira une copie à Avaya sur demande.

9.5 Hébergement par des tiers. Dans le cas où une ou plusieurs adresses de réseau à surveiller par Avaya sont associées à des systèmes détenus, gérés, et/ou hébergés par un fournisseur de services tiers, le Client devra : (i) aviser Avaya du fournisseur de services tiers avant le début des Services; (ii) obtenir le consentement écrit préalable du fournisseur de services tiers pour qu'Avaya fournisse les Services sur les systèmes informatiques du fournisseur de services tiers et fournir à Avaya une copie du consentement sur demande; et (iii) faciliter les communications nécessaires entre Avaya et le fournisseur de services tiers dans le cadre des Services.

10. GARANTIE

10.1 Portée de la garantie. Avaya garantit au Client que, pendant la période de garantie applicable, les Services seront exécutés de manière professionnelle et soignée par du personnel qualifié.

10.2 Période de garantie. La période de garantie est de 30 jours à compter du jour de l'exécution du Service.

10.3 Recours. Si le Service n'est pas conforme à quelque égard important que ce soit à la garantie ci-dessus et qu'Avaya reçoit du Client pendant la période de garantie applicable un avis écrit décrivant en détail comment le Service n'a pas été conforme, le seul et unique recours du Client sera qu'Avaya réexécute les Services de soutien ou les Services gérés non conformes ou, si Avaya n'est pas en mesure de réexécuter les Services dans un délai raisonnable afin qu'ils soient conformes à tous égards importants à la garantie applicable, Avaya remboursera les frais payés pour les Services de soutien ou les Services gérés non conformes.

10.3.1 Procédés de garantie. Le Client doit fournir un avis écrit à Avaya pendant la période de garantie applicable décrivant de manière raisonnablement détaillée comment les Services de soutien ou les Services gérés n'ont pas été conformes à la garantie applicable.

11. DURÉE

11.1 Durée du Service de soutien. À moins qu'une durée différente ne soit précisée dans la Description du Service applicable, Avaya fournira les Services de soutien pour une durée initiale de 1 an. Les Services de soutien seront renouvelés automatiquement pour des périodes successives de 1 an (à moins qu'une période de renouvellement plus

longue ne soit précisée dans la Description du Service applicable) en appliquant l'offre de soutien généralement disponible la plus similaire, puis les tarifs actuels, à moins que l'une des parties ne donne à l'autre un avis écrit de son intention de ne pas renouveler au moins 30 jours avant l'expiration de la durée initiale ou du renouvellement applicable.

11.2 Services gérés. À moins qu'une durée initiale plus longue ou des modalités de renouvellement différentes ne soient définies dans la Commande, l'ÉDT ou la DS, Avaya fournira les Services gérés pour une durée initiale de 3 ans et cette durée initiale sera renouvelée automatiquement pour les périodes d'un an subséquentes, en appliquant les tarifs alors en vigueur, à moins que l'une ou l'autre des parties ne donne à l'autre partie un avis écrit de son intention de ne pas renouveler au moins 90 jours avant l'expiration de la durée initiale ou du renouvellement applicable.

12. DÉFINITIONS

« **Services gérés** » désigne la gestion des Produits pris en charge, y compris (le cas échéant) les notifications automatisées aux clients, la gestion de la configuration, la gestion des incidents et des problèmes, le centre de service et la surveillance.

Le « **SES** » ou « **Supplément à l'Entente de Service** » désigne un document qui décrit les caractéristiques, les conditions générales d'une offre de Services d'assistance Avaya.

« **Services de soutien** » désigne la maintenance et le soutien des Produits conformément à la DS.

« **Produits pris en charge** » désigne les Produits pour lesquels les Services doivent être fournis, comme indiqué dans la Commande ou l'ÉDT applicable, ainsi que tout Produit ajouté, qui peut inclure les Produits mis à la disposition du Client dans le cadre des Services d'abonnement et des Produits tiers dans la mesure où ils sont spécifiés dans la Commande ou la Description du Service concernée.

« **Sites pris en charge** » désigne le ou les emplacements auxquels les Services doivent être fournis, comme indiqué dans la Commande ou l'ÉDT applicable.

Conditions spécifiques à la Commande : Services infonuagiques

Les présentes Conditions spécifiques à la Commande et les Conditions supplémentaires s'appliquent dans la mesure où le Client achète des Services livrés à partir du « nuage », le tout comme indiqué dans la Matrice (« Service infonuagique »). Conditions supplémentaires spécifiques au pays disponibles à l'adresse <https://support.avaya.com/TermsOfSale> (ou sur le site qui lui succède).

1. CONDITIONS D'UTILISATION

1.1 Conditions d'utilisation. Dès l'acceptation d'une Commande, Avaya mettra les Services infonuagiques à la disposition du Client pour la Durée initiale. La Durée initiale sera renouvelée pour des Durées de renouvellement consécutives lorsque le renouvellement automatique est disponible, à moins que l'une ou l'autre des parties ne donne à l'autre un préavis écrit de 30 jours (ou plus longtemps si expressément indiqué dans l'ÉDT ou les Conditions supplémentaires applicables) avant la fin de la Durée initiale ou de la Durée de renouvellement actuelle de son intention de ne pas renouveler.

1.2 Modifications et interruption du Service infonuagique. De temps à autre, Avaya peut mettre à jour ou modifier le Service infonuagique, y compris les caractéristiques, la fonctionnalité et les Conditions supplémentaires, à condition que : (a) le changement et la modification s'appliquent à tous les clients en général, et ne sont pas destinés à un Client particulier; et (b) un préavis d'un mois est fourni au Client pour tout changement important apporté au Service infonuagique ou aux Conditions supplémentaires et, dans ce cas, le Client a le droit de cesser d'utiliser le Service infonuagique et de résilier la Commande respective sans pénalité si toute modification apportée au Service infonuagique ou aux Conditions supplémentaires est préjudiciable au Client, par avis écrit dans les 60 jours suivant l'avis d'Avaya au Client du changement.

1.2.1 Avaya déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir un préavis de 60 jours avant l'interruption d'un Service infonuagique, auquel moment le Service infonuagique ne pourra plus être commandé.

1.3 Exigences du système. Les Services infonuagiques dépendent du maintien par le Client de l'accès Internet, de l'accès au réseau et de l'alimentation électrique. Le Client est responsable de maintenir tous les services de télécommunications (y compris les services et appareils mobiles), l'équipement et les services informatiques et à large bande nécessaires pour accéder aux Services infonuagiques et les utiliser, et de payer tous les frais associés à ces services.

1.4 Inscription. Le Client peut être tenu de s'inscrire pour utiliser les Services infonuagiques. L'inscription peut comprendre la fourniture de renseignements (p. ex. l'adresse courriel ou physique, etc.) et le Client accepte de tenir ces renseignements à jour.

1.5 Respect des politiques. Lorsque le Client accède à un Service infonuagique et l'utilise, il est responsable de se conformer à l'ELSL, aux lois applicables et aux Politiques d'utilisation mentionnées dans la Matrice. Les Politiques d'utilisation sont affichées sur ce site Web : <http://support.avaya.com/TermsOfSale> (ou un tel site successeur) et sont incorporées à la présente ELSL et en font partie intégrante. Avaya peut mettre à jour les politiques d'utilisation de temps à autre et publiera la version mise à jour. Ces mises à jour entreront en vigueur le mois civil suivant celui au cours duquel Avaya aura publié la version mise à jour. Le Client est responsable de consulter la Matrice pour déterminer quelle politique d'utilisation s'applique à chaque Service.

2. PAIEMENT, FACTURATION, FRAIS ET TAXES

2.1 Frais. Sauf indication contraire dans les Conditions supplémentaires ou la Commande, les prix sont indiqués sur une base de consommation et/ou d'abonnement. Les prix ci-après ne comprennent pas les coûts pour les taxes, frais et suppléments imposés par le gouvernement, qui peuvent être inclus dans les factures. Tous les frais dus à Avaya en vertu de la présente ELSL ne peuvent être annulés et les sommes payées ne sont pas remboursables, sauf disposition contraire expresse dans la présente ELSL.

2.2 Si le Client ajoute ou supprime des utilisateurs ou des numéros au cours d'un mois, les frais d'abonnement applicables seront calculés au prorata pour le mois.

2.3 Changements de prix. Avaya peut modifier les frais associés à tout service infonuagique moyennant un préavis écrit de 30 jours. L'utilisation continue du Service par le Client après l'entrée en vigueur de toute modification de prix constitue l'acceptation par le Client des frais modifiés, et ces montants s'appliqueront à compter du premier jour du mois suivant l'affichage ou la communication de la modification de frais au Client.

2.4 Frais réglementaires. Le Client sera responsable de toutes les évaluations gouvernementales, surtaxes et frais réglementaires relatifs à l'utilisation du Service par le Client, qui sont imposés à Avaya ou à toute Filiale d'Avaya à la fourniture ou à la vente du Service ou facturables aux clients par toute entité gouvernementale, y compris, mais sans s'y limiter, toute évaluation gouvernementale ou tous frais réglementaires imposés à Avaya à la suite d'un changement important dans la manière dont le Service ou Avaya est réglementé.

3. SERVICES FOURNIS, UTILISATION DU SERVICE

3.1 Début des Services infonuagiques. Avaya informera le Client de la Date d'activation du Service. À moins que le Client n'avise Avaya avant la fin du deuxième jour

ouvrable suivant la Date d'activation du Service que les Services infonuagiques ne sont pas opérationnels, la Période de Service commencera à la Date d'activation du Service et se poursuivra jusqu'à l'expiration ou la résiliation des Services infonuagiques.

3.2 Soutien. Le Client peut accéder au soutien technique en envoyant un courriel ou en appelant les numéros détaillés dans les Conditions supplémentaires applicables.

3.3 Utilisation du Service par le Client. Le Client déclare et garantit qu'il a le droit et l'autorité légaux d'installer et d'utiliser les Services infonuagiques. Le Client peut utiliser le Service uniquement à des fins commerciales internes du Client conformément aux Conditions supplémentaires applicables et dans les pays désignés dans celles-ci, la présente ELSL et la Commande, ne sont pas destinés à une sous-licence ou à une revente supplémentaire. Le Client sera seul responsable de toutes les activités qui se produisent dans le compte du Client. Sur demande, le Client fournira à Avaya une confirmation signée de sa conformité à cette disposition.

3.4 Coopération avec les autorités chargées de l'application de la loi. Avaya peut facturer au Client des frais administratifs pour recouvrer les coûts d'Avaya découlant des demandes des autorités chargées de l'application de la loi, des autorités réglementaires ou des ordonnances judiciaires résultant de l'utilisation du Service infonuagique par le Client.

4. DURÉE; RÉSILIATION; TEMPS D'ARRÊT ET SUSPENSION DU SERVICE; SURVIE

4.1 Résiliation. La résiliation d'Avaya en raison d'une violation non corrigée du Client n'exécuse pas le Client de son obligation de payer des frais pour le reste de la Période de Service.

4.2 Expiration/Résiliation. À l'expiration de la Période de Service ou à la résiliation en vertu de la Section 7 des Conditions générales, le Client doit immédiatement cesser d'utiliser le Service et retourner ou détruire (conformément aux instructions d'Avaya) tout Livrable fourni au Client en lien avec le Service, y compris toute Propriété intellectuelle d'Avaya. Sur demande, le Client doit certifier par écrit à Avaya que le Client s'est conformé à cette disposition et qu'Avaya peut fournir cette certification à ses fournisseurs.

4.3 Disponibilité du Service. Les Services infonuagiques (ou une partie) peuvent ne pas être utilisés par le Client (a) pour les temps d'arrêt prévus afin de permettre à Avaya d'effectuer la maintenance, ou pour modifier, mettre à niveau ou mettre à jour le Service, et Avaya déploiera des efforts raisonnables pour aviser le Client de ces temps d'arrêt prévus à l'avance conformément aux Conditions supplémentaires, (b) sans préavis dans le cas où Avaya estime raisonnablement qu'il peut y avoir une attaque par déni de service ou un autre risque de sécurité pour le Service, le Client (ou ses utilisateurs) ou les autres clients d'Avaya, ou (c) sans préavis dans le cas où Avaya détermine qu'il est nécessaire ou prudent de le faire pour des raisons juridiques ou réglementaires (collectivement, « Suspensions de Service »). Avaya ne sera pas responsable envers le Client des Suspensions de Service.

5. CONTENU, APPLICATIONS ET MARQUES DU CLIENT

5.1 Le Client est seul responsable du Contenu et des Applications du Client (y compris les données, textes, images ou autres contenus qui en font partie), y compris toute perte ou tout dommage à Avaya, ses fournisseurs ou un tiers découlant de ou se rapportant au Contenu ou aux Applications qu'Avaya ne certifie ni n'approuve, ou au Contenu ou Application du Client que le Client représente et dont il garantit avoir tous les droits nécessaires, et accorde à Avaya un nombre limité, non exclusif, non transférable, non exploitable par sous-licence (sauf pour ses sous-traitants et fournisseurs) la licence pour utiliser, stocker, archiver pendant un certain temps, modifier, afficher, reproduire, préparer des œuvres dérivées de, et distribuer le Contenu et les Applications du Client dans la mesure nécessaire pour fournir le Service infonuagique.

5.2 Entre Avaya et le Client, le Client conserve tous les droits, titres et intérêts relatifs au Contenu et aux Applications du Client. Avaya ne partagera pas le Contenu du Client ou le Contenu ou les Applications d'autres Utilisateurs avec des tiers, à moins que : (a) Avaya ait le consentement écrit ou électronique du Client pour le partage de tout Contenu du Client, Contenu ou Applications d'autres utilisateurs; (b) ce soit exigé par la loi; ou (c) Avaya fournisse du Contenu Client, du Contenu ou des Applications d'autres utilisateurs à des tiers (p. ex., sous-traitants) pour effectuer des tâches au nom d'Avaya (p. ex., stockage de données, etc.) selon les directives d'Avaya et sous réserve des accords appropriés avec ces tiers.

5.3 Dans le cadre de la prestation du Service infonuagique, par les présentes, le Client accorde à Avaya une licence non exclusive, non transférable, non exploitable par sous-licence pour afficher les noms commerciaux du Client, marques de commerce, marques de service, logos, noms de domaine et autres similaires (les « Marques du Client ») et pour héberger et afficher des ressemblances et des images photographiques; à condition que l'utilisation des Marques du Client dans le cadre de la présente ELSL ne crée aucun

droit ou titre sur l'utilisation des Marques du Client et toute utilisation et toute bonne volonté associées aux Marques du Client s'appliquent au profit du Client.

6 DROITS ET CLAUSES DE NON-RESPONSABILITÉ

6.1 Toutes les informations transmises par le biais du Service infonuagique sont la seule responsabilité de la personne d'où proviennent ces informations. Avaya se réserve le droit, mais n'est pas obligée de présélectionner, refuser, signaler, filtrer ou supprimer tout matériel publié sur le Service infonuagique, y compris tout Contenu Client, qu'Avaya, à sa seule discrétion, juge incompatible avec la présente ELSL, y compris tout matériel qu'Avaya a été informée ou a des raisons de croire constituer une violation de la propriété intellectuelle. Avaya peut prendre les mesures énoncées ci-dessus ou des mesures similaires, sans préavis ni responsabilité envers le Client ou toute autre partie. Par conséquent, Avaya n'assume aucune responsabilité pour toute action ou inaction concernant les transmissions, les communications ou le contenu fournis par le Client ou tout tiers.

6.2 Le Client reconnaît qu'en exécutant le Service infonuagique, Avaya peut archiver le Contenu du Client et le Contenu d'autres utilisateurs et peut périodiquement supprimer le Contenu du Client et le Contenu d'autres utilisateurs sans préavis au Client. Le Client est seul responsable de s'assurer que toute information, y compris le Contenu du Client ou le Contenu d'autres utilisateurs, que le Client souhaite conserver, est téléchargée, enregistrée et/ou sauvegardée. Avaya peut mettre en œuvre des limites raisonnables quant à la taille ou à la durée du stockage de tout Contenu du Client ou du Contenu d'autres Utilisateurs en lien avec l'utilisation du Service.

6.3 À condition qu'Avaya n'utilise pas les Renseignements confidentiels du Client, Avaya se réserve le droit : (i) de développer des produits ou services similaires à l'une des Applications que le Client peut développer en lien avec un Service infonuagique et (ii) d'accorder des droits similaires à ceux fournis en vertu de la présente ELSL à des tiers qui peuvent développer ou offrir des produits ou services qui font concurrence à ces Applications.

6.4 Aucune fonction de sécurité d'aucun logiciel ne constitue une garantie contre les codes malveillants, les routines néfastes et autres techniques ou outils utilisés par les « pirates » informatiques et autres tiers visant à créer des expositions à la sécurité.

6.5 Il est de la politique d'Avaya de répondre aux avis de violation présumée des droits d'auteur qui sont conformes à la loi américaine Digital Millennium Copyright Act et, le cas échéant, à la discrétion d'Avaya de résilier les comptes ou l'abonnement des contrevenants. Si le Client souhaite envoyer à Avaya un avis de violation présumée du droit d'auteur concernant le Service, rendez-vous sur le lien suivant <http://support.avaya.com/AvayaCopyrightAgent> (ou sur le site qui lui succède) et suivez les instructions sur la façon de communiquer avec Avaya. Si le Client a de la difficulté à accéder à ce lien, il peut communiquer avec Avaya à l'adresse copyrightagent@avaya.com pour obtenir de plus amples renseignements, en indiquant l'objet suivant : « *Demande de retrait de la DMCA* » ou en envoyant un courriel à :

Avaya Copyright Agent Notification
350 Mount Kemble Avenue, salle 2C109
Morristown, NJ 07960
1-908-953-2044

7 INDEMNISATION

7.1 Obligation d'indemnisation d'Avaya : Avaya défendra le Client contre les réclamations de tiers intentées contre le Client dans la mesure où elles découlent uniquement d'une allégation que l'utilisation du Service infonuagique par le Client enfreint directement un brevet ou un droit d'auteur de tiers. Avaya indemnisera le Client contre les dommages (en excluant spécifiquement tout dommage accru ou amélioré résultant d'une violation volontaire de la part du Client) finalement accordés contre le Client par un tribunal compétent ou un montant de règlement approuvé par Avaya. Les obligations d'Avaya en vertu de la présente Section 7 ne s'appliqueront pas si la réclamation résulte (a) d'une violation de la présente ELSL par le Client, (b) de la modification du Service infonuagique ou de l'utilisation du Service infonuagique en dehors de la portée de la Description du Service applicable; (c) de la combinaison, du fonctionnement, ou de l'utilisation du Service infonuagique avec des produits, logiciel, services ou processus commerciaux non fournis par Avaya, (d) de la conformité d'Avaya à toute conception, spécification, exigence ou les instruction fournie par le Client ou un tiers au nom du Client; (e) du Contenu Client (f) d'une utilisation en version d'essai ou bêta du Service infonuagique, ou (g) de services que le Client fournit en fonction du Service infonuagique. Dans le cas où une réclamation est faite ou susceptible d'être faite, Avaya peut, (i) procurer au Client le droit de continuer à utiliser le Service infonuagique en vertu des conditions de la présente ELSL, ou (ii) remplacer ou modifier le Service infonuagique afin qu'il ne soit pas contrevenant et sans diminution importante de la fonctionnalité. Si ces options ne sont pas raisonnablement disponibles, Avaya peut résilier le Service infonuagique sur avis écrit au Client et rembourser au Client, au pro rata, une partie du prix que le Client peut avoir prépayé à Avaya pour le Service infonuagique pour le reste de la durée non expirée.

7.2 Obligations de défense et d'indemnisation du Client. Le Client défendra et indemnisera Avaya et ses Filiales, et leurs dirigeants, administrateurs, employés, entrepreneurs, fournisseurs, concédants de licence, partenaires et agents respectifs (chacun, une « **Partie indemnisée d'Avaya** ») contre les réclamations de tiers intentées

contre une Partie indemnisée d'Avaya découlant (a) de l'utilisation du Service par le Client ou ses utilisateurs finaux d'une manière non expressément autorisée par l'ELSL ou qui enfreint la loi applicable; (b) du Contenu ou des Applications du Client ou de la combinaison de ceux-ci avec d'autres applications, contenus ou processus; et (c) de tout litige entre le Client et ses utilisateurs finaux, clients ou tierces parties. Le Client défendra et indemnisera la Partie indemnisée d'Avaya applicable contre tous les dommages finalement accordés à la Partie indemnisée d'Avaya (ou le montant de tout règlement conclu par le Client) en ce qui concerne ces réclamations.

7.3 Procédures d'indemnisation. La partie contre laquelle une réclamation d'un tiers est présentée (a) avisera l'autre partie par écrit en temps opportun de la réclamation (à condition que le défaut de fournir un avis en temps opportun ne libère pas la partie indemnissante de ses obligations en vertu du présent article, à moins que la défense de la partie indemnissante de cette réclamation ne soit matériellement préjudiciable par ce défaut), et (b) coopérera raisonnablement à la défense de la réclamation et pourra participer à la défense de la réclamation à ses propres frais. La partie qui est tenue de défendre une réclamation aura le droit de contrôler pleinement la défense et de régler la réclamation; à condition, cependant, que tout règlement d'une réclamation ne comprenne pas une obligation de prestation financière ou spécifique sur la partie contre laquelle la réclamation est intentée, ou l'admission de responsabilité par celle-ci.

7.4 Recours exclusif. CE QUI PRÉCÈDE ÉNONCE L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE LA PARTIE INDEMNISANTE ET LE SEUL ET UNIQUE RECOURS DE LA PARTIE INDEMNISÉE EN CE QUI CONCERNE TOUTE RÉCLAMATION D'INDEMNISATION EN VERTU DU PRÉSENT ARTICLE. CE QUI PRÉCÈDE REMPLACE ÉGALEMENT, ET AVAYA DÉCLINE, TOUTE GARANTIE DE NON-VIOLATION CONCERNANT LE SERVICE ET TOUTE AUTRE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE D'AVAYA.

8 LIENS EXTERNES ET SERVICES TIERS

Dans certains cas, le Service peut contenir des hyperliens vers des Services et Sites externes ou Avaya peut référer le Client à, ou mettre à disposition de celui-ci, du Contenu non Avaya. De tels Services et Sites externes et contenu non Avaya ne font partie d'aucun Service infonuagique et sont fournis ou référencés « TELS QUELS ». L'utilisation par le Client de ces Services et Sites externes ou du Contenu non Avaya est aux propres risques du Client. Le Client reconnaît et accepte qu'Avaya n'approuve ni n'assume aucune responsabilité pour les Services externes et les Sites ou le Contenu non Avaya.

9 CONDITIONS ET MISES À JOUR DE LA LICENCE DU LOGICIEL

9.1 Si l'utilisation du Service exige que le Client télécharge un Logiciel ou que le Logiciel soit autrement mis à la disposition du Client, ce Logiciel est concédé sous licence en vertu (a) des conditions mises à la disposition du Client lorsque le Client télécharge ou installe la partie Logiciel du Service, ou (b) si aucune condition de ce type n'existe, alors le CLUF en vigueur à la Date d'activation du Service s'appliquera uniquement aux fins d'utilisation du Service et uniquement pendant la Durée du Service.

9.2 Il est possible que le Logiciel télécharge et installe automatiquement des Mises à jour d'Avaya ou de ses Filiales de temps à autre. Dans un tel cas, le Client autorisera rapidement le téléchargement et l'installation de ces Mises à jour.

10 ENREGISTREMENT

Si les conférences s'appliquent au Service, les lois de certains États, provinces ou pays exigent que, si une conférence doit être enregistrée, tous les participants à la conférence en soient informés avant l'enregistrement, afin qu'ils puissent consentir à ce qu'elle soit enregistrée (si les lois applicables l'exigent) dans les juridictions pertinentes lors de l'utilisation des fonctionnalités d'enregistrement. Le Client est seul responsable du respect des lois locales dans les juridictions pertinentes lors de l'utilisation des fonctionnalités d'enregistrement (cela comprend l'obligation du Client d'obtenir le consentement, si les lois applicables l'exigent, de tous les participants avant le début de l'enregistrement). Avaya n'assume aucune responsabilité envers le Client ou tout utilisateur ou tiers si le consentement n'est pas obtenu.

11 CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ POUR LES SERVICES D'URGENCE, HIPAA ET PCI

SAUF SI AUTREMENT INDIQUÉ PAR LES PRÉSENTES OU LES CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES QUE :

A. LE SERVICE, TEL QUE FOURNI PAR AVAYA, N'EST PAS CONFIGURÉ POUR PRENDRE EN CHARGE OU FOURNIR DES APPELS D'URGENCE OU DES COMMUNICATIONS DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LE SERVICE 112, 999, 911 ET E911. DANS LA MESURE OÙ LA LOI APPLICABLE NE L'INTERDIT PAS, AVAYA ET SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES, SOUS-TRAITANTS ET FOURNISSEURS N'AURONT AUCUNE RESPONSABILITÉ POUR DE TELS APPELS OU COMMUNICATIONS, ET LE CLIENT RENONCE À TOUTE RÉCLAMATION CONTRE AVAYA LIÉE À DE TELS APPELS OU COMMUNICATIONS.

B. LE SERVICE NE RESPECTE PAS LES EXIGENCES DE LA LOI SUR LA PORTABILITÉ ET LA RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE D'ASSURANCE MALADIE, TELLE QUE MODIFIÉE, ET DE SES RÈGLEMENTS D'APPLICATION (« HIPAA »).

C. LE SERVICE NE RESPECTE PAS LES EXIGENCES DE LA NORME DE SÉCURITÉ DES DONNÉES DE L'INDUSTRIE DES CARTES DE PAIEMENT, ÉGALEMENT APPELÉE PCI OU PCI DSS.

12 GÉNÉRALITÉS

Acheminement des messages. Le Client ne peut pas utiliser les numéros de téléphone fournis par Avaya pour acheminer les messages du Service de messagerie brève (« SMS ») sur le réseau d'un autre fournisseur. Tous les messages SMS envoyés et reçus pour un numéro Avaya doivent être envoyés et reçus via les Services infonuagiques. Si le Client utilise des SMS, il lui incombe de s'assurer que si le Client émet un SMS non sollicité, le Client donne à l'utilisateur final du Client la possibilité de s'inscrire ou de refuser de recevoir ces messages, comme l'exige la loi applicable.

13 CONDITIONS SPÉCIFIQUES À LA COMMANDE

Ce qui suit s'applique à l'utilisation par un Client des API de communications :

13.1 Le Client peut installer, copier et utiliser au besoin toute Propriété, uniquement en lien avec l'utilisation du Service par le Client. Le Client ne peut pas afficher ou exploiter commercialement les Propriétés de quelque manière que ce soit, à moins que le Client n'obtienne le consentement écrit préalable d'Avaya.

13.2 Le Client n'utilisera pas et n'autorisera aucun tiers à utiliser tout Logiciel public en lien avec l'offre d'API de communications d'une manière qui exige, en vertu de la licence applicable à ce Logiciel public, que l'offre d'API de communications (y compris, mais sans s'y limiter, toute Propriétés) soit (i) divulguée ou distribuée sous forme de code source, (ii) mise à la disposition des destinataires gratuitement, ou (iii) modifiable sans restriction par les destinataires.

13.3 Le Client doit s'assurer que (i) l'Application du Client n'enfreint pas la PUA d'Avaya, et (ii) l'Application du Client divulgue avec exactitude et adéquation, soit par le biais d'une politique de confidentialité ou autrement, la façon dont le Client recueille, utilise, stocke et divulgue les données recueillies auprès des visiteurs, y compris, le cas échéant, que des tiers (y compris des annonceurs) peuvent servir du contenu et/ou des publicités et recueillir des renseignements directement auprès des visiteurs et peuvent placer ou reconnaître des témoins sur les navigateurs des visiteurs.

13.4 Si le Client vend ou fournit un accès à une Application qui interagit avec une API de communications, le Client intégrera dans l'accord du Client avec ses Utilisateurs finaux (« Contrats d'utilisateur final du Client ») les conditions générales qui : a) permettent à Avaya d'utiliser les données du Client et des utilisateurs, employés, clients ou clients du Client (« Utilisateurs finaux ») au besoin pour fournir les Services de l'API de communications et b) protègent les droits d'Avaya dans la même mesure que les conditions de la présente ELSL. Sans limiter ce qui précède, les Contrats d'utilisateur final du Client incluront des conditions concernant les restrictions d'utilisation, la protection des droits de propriété, la renonciation aux garanties et les limitations de responsabilité applicables à l'API de communications qui ne sont pas moins protectrices que la présente ELSL. Le Client s'assurera que les Utilisateurs finaux du Client utilisant les Applications

respectent ces conditions, et le Client avisera Avaya rapidement si le Client prend connaissance d'une violation des Contrats d'utilisateur final du Client qui pourrait avoir une incidence sur Avaya ou l'API de communications.

14 DÉFINITIONS

« **Politique d'utilisation acceptable** » ou « **PUA** » désigne le document publié sur <http://support.avaya.com/TermsOfSale> (ou sur le site qui lui succède) qui décrit les actions qu'Avaya interdit lorsqu'une partie utilise ses Services.

« **Application** » désigne une application logicielle ou un site Web dans le domaine d'un Client ou que le Client crée à l'aide de l'API qui interface ou se connecte aux Services infonuagiques.

« **Jours ouvrables** » signifie du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, heure de l'Est, à l'exclusion des jours fériés d'Avaya.

« **Contenu du Client** » désigne le contenu de toutes les données, informations et communications, qu'elles soient visuelles, écrites, audibles ou d'une autre nature, envoyées, affichées, téléchargées, publiées ou soumises par le Client ou le personnel du Client, y compris le Contenu d'autres utilisateurs, pendant l'utilisation du Service.

« **Date d'entrée en vigueur** » désigne la date à laquelle la dernière partie signe la présente ELSL.

« **Services et Sites externes** » désigne les sites Web, le contenu ou les ressources n'appartenant pas à Avaya, ou qui interagissent ou travaillent autrement avec des services tiers qui ne sont pas maintenus ou contrôlés par Avaya.

« **Durée initiale** » désigne la durée de l'Abonnement qui est indiquée dans la commande du Client et qui commence à la date à laquelle le Service est disponible pour l'utilisation du Client.

« **Matrice** » désigne le tableau qui est affiché sur le site Web suivant (ou sur le site qui lui succède) : <http://support.avaya.com/TermsOfSale> et désigné sous le nom de Matrice d'Accord de Service infonuagique principal (Master Cloud Agreement Matrix) qui indique les Annexes et les Conditions supplémentaires qui s'appliquent à un Service spécifique. Avaya se réserve le droit de mettre à jour la Matrice.

« **Contenu non Avaya** » désigne le contenu ou les logiciels supplémentaires (y compris les outils de développement tels que les kits de développement de logiciels ou les modèles de code, et les articles et la documentation) qui sont soumis à un contrat de licence non Avaya, chacun à utiliser à votre discrétion, uniquement en lien avec l'utilisation et la mise en œuvre par le Client des API de communications. Le contenu non Avaya sera marqué ou autrement identifié par une licence indiquant les droits d'utilisation disponibles pour ce contenu ou ce logiciel.

« **Contenu d'autres utilisateurs** » désigne le contenu de toute information et communication, qu'elle soit visuelle, écrite, sonore ou d'une autre nature, envoyée, affichée, téléchargée, publiée ou soumise par d'autres utilisateurs lors de l'interaction avec le Service, y compris, sans s'y limiter, les ressemblances ou les images (photo), les publicités ou le contenu commandité.