

1. DESCRIPTION GENERALE

Unit4 est l'éditeur et le développeur d'une gamme d'applications logicielles, solutions et plateformes. Pour les besoins de ces Conditions de Services – SaaS, « Service » désigne la mise à disposition de logiciels au Client sous la forme du modèle *Software as a Service* ;

Pour les termes définis dans les présentes Conditions de Services, voir l'article 10 ci-dessous.

2. SERVICE

Le Service comprendra :

- 2.1 Un droit non-exclusif et non cessible et une licence pour permettre au nombre convenu d'Utilisateurs Autorisés d'Utiliser le Service;
- 2.2 Des mises à jour automatiques;
- 2.3 La fourniture de Services d'Assistance;
- 2.4 La disponibilité et les services de récupération après sinistre conformément aux niveaux d'engagement de services détaillés à l'article 3 ; et
- 2.5 La fourniture d'un Environnement de Production et des Environnements de Test applicable(s) indiqués dans la Spécification de Produit pertinente.

3. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

- 3.1 Sauf mention contraire dans la Spécification de Produit concernée, Unit4 fournira le Service conformément aux engagements de niveau de services précisés dans le présent article 3, qui n'ont vocation à s'appliquer qu'à l'Environnement de Production.

Disponibilité du Service

- 3.2 La Disponibilité du Service mesurée sur un mois calendaire sera de 99.8% ou plus élevée.
- 3.3 La Disponibilité de Service est calculée comme suit:

$$\left[\frac{\text{TEMPS TOTAL} - \text{INTERRUPTION DE SERVICE}}{\text{TEMPS TOTAL}} \right] * 100$$

- 3.4 Le point de mesure de la Disponibilité de Service se trouve aux points de connexion internet du centre de données du fournisseur d'infrastructure cloud de Unit4.
- 3.5 Unit4 mettra le rapport de Disponibilité de Service à disposition mensuellement sur demande du Client.

Récupération après Sinistre

- 3.6 Sauf mention expresse dans la Spécification de Produit concernée, les objectifs de récupération de Unit4 en cas de Sinistre sont un RTO de 12 heures ou moins et de RPO de une heure ou moins.
- 3.7 Unit4 mettra un rapport de RTO et RPO à la disposition du Client après tout Sinistre via Community 4U.

4. CREDITS DE SERVICE

En tant qu'unique et seul remède du Client si Unit4 ne remplit pas son obligation de Disponibilité de Service mentionnée à l'article 3.2, sur demande écrite, Unit4 fournira un Crédit de Service comme suit:

| Nombre de mois consécutifs où les niveaux de service n'ont pas été atteints | Crédit de Service éligible – pourcentage du prix du Service concerné payé pour le mois où le Service n'a pas atteint le niveau de service |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Un (premier mois) | 10% du premier mois |
| Deux | 20% du deuxième mois |
| Trois | 30% du troisième mois |
| Quatre ou plus | 40% du quatrième mois et du/des mois suivant(s) |

Le Client sera éligible à demander une déduction du montant total des Crédits de Service sur la facture ultérieure émise par Unit4, à

condition que cette demande soit reçue par Unit4 dans les trois mois suivant le moment où le Client a droit au Crédit de Service en vertu du présent article.

5. RESTRICTIONS D'UTILISATION

Le Client doit:

- 5.1 Uniquement utiliser le Service pour ses besoins internes de fonctionnement;
- 5.2 Ne pas utiliser le Service pour fournir des services à des tiers ni essayer d'obtenir, ou assister un tiers pour obtenir l'accès au Service ou aux Eléments d'Unit4;
- 5.3 Ne pas introduire ou permettre d'introduire un Virus sur le réseau et les systèmes d'information d'Unit4;
- 5.4 Et ne doit pas:
 - 5.4.1 Essayer de copier, construire ou essayer de construire ou développer un service alternatif ou concurrent qui soit, de quelque forme que ce soit, fondé sur ou dérivé, en tout ou partie du Service ou des Eléments d'Unit4;
 - 5.4.2 Fusionner ou combiner (ensemble) le Service avec tout autre logiciel ou service ; ou
 - 5.4.3 Utiliser des robots ou automatisation des processus robotiques sans avoir le consentement préalable de Unit4.

6. EXCLUSION DE SERVICES

- 6.1 Unit4 ne sera pas responsable des délais, défauts de livraison ou autres Pertes résultant de la migration de Données Clients sur des réseaux de communication ou équipements, y compris l'Internet.
- 6.2 Unit4 n'est pas en mesure d'exercer un contrôle du contenu de toute information passant sur le Service. Unit4 rejette et exclut toute responsabilité dans la transmission ou la réception d'informations par le Client ou un Utilisateur, de quelque nature que ce soit, ou concernant l'exactitude du contenu de ces informations, ou de brouillage de toute information ou donnée.

7. OBLIGATIONS DU CLIENT

Utilisateurs

- 7.1 Le Client doit s'assurer que le nombre maximum d'Utilisateurs Autorisés auxquels il permet d'accéder au et d'Utiliser le Service ne dépasse pas le nombre de souscriptions effectuées dans le Bon de Commande.

Accès

- 7.2 Il ne peut être accédé au Service que par un compte Utilisateur unique et les Utilisateurs ne doivent pas utiliser le compte d'un autre Utilisateur ou se faire passer pour une autre personne ou entité.
- 7.3 Aucun contrôle d'accès ou autre mesure de sécurité pour le Service ne doit être désactivé, ignoré ou autrement contourné par le Client.
- 7.4 Il ne peut être accédé au Service que par des interfaces ou autres moyens automatisés (tels que les outils de test, les technologies de capture d'écran, navigateurs générant des scripts de manière automatisée « scripted browsers », ou autres méthodes programmiques) qui ont été expressément approuvés par Unit4.

- 7.5 Le Client ne doit pas essayer d'obtenir un accès non autorisé ou d'interférer autrement ou de perturber les systèmes, données, ou fonctionnement de Unit4 ou d'un autre client, ni s'engager dans des activités qui perturbent, diminuent la qualité, interfèrent dans la performance ou altèrent le fonctionnement du Service.

Utilisation

- 7.6 Le Client ne doit pas accéder, stocker, distribuer ou transmettre de Virus, ou tout élément pendant le cours de son Utilisation du Service qui: est illégal, dommageable, menaçant, diffamatoire, obscène, contrefaisant, harcelant ou offensant sur le plan racial ou éthique ; facilitant les activités illégales ; représentant des images sexuellement explicites ; encourageant la violence illégale ; discriminatoire fondé sur la race, le genre, la couleur, les croyances religieuses, l'orientation sexuelle, le handicap ; ou autrement illégal ou causant des dommages ou des blessures à toute personne ou à tout bien ; et Unit4 se réserve le droit, sans que cela ne puisse

général de responsabilité d'Unit4 et sans préjudice de ses autres droits de retirer l'accès du Client à tout élément qui serait en violation du présent article.

Général

- 7.7 Le Client est responsable de l'Utilisation par tout Utilisateur et/ou de toute mauvaise utilisation du Service.
- 7.8 Le Client est responsable de:
- 7.8.1 S'approvisionner, de la maintenance et de la sécurisation de tous les équipements, logiciels, connexions réseau et liaisons de télécommunications côté Client et services nécessaires pour accéder au Service et l'Utiliser, et garantit qu'ils répondent aux spécifications requises pour accéder au Service;
- 7.8.2 Du fonctionnement opérationnel et de l'administration du Service ; et
- 7.8.3 La légalité, fiabilité, intégrité, exactitude et qualité de ses données.

8. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

- 8.1 Unit4 conservera le contrôle exclusif de la configuration de la plateforme informatique, des exigences techniques du système, des mises à jour (telles que définies dans les Conditions d'Assistance) et du calendrier de ces mises à jour.
- 8.2 Unit4 se réserve le droit de changer de fournisseur tiers de la plateforme du Service à condition: (i) qu'Unit4 ait prévenu raisonnablement à l'avance le Client de ce changement; (ii) que la zone géographique dans laquelle les Données du Client sont stockées ne soit pas modifiée (sans avoir obtenu le consentement préalable du Client, qui ne saurait être abusivement retenu, retardé ou soumis à conditions); et (iii) que le service fourni par le nouveau fournisseur de la plateforme de Service soit cohérent (tant dans la forme que dans le contenu) à tout égard substantiel avec l'offre précédente.
- 8.3 En cas de résiliation du Contrat, sur demande écrite du Client, Unit4 devra mettre à disposition du Client aussitôt qu'il est raisonnablement possible un fichier contenant la dernière sauvegarde des Données Clients dans la base de donnée dans son format natif ainsi que les pièces jointes en leur format natif. Si aucune requête en ce sens n'est reçue par Unit4 dans les trente (30) jours calendaires de la résiliation du Service, Unit4 pourra détruire les Données Client en sa possession ou son contrôle.

9. UTILISATION EQUITABLE

Dans le cadre de la fourniture du Service, Unit4 allouera les ressources système en telle quantité qu'Unit4 estimera appropriée à son avis dans la mesure du raisonnable pour un service de la taille et de la nature des services fournis au Client. Si l'Utilisation du Service par le Client impose des demandes excessives aux ressources du système par rapport à celles qui sont habituellement utilisées de l'expérience d'Unit4 avec d'autres clients similaires, par exemple si le Client génère un volume inhabituellement important de rapports ou extrait des volumes importants de données, Unit4 pourra être amenée à prendre à sa discrétion l'une ou plusieurs des mesures suivantes:

- 9.1 Cesser d'appliquer les niveaux de services de l'article 3 ; et/ou
- 9.2 Suspendre le Service; et/ou
- 9.3 Appliquer des frais supplémentaires en raison de la fourniture de capacité supplémentaire.

10. DEFINITIONS

Les mots et expressions avec une majuscule qui sont utilisés dans les présentes Conditions de Service et non définis ci-dessous ont la signification qui leur est attribuée dans les Conditions Générales de Unit4.

| | |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | disponible pour être utilisé (<i>uptime</i>), tel que mesuré en application de l'article 3. |
| Données Client | Toute donnée saisie par le Client ou son Personnel pour les besoins de l'utilisation du Service ou permettant de faciliter l'utilisation du Service par le Client. |
| Environnement Hors Production | Un environnement, destiné à des fins de <i>preview</i> , test, qualité, développement et recette, qui maintient des chargements de données non productives. |
| Environnement de Production | L'environnement de production du Service aussi dénommé environnement "live", à savoir l'environnement que le Client utilise pour exercer ses activités fonctionnelles au quotidien (live), à l'exclusion des Environnements Hors Production. |
| Exclusions de l'Interruption de Service | <ul style="list-style-type: none"> - Fenêtre de Maintenance Programmée; - la défaillance de tout circuit ou toute connexion fourni(e) par des fournisseurs tiers de télécommunication ou des transporteurs publics tiers; - la défaillance de tout fournisseur externe d'internet ou de tout point d'échange internet; - les actions ou omissions du Client ou de tout Utilisateur autorisé à accéder à l'Environnement de Production ; - le comportement des applications, équipements ou systèmes d'exploitation gérés du Client; - la Force Majeure. |
| Fenêtre de Maintenance Programmée | La période de temps pendant laquelle une maintenance programmée sur l'Environnement de Production est prévue d'avoir lieu. |
| Interruption de Service | La période de temps (exprimée en minutes) dans un mois donné pendant laquelle l'Environnement de Production d'Unit4 n'est pas disponible pour être utilisé par le Client (<i>downtime</i>) et qui exclut les Exclusions d'Interruption de Service. |
| Objectif de Point de Récupération (ou "RPO") | la période maximale cible pendant laquelle les données peuvent être perdues, mesurée à rebours à partir du moment où l'Environnement de Production est devenu indisponible à la suite du Sinistre. |
| Objectif de Temps de Récupération (ou "RTO") | La période de temps nécessaire pour Unit4 pour restaurer l'Environnement de Production dans l'état dans lequel il était avant de devenir indisponible suite au Sinistre. |
| Services d'Assistance | Les services d'assistance fournis par Unit4 en lien avec le Service selon les Conditions d'Assistance. |
| Sinistre | Un événement imprévu ou une circonstance de grande importance qui aboutit à une indisponibilité de l'Environnement de Production et qui n'intervient pas du fait d'un cas d'Exclusion d'Indisponibilité du Service, par exemple comprenant sans y être limité une catastrophe naturelle, des événements météorologiques, la défaillance d'une infrastructure (externe au centre de données). |
| Temps Total | La durée totale (exprimée en minutes) dans un mois donné (pour les besoins du calcul de la Disponibilité de Service). |
| Utilisateur(s) Autorisé(s) | Le nombre d'Utilisateurs ou unités de Mesure en Volume concerné étant autorisé à accéder au Service décrit dans le Bon de Commande. |
| Virus | toute chose ou tout dispositif (y compris tout logiciel, code, fichier ou programme) susceptible : d'empêcher, d'altérer ou de nuire au fonctionnement de tout logiciel, matériel ou réseau informatique, de tout service, équipement ou réseau de télécommunications ou de tout autre service ou dispositif ; d'empêcher, d'altérer ou de nuire à l'accès ou au fonctionnement de tout programme ou de toute donnée, y compris la fiabilité de tout programme ou de toute donnée (que ce soit en |

| Mot / Expression | Signification |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conditions d'Assistance | Le document dénommé Conditions d'Assistance – <i>Support 4U & Success 4U (SaaS)</i> disponible sur : www.unit4.com/terms . |
| Crédit de Service | Un crédit de service payable conformément à l'article 4 des présentes Conditions de Service. |
| Disponibilité de Service | La période de temps (en pourcentage) pendant laquelle l'Environnement de Production est |

| | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | réarrangeant, en modifiant ou en effaçant le programme ou la donnée en tout ou en partie ou de toute autre manière) ; ou de nuire à l'expérience de l'utilisateur, y compris les vers, les chevaux de Troie, les virus et autres choses ou dispositifs similaires. |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|