

**Définitions et concepts**

A

Mot ou expression	Sens
Administrateur de Compte	Un Utilisateur professionnel approprié et autorisé qui aura le contrôle au niveau administratif pour la création, la maintenance et la suppression de Comptes donnant accès au Produit d'Unit4.
Adresse d'Installation	L'adresse à laquelle le Client décide d'installer dans les locaux l'édition du produit d'Unit4 (telle que fournie de façon périodique à Unit4). En l'absence d'adresse de ce type fournie par le Client, l'Adresse d'installation est interprétée comme étant celle du siège social du Client telle que figurant sur le Bon de commande.
Applications Indépendantes à Unit4	Toutes les applications, tous les produits et/ou services, en ligne ou non, utilisés ou consultés par le Client et ne faisant pas partie des Produits ou Services fournis par Unit4 (pour son compte ou celui de ses Fournisseurs tiers).
Assistance	La réponse à et la Résolution de dossiers relatifs à un Produit Unit4 .
Assistance Client d'Unit4	Services d'assistance fournis par Unit4 concernant ses Produits conformément à ses Conditions d'assistance .
Assistance de Base	Voir Assistance Standard.
Assistance Multiniveau	L'octroi d'Assistance à la clientèle d'Unit4 au Client conformément aux conditions de l'Appendice C(i) – Description de Service des différents packs d'Assistance Globale Multiniveau d'Unit4 .
Assistance Premium	Un ensemble de services auxquels le Client a droit et fournis en plus de l'Assistance de Base, fournis conformément à l'Annexe C(ii) de l'Appendice C – description des Services d'Assistance Premium d'Unit4 disponible sur <a href="http://www.unit4.com/terms">www.unit4.com/terms</a> .
Assistance Renforcée	Un ensemble de services auxquels le Client a droit et fournis en plus de l'Assistance de Base conformément au dispositif d'assistance renforcé de l'Annexe C(i) de l'Appendice C – description des Services d'Assistance Renforcée d'Unit4 disponible sur : <a href="http://www.unit4.com/terms">www.unit4.com/terms</a> .
Assistance Standard	L'octroi de l'Assistance à la clientèle d'Unit4 conformément aux stipulations figurant dans les Conditions d'assistance d'Unit4.
Autorité de Protection des Données	Autorité compétente ou tout autre organisme désigné par la Règlementation en matière de Protection des Données, chargé de surveiller et de faire respecter celle-ci.

B

Mot ou expression	Sens
Bon de Commande	Tout document de commande (notamment bon de commande, description des travaux, devis ou autre document) signé par un représentant autorisé de chaque Partie pour la prestation de produits et de services soumis aux conditions du présent Contrat. Le terme « Bon de commande » est interprété en conséquence.
Bonne Pratique de l'Industrie	Utilisation des standards, pratiques, méthodes et procédures et faire preuve du degré de savoir, de soin, de diligence, de prudence et d'anticipation qui peut raisonnablement et habituellement être attendu d'une personne expérimentée et qualifiée ayant des engagements similaires dans des circonstances similaires

C

Mot ou expression	Sens
Catalogue de Demande de Service	de Une liste type de Demandes de service parmi lesquelles le Client peut choisir.
Client	La Partie cliente, dont les coordonnées figurent sur un Bon de commande.
CommunautéUnit4 (Unit4 Community)	Plateforme de communauté virtuelle où les clients d'Unit4 peuvent trouver de l'information, accéder à des ressources en ligne, interagir entre eux, poser des questions et la méthode par laquelle le Client peut soumettre et gérer les demandes effectuées auprès de l'Assistance Client Unit4.
Compte	Compte unique crée pour chaque Utilisateur individuel afin d'accéder au Produit Unit4.
Conditions d'Assistance d'Unit4	Appendice C - Conditions d'assistance standard d'Unit4 disponibles ici <a href="http://www.unit4.com/terms">www.unit4.com/terms</a> .
Conditions Générales	Appendice A - Conditions Générales d'Unit4 énonçant les conditions applicables entre Unit4 et le Client concernant l'achat de Produits et/ou Services par ce dernier disponible ici : <a href="http://www.unit4.com/terms">www.unit4.com/terms</a>
Conditions de Tiers	Toutes Conditions des tiers intégrées au Bon de commande et s'appliquant à la livraison de tout Produit ou Service tiers
Conditions contractuelles d'Unit4	Les Appendices, les Politiques, Documentations et fiches d'informations disponibles ici : <a href="http://www.unit4.com/terms">www.unit4.com/terms</a>
Configuration	Toute configuration de la solution effectuée en changeant les menus et fonctionnalités de base au sein de l'application elle-même. Afin d'éviter toute ambiguïté, la Configuration exclut la Personnalisation et le Développement sur mesure.
Contacts d'Assistance Désignés	les Utilisateurs professionnels ou d'entreprise représentatifs nommés de façon périodique par le Client comme contacts d'assistance pour les Produits Unit4 tel que défini dans les Conditions d'Assistance d'Unit4.
Contrat	Les conditions juridiquement contraignantes convenues entre Unit4 et le Client à concernant l'achat de Produits et/ou Services par ce dernier, prévues dans un Bon de Commande.
Contrats de Niveaux de Service (ou SLA)	Appendice D - Contrats de niveau de Service Unit4 ou (si spécifié dans un Bon de commande ou une Annexe de Variation) un SLA différent ou un engagement ou contrat de niveau de service tiers. Les Contrats de niveaux de Service Unit4 sont disponibles ici <a href="http://www.unit4.com/terms">www.unit4.com/terms</a> .
Conditions de Traitement de Données	L'Annexe A(i) à l'Appendice A ( Conditions générales de vente) : Conditions de Traitement de Données Unit4.
Conditions d'Unit4	Les Appendices, Politiques et fiches d'information disponibles ici <a href="http://www.unit4.com/terms">www.unit4.com/terms</a> .
Correctif (Hot Fix)	Révision urgente et souvent sensible aux contraintes de temps du Produit d'Unit4 publiée (généralement) plus souvent qu'une Mise à jour ou une Version, contenant des corrections vitales d'erreurs présentes dans le Produit Unit4 afin de stabiliser la disponibilité ou maintenir les objectifs de sécurité.
Crédit de Service.	Désigne un crédit de service payable conformément en section 2 de l'Appendice D.

Mot ou expression	Sens
Date de Début de Facturation	Le premier jour du mois suivant la Date de Prise d'Effet, soit la date à laquelle la facturation annuelle commence.
Date de Prise d'Effet	la date à laquelle le Contrat prend effet est la date indiquée sur le Bon de commande par les Parties comme étant celle à laquelle le Contrat entre en vigueur ou, en l'absence de date spécifiée, date de signature du Bon de commande par la dernière Partie.
Date de Renouvellement	toute date anniversaire de la Date de Début de Facturation.
Déclaration sur l'Esclavage Moderne et le Trafic d'Etres Humains	Déclaration sur l'Esclavage Moderne et le Trafic d'Etres Humains disponible ici : <a href="http://www.unit4.com/terms">www.unit4.com/terms</a> .
Définition de Niveau de Priorité	Un niveau de priorité (entre 1 et 4) attribué à un Incident conformément aux directives fournies dans le Tableau de définition de niveau de priorité.
Délégué à la Protection des Données	La personne désignée pour ses compétences professionnelles et ses connaissances, qui conseille et surveille la conformité à la Réglementation en matière de Protection des Données et à la politique de confidentialité au sein d'un organisme.
Demande de Service	Une demande de changement des paramètres de configuration de son Produit d'Unit4 existant du Client ou une demande d'assistance non-couverte par le Dispositif d'assistance à la clientèle d'Unit4.
Description du Service	La Description du Service applicable décrivant la fourniture du service cloud concernant un Produit.
Description de la Solution	Si disponible et publiée sur <a href="http://www.unit4.com/terms">www.unit4.com/terms</a> , la description de la solution donnant une description des fonctionnalités du Produit Unit4 spécifique ou (de manière alternative) fiches ou spécifications fonctionnelles/descriptions de la solution fournies de façon périodique par Unit4.
Développement d'Intégration	Activités (généralement fournies comme Services professionnels) impliquant le développement de capacité destinée à créer une interface entre le Produit Unit4 et un système ou une solution de tiers.
Développement sur Mesure	Un projet ou ensemble d'activités (convenu entre les Parties dans un Bon de commande) commandé pour modifier ou compléter le code du Produit Unit4 .
Disponibilité du Service	Durée (exprimée en pourcentage) durant laquelle l'Environnement de production du Cloud d'Unit4 peut être utilisé.
Documentation de Tiers	Les fiches de données et documents en ligne des Produits tiers et/ou Services tiers, tel que mis à jour de temps à autre.
Documentation d'Unit4	Les fiches de données et documents en ligne des Produits et/ou Services d'Unit4, tels que mis à jour de façon périodique.
Données Clients	Toutes les données ou informations fournies par le client à Unit4, directement ou indirectement.
Données Personnelles	Toute information relative à une Personne Concernée et fournie par le Client, une de ses Sociétés affiliées ou une personne de son Personnel.
Données Personnelles Sensibles	Données personnelles constituées d'informations concernant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, religieuses ou croyances similaires, l'appartenance à un syndicat, la santé ou condition physique ou mentale ou la vie sexuelle du Sujet de données, ou concernant la commission d'une infraction ou la poursuite pour une infraction commise ou qui aurait été commise par le Sujet de données.
Données Statistiques	Les données agrégées et statistiques (ou toute analyse de celles-ci) dérivées de la fourniture du Produit Unit4 , y compris, sans limitation, le nombre d'enregistrements stockés, le nombre et les types de transactions, configurations et rapports traités dans le Produit Unit4.
Dossier	Une demande à l'Assistance à la Clientèle d'Unit4 étant un Incident ou une Demande de service.
Dossier d'Activité Commerciale	Le dossier d'un particulier (ex : un Compte), conservé et tenu à jour par le Client aux fins de ses besoins

	commerciaux internes, qui est utilisé et auquel le Client ou ce particulier accède de façon périodique.
Droit Applicable	Toutes les lois et réglementations en vigueur applicables aux Parties.
Droits de Propriété Intellectuelle ou « DPI »	Brevets, modèles d'utilité, droits sur les inventions, droit d'auteur et droits voisins et connexes, droits moraux, marques déposées et de service, noms commerciaux et de domaine, droits de présentation et d'habillage commercial, clientèle et droit de poursuite pour commercialisation trompeuse ou concurrence déloyale, droits de conception, droits sur un logiciel, droits relatifs aux bases de données, droits d'utilisation et de protection de la confidentialité des informations confidentielles (notamment le savoir-faire et les secrets commerciaux), ainsi que tout autre droit de propriété intellectuelle, enregistré ou non dans chaque cas, et comprenant toutes les applications et tous les droits à demander et bénéficier de renouvellement ou de prolongation de ces droits et de tout autre droit ou forme de protection similaire ou équivalent qui subsistent ou subsisteront maintenant ou dans le futur dans n'importe quelle partie du monde et de revendiquer l'accès prioritaire à ces derniers.
Durée	La durée du Contrat.
Durée Minimale	La durée minimale de fourniture des SaaS ou d'autres Services sujets à une période minimale d'engagement, la durée minimale étant définie dans le Bon de commande par lequel le Client s'est engagé à acheter le Produit ou Service applicable et qui commence à partir de la Date de Début de Facturation. En l'absence d'accord contraire dans le Bon de commande, la Durée Minimale par défaut est de trois (3) ans..
Durée Totale	La durée totale (exprimée en minutes) de chaque mois donné (durant laquelle la Disponibilité du service est calculée).

## E

Mot ou expression	Sens
Enregistrement	Un enregistrement de donnée stocké au sein de la base de données du Client (par exemple une ligne dans une feuille de temps)
Enoncé des travaux	Un document convenu entre les Parties concernant la fourniture de Services Professionnels qui énonce (i) les tâches et les livrables d'Unit4 et du Client relativement à un Projet particulier, (ii) les sommes payables par le Client à Unit4 pour l'exécution de l'ensemble des travaux comprenant les tâches et les livrables Unit4, et (iii) toutes hypothèses et réserves formulées par Unit4 pour accepter ces sommes.
Environnement dans les Locaux	Un environnement (autorisé en vertu du Contrat) dans lequel le Produit d'Unit4 est installé par le Client.
Environnement de Non-Production ou ENP	Un environnement qui ne contient pas de charges de données et auquel le Contrat de Niveau de Service Unit4 ne l'applique pas.
Environnement de Production du Cloud	L'environnement de production du SaaS Unit4 (dans le centre de données de production), qui exclut tout environnement de non-production tel que les environnements de prévisualisation, de test, de qualité, de développement et de validation.
Équipe d'Assistance Affectée	Une équipe d'assistance multidisciplinaire comprenant l'environnement logiciel du Client et affectée au Client pour l'aider avec ses Dossiers.
Exclusions d'Interruption de Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maintenance planifiée ;</li> <li>- défaillance de circuits ou connexions fournis par des opérateurs de télécommunication tiers ou opérateurs publics ;</li> <li>- défaillance d'un fournisseur d'accès à internet extérieur ou d'un point d'échange internet ;</li> <li>- actes ou omissions du Client ou de tout Utilisateur autorisé à accéder à l'Environnement de production du Cloud ;</li> <li>- comportement des applications du Client, de son matériel ou des systèmes d'exploitation gérés par celui-ci ; et</li> </ul>

	- Force majeure.
Extension d'Assistance multi niveau pour l'existant non pris en charge (ELTS, Extended Legacy Tiered Support)	- La fourniture de services pour continuer le suivi de l'Assistance, et non de la Maintenance, via l'Assistance à la clientèle d'Unit4 pour les Versions des Produits Unit4 non prises en charge, fournies uniquement conformément aux Conditions d'assistance d'Unit4.

F

Mot ou expression	Sens
Fonction de Représentant de Compte d'Unit4	Le(s) membre(s) du personnel d'Unit4 désigné(s) comme responsable(s) de la conduite générale de la relation avec le Client.
Force Majeure	Circonstances échappant raisonnablement au contrôle d'une Partie, qu'elles soient ou non prévisibles, lorsqu'une Partie peut démontrer qu'elle a souffert d'une interruption ou un retard majeur et inévitable, y compris la guerre, le terrorisme, épidémie, les coupures de courant, internet, les moyens de télécommunication, les grèves et l'absence de Personnel, ainsi que tout retard provoqué par un acte ou une omission de l'autre Partie.
Fournisseur Tiers	Un fournisseur de Produits tiers et/ou de services tiers.
Frais	Frais raisonnables de déplacement, d'hébergement et de séjour engagés par Unit4 pour fournir des services professionnels dans d'autres locaux que les siens.

H

Mot ou expression	Sens
Heures de Bureau	9 h 00 à 17 h 00 chaque Jour ouvré.

I

Mot ou expression	Sens
Incident	Un problème avec les Produits Unit4 qui interrompt le mode de fonctionnement et/ou processus d'affaires actuels du Client.
Indicateur Clé de Performance ou « ICP »	Un indicateur de performance objectivement mesurable comme indiqué dans le SLA.
Indice de Référence	L'indice de référence est l'indice qui est publié par une source publique (tel que publié par une autorité reconnue, tel qu'un gouvernement, un office national de statistique ou la banque centrale) et nationale annuellement pour tenir compte de l'évolution des prix à la consommation, du coût de la main d'œuvre et autres mesures de référence dans le pays où le Contrat est conclu. Pour la France, l'indice de référence est l'Indice SYNTEC. L'indice SYNTEC mesure l'évolution du coût de la main d'œuvre, essentiellement de nature intellectuelle, pour les prestations fournies.
Informations Confidentielles	Toute information confidentielle (y compris des Données Personnelles) divulguée par la Partie divulgateur à la Partie destinataire, de façon orale ou écrite, et qualifiée de confidentielle ou qui devrait être raisonnablement comprise comme confidentielle étant donné la nature de l'information et les circonstances de la divulgation. Les informations confidentielles ne doivent cependant comprendre aucune information : i) étant ou devenant connue du public sans violation des obligations envers la Partie divulgateur, ii) connue de la Partie destinataire (notamment de ses administrateurs, cadres, employés, contractants ou représentants) avant sa divulgation par la Partie divulgateur sans violation des obligations envers celle-ci, iii) reçue d'un tiers sans violation des obligations envers la Partie

	divulgateur, ou iv) élaborée de façon indépendante par la Partie destinataire.
Interruption de Service	La durée (exprimée en minutes), dans un mois donné, durant laquelle l'Environnement de production du Cloud d'Unit4 n'est <b>pas</b> utilisable, en excluant toute interruption due aux « Exclusions d'interruption de service ».

J

Mot ou expression	Sens
Jours Ouvrables	Lundi à vendredi, à l'exception des jours fériés du Territoire.

L

Mot ou expression	Sens
Licence d'Abonnement à un Logiciel	Désigne une licence d'abonnement annuelle pour pouvoir Utiliser le Produit d'Unit4, tel que défini dans un Bon de commande.
Licence Logicielle	Désigne une licence d'Utilisation à long terme du Produit d'Unit4 définie dans un bon de commande.
Limite d'Utilisation	la limite à l'Utilisation par le Client du Produit ou Service pertinent. Cela peut inclure des limites en termes d'Utilisateurs ou autres métriques (ex FTE) telles que décrites dans le Bon de Commande et/ou des restrictions sur la capacité allouée de stockage dans le cloud (entre autres), nombre d'appels API et de Transactions (chaque restriction étant décrite dans les Descriptions de Services applicables)
Liste d'Ecart	Liste (généralement jointe ou annexée au bon de commande) faisant état des modifications acceptées des conditions d'utilisation d'Unit4 (sous forme de tableau ou ligne rouge).
Logiciel Unit4	Produits logiciels propriétaires d'Unit4 livrés au Client et dont le droit d'Utilisation est concédé par Unit4 à ce dernier en vertu d'un Contrat (qui, afin d'éviter toute ambiguïté, peuvent être Utilisés sur site ( <i>On Premise</i> ) ou hébergés par une autre partie).
Logiciel On Premise	logiciel installé « sur site » c'est à dire sur les serveurs locaux du Client à l'Adresse d'installation.

M

Mot ou expression	Sens
Maintenance	Concernant un Produit, la fourniture d'une maintenance proactive comprenant la correction de bogues, des correctifs de sécurité et autres mises à jour correctives.
Maintenance Planifiée	La période durant laquelle la fenêtre de maintenance planifiée pour l'Environnement de production du Cloud est programmée, indiquée dans la Description du Service ou sur la plateforme « <i>Unit4 Community</i> », Communauté Unit4.
Maintenance Préventive Non Programmée	Indisponibilité liée à une maintenance non programmée en raison de circonstances imprévisibles et exceptionnelles sans laquelle le SaaS Unit4 pourrait souffrir d'un incident ou d'un problème grave.
Mise à Jour	Désigne une révision prévue du Produit Unit4 publiée plus fréquemment qu'une Version et contenant des corrections d'erreurs présentes dans le Produit et/ou contenant des améliorations fonctionnelles mineures du Produit Unit4.

O

Mot ou expression	Sens
Objectif de Délai de Récupération (ou « RTO »)	Le temps nécessaire à Unit4 pour restaurer l'Environnement de production du Cloud à son état préalable à son indisponibilité du fait du Sinistre.
Objectif de Point de Récupération (ou « RPO »)	La période ciblée maximale durant laquelle les données peuvent être perdues, mesurée à rebours en partant du moment où l'Environnement de production du Cloud devient indisponible du fait du Sinistre.

Objectif de Réponse Initial	L'objectif ou la cible fixé par Unit4 pour répondre à un Incident tel qu'indiqué dans le Tableau de définition de niveaux de priorité.
On Premise/ Sur Site	Signifie « sur site » c'est à dire à l'Adresse d'installation..
Ordre de Travaux	Document convenu entre les Parties concernant la fourniture de Services Professionnels faisant état: (i) des missions et objectifs respectifs des Parties en rapport avec le Projet considéré (ii) les frais payables par le Client à Unit4 pour la réalisation des travaux entrant dans le périmètre des missions et objectifs d'Unit4 ; et (iii) des hypothèses et cheminements d'Unit4 relatifs à l'évaluation des frais payables par le Client ayant permis un accord des Parties sur lesdits frais.

P

Mot ou expression	Sens
Partie	Chacune des Parties au Contrat. Le terme « Parties » est interprété en conséquence (comme faisant référence aux deux).
Partie Destinataire	Dans le cadre de la divulgation et de la réception d'Informations Confidentielles, la Partie et/ou ses Société affiliées respectives recevant les Informations confidentielles de la Partie divulgateur.
Partie Divulgateur	Dans le cadre de la divulgation et de la réception d'Informations Confidentielles, la Partie et/ou ses Société affiliées respectives divulguant les Informations Confidentielles.
Personnalisation	Activités (généralement fournies comme Services professionnels) visant à modifier ou compléter le code du Produit Unit4 et n'étant pas suffisamment étendue pour être classée comme Développement sur mesure (la <b>Personnalisation</b> inclut notamment les Rapports personnalisés et le Développement d'intégration).
Personne Concernée	Personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.
Personnel	Toute personne employée par Unit4 ou le Client (selon le cas).
Politique	Toute documentation ou information additionnelle d'Unit4 ou de ses fournisseurs, contenant des politiques et/ou procédures et/ou informations établies en relation avec les Produits et/ou les Services achetés par le Client (tout), et tel que mis à jour régulièrement et disponibles ici : <a href="http://www.unit4.com/terms">www.unit4.com/terms</a> .
Politique de Confidentialité	La politique de confidentialité d'Unit4 est disponible ici : <a href="http://www.unit4.com/terms">www.unit4.com/terms</a> .
Politique d'Informations et de Conditions de Tiers	Informations et documents relatifs au Fournisseur tiers d'Unit4 et aux conditions d'utilisation disponibles ici : <a href="http://www.unit4.com/terms">www.unit4.com/terms</a> .
Politique de Jour Ouvrable	Politique d'Unit4 en matière de nombre d'heures par Territoire pour un jour ouvré des Services professionnels d'Unit4 disponible ici : <a href="http://www.unit4.com/terms">www.unit4.com/terms</a> .
Politique Séquestre	Détails des fournisseurs de service de séquestre d'Unit4 pour chaque Produit disponible ici : <a href="http://www.unit4.com/terms">www.unit4.com/terms</a> .
Politique d'Utilisation Acceptable (ou PUA)	Politique d'Unit4 en matière d'utilisation acceptable du SaaS Unit4 disponible ici : <a href="http://www.unit4.com/terms">www.unit4.com/terms</a> .
Processus de Remontée de l'Assistance	Le processus de remontée tel que mis à jour de façon périodique par Unit4, qui peut être fourni au Client sur demande, établissant la voie de remontée pour les litiges ou les différents relatifs aux dispositions de l'Assistance à la clientèle d'Unit4.
Produits	(Selon le cas) tout produits d'Unit4 ou d'un tiers

Produits Tiers	Tout produit logiciel propriétaire tiers : i) livré au Client sous licence directe d'Unit4 ; ou ii) livré au Client sous licence directe du Fournisseur Tiers applicable.
Produit Unit4	Tout Logiciel Unit4 et/ou SaaS d'Unit4 acheté par le Client dans un Bon de commande. Au pluriel, les « Produits d'Unit4 » doivent être interprétés en conséquence.
Projet	Un travail défini comprenant des Services professionnels, généralement pour exécuter ou mettre à niveau un Produit Unit4.

R

Mot ou expression	Sens
Rapport sur la Qualité du Service	Un rapport exposant la performance d'Unit4 par rapport à chaque ICP.
Rapports Personnalisés	Activités (généralement fournies comme Services professionnels) visant à modifier ou compléter le code du Produit Unit4 pour développer des rapports qui ne sont pas inclus dans le Produit Unit4 standard.
Règlementation en matière de Protection des Données	Tout droit applicable relatif au traitement des données à caractère personnel, en particulier le Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 (le « RGPD ») et dans la mesure où elle concerne le traitement des données à caractère personnel, toute loi applicable qui modifie ou remplace une loi existante.
Réponse du Service	Désigne le délai de traitement de l'Environnement de production du Cloud pour répondre aux demandes présentées par un navigateur. Exclut les demandes présentées par les API d'Unit4.
Résolution	Désigne une ou plusieurs des actions suivantes, selon le cas, en réponse à un Incident : <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) octroi du conseil demandé ;</li> <li>(ii) explication de la manière dont un élément spécifique des fonctionnalités doit être utilisé ;</li> <li>(iii) octroi d'un procédé d'exploitation du système alternatif lorsqu'une erreur a été identifiée et admise ;</li> <li>(iv) octroi d'une solution provisoire ou autre ; et</li> <li>(v) lorsqu'aucun procédé d'exploitation de système alternatif ou solution provisoire n'est possible, confirmation de l'identification et enregistrement pour correction d'erreur d'une erreur d'application auprès du département R&amp;D d'Unit4.</li> </ul>
Résolution Objective	Désigne le temps cible d'Unit4 pour la fourniture d'une Résolution en lien avec un Incident.
Responsable du Service Client	Contact d'assistance désigné, choisi par le Client, dont le nom et les coordonnées (adresse électronique et numéro de téléphone compris) sont fournies à Unit4 par le Client (et mises à jour régulièrement par ce dernier), agissant comme point de contact principal d'Unit4 en cas de question délicate en lien avec son Produit .
Restauration du Service	Désigne le temps nécessaire à Unit4 pour restaurer une sauvegarde récente de l'Environnement de production du Cloud (à la demande du Client).
Révision Importante	Une révision importante apportée au Produit d'Unit4, de sorte qu'il ressemble à un nouveau produit logiciel ou à une version considérablement améliorée du produit et qu'Unit4 peut choisir de nommer dans la continuité de la précédente

Mot ou expression	Sens
SaaS d'Unit4	Le logiciel en tant que service (SaaS) d'Unit4 tel que mis à la disposition du Client.
Services	(Selon le cas) tout Service d'Unit4 et/ou Services tiers.
Service de Gestion Applicative (AMS)	Fourniture de prestation de Services Professionnels Unit4 facturée annuellement ou mensuellement pour assister les Clients dans la gestion d'application d'un Produit Unit4 particulier.
Service de production	L'Environnement de production du Cloud
Services Professionnels	L'un ou l'ensemble des services suivants : conseil général ; conseil en exécution ; services d'installation ; services de gestion de projets ; assistance technique ; migration des données ; conception ; traitement des problèmes et des anomalies ; développement de logiciel ; formation prévue ; stages de formation personnalisés ; production de documents ou matériels connexes ou toute autre activité structurée en fonction du temps.
Services Professionnels d'Unit4	Tout Service professionnel fournis par (ou au nom de) Unit4 au Client en vertu du Contrat.
Services Tiers	Tout service de cloud, service d'assistance, service de conseil et autre service fournis par un tiers : i) soumis aux conditions du Contrat ; ou ii) soumis à un contrat direct entre le Client et le tiers applicable.
Services Unit4	Désigne (selon le cas) le SaaS Unit4 , l'Assistance Client de Unit4 ou les Services Professionnels de Unit4.
Sinistre	Un événement ou une circonstance imprévue(e) d'une certaine importance, d'un impact considérable ou d'une période prolongée entraînant une indisponibilité de l'Environnement de production du Cloud et qui ne découle pas des Exclusions d'interruption de service. Par exemple, les Sinistres comprennent, sans s'y limiter, les catastrophes naturelles comme les inondations, les ouragans, les tornades ou les tremblements de terre, les déversements de matières dangereuses, les défaillances d'infrastructure (externe au centre de données) et le bioterrorisme. Les événements qui ne sont pas de nature catastrophique tels que les pannes de serveurs, les pannes de matériel informatique ou de logiciels et autres dysfonctionnements de ce type ne sont pas considérés comme des Sinistres et sont couverts par des fonctionnalités de haute disponibilité de l'environnement opérationnel Unit4 SaaS.
Société Affiliée	Toute entité contrôlant directement ou indirectement l'entité visée, étant contrôlée par elle ou étant placée sous contrôle commun avec elle. Aux fins de la présente définition, « contrôle » désigne la détention directe ou indirecte ou la possibilité d'exercer ce contrôle sur plus de 50 % des droits de vote de l'entité visée.
Sous-Traitant	Tout sous-traitant ou Fournisseur Tiers engagé par le sous-traitant pour l'exécution de toute partie du Contrat et du Traitement associé.
Spécification	La Description de la Solution pour le Produit d'Unit4 applicable ou (lorsqu'il y a eu un processus d'appel d'offres documenté) la fonctionnalité définie dans la réponse d'Unit4 à l'appel d'offres tel que modifié par tout document de clarification ultérieur fourni par Unit4 au Client.

Mot ou expression	Sens
Tableau de Définition de Niveau de Priorité	Tableau du même nom figurant dans les Conditions d'Assistance à la clientèle d'Unit4 (figure 1)
Taux en Vigueur	Taux en vigueur d'Unit4 pour ses produits et/ou services (selon le cas) fourni au Client par Unit4.
Taxes et Impôts	Les taxes, impôts, droits ou prélèvements gouvernementaux similaires de toute nature, notamment la valeur ajoutée, les ventes et l'utilisation, ou la retenue d'impôts à la source, prélevables par toute juridiction locale, d'État, provinciale, fédérale ou étrangère.
Territoire	Lieu de l'adresse du siège social d'Unit4.
Tests d'Acceptation des Utilisateurs	Désigne les tests d'Acceptation des utilisateurs définis (dans un délai raisonnable) par le Client et en accord avec Unit4 afin de tester la conformité des Produits de ce dernier aux Spécifications, ou, en leur absence, à ses documents, pour garantir que le Produit ou Service d'Unit4 délivrera la fonctionnalité définie dans les Spécifications dans tous leurs aspects significatifs.
Traitement	Toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des Données Personnelles, telles que, sans s'y limiter, la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.
Transaction	La création ou la modification d'un Enregistrement
TVA	(a) tout impôt dû en application de la directive du Conseil Européen du 28 novembre 2006 relative au système commun de taxe sur la valeur ajoutée (directive 2006/112/CE); et (b) tout autre impôt de nature similaire, prélevé dans un Etat membre de l'Union Européenne en substitution, ou en complément, de l'impôt visé au paragraphe (a) ci-dessus, ou imposé ailleurs

Mot ou expression	Sens
Unit4	L'entité adjudicatrice d'Unit4 étant Partie au Bon de commande.
Utilisateur	Tout utilisateur (quelle que soit sa nature) autorisé à accéder ou Utiliser le Produit Unit4.
Utilisation (ou forme conjuguée du verbe Utiliser en majuscule)r	Désigne toute Utilisation et/ou accès à un Produit Unit4 ou Service Unit4 que cette utilisation ou accès soit direct ou indirect et de quelque nature que ce soit, y compris sans limitation l'accès en multiplexage, en mutualisation, ou par un accès par connexion à l'aide d'une API.
Unit4 Global Cloud Operations	Les personnes physiques composant l'équipe Unit4 en charge de la gestion du services Unit4 Global Cloud Services
Utilisateur en Libre-Service	Toutes les personnes (notamment les employés, étudiants, consultants, travailleurs occasionnels, sous-traitants indépendants, retraités, citoyens, futurs étudiants et anciens élèves) pour qui le Client ou ses Sociétés affiliées tiennent un Dossier d'activité commerciale enregistré dans le Produit ou détenu par celui-ci et ayant besoin d'accéder à la fonctionnalité afin de satisfaire un besoin individuel.
Utilisateur d'Entreprise	Employés ou sous-traitants (tels qu'approuvés par Unit4 régulièrement par une liste publiée ou par écrit) du Client ou de ses Société affiliées dûment formés ayant besoin d'accéder à toutes les fonctionnalités principales, notamment la configuration de l'application, les données, les processus et modèles d'exécution du Produit Unit4 .
Utilisateur Professionnel	Employés ou sous-traitants du Client ou de ses Société affiliées dûment formés ayant besoin d'accéder au Produit Unit4 pour la saisie et la déclaration de données ou pour que les gestionnaires et/ou professionnels des services puissent assumer leur rôle au sein de l'entreprise du Client et soutenir tous les besoins commerciaux internes de ce dernier.

Utilisateur Professionnel	Voir Utilisateur d'Entreprise
---------------------------	-------------------------------

V

Mot ou expression	Sens
Version	Une nouvelle itération d'un Produit Unit4 mise à disposition du Client (dans le cadre de l'Assistance à la clientèle d'Unit4 ou du SaaS d'Unit4). Afin d'éviter toute ambiguïté, une liste des Versions actuelles et précédentes des Produits d'Unit4 est disponible ci <a href="http://www.unit4.com/terms">www.unit4.com/terms</a>
Violation de Données	Une faille de sécurité entraînant la destruction accidentelle ou illégale, la perte, la modification, la divulgation non autorisée de Données Personnelles ou l'accès à des Données Personnelles communiquées, stockées ou faisant l'objet d'un Traitement.

### **Acronymes techniques**

ADFS	Services de fédération Active Directory
AES	Advanced Encryption Standard (standard de chiffrement avancé)
API	Interface de Programmation Applicative (ex : services web)
ARC	Outil de reporting Agresso (Unit4 ERP uniquement)
AQ	Assurance Qualité
ENP	Environnement de Non-Production
EP	Environnement de Production
HTML	Langage de balisage hypertexte
HTTPS	Protocole de transfert hypertexte sécurisé
Kbps	Kilobits par seconde
ODBC	Open Database Connectivity
OPA	Outils de personnalisation avancée (Unit4 ERP uniquement)
ODT	Ordre de Travaux
PUA	Politique d'utilisation acceptable
PCI DSS	Norme de sécurité de l'industrie des cartes de paiement
RPO	Objectif de point de récupération
RTO	Objectif de délai de récupération
SFTP	Protocole de transferts de fichiers sécurisés
SHA-2 RSA	Algorithme de hachage sécurisé (numéro 2) et algorithme de chiffrement RSA
SLA	Contrat de Niveau de Service
SOC	Service Organization Controls
SPF	Système de validation d'e-mail « Sender Policy Framework »
SQL	Langage de requête structurée
TLS	Chiffrement Transport Layer Security
URL	Localisateur uniforme de ressource (adresse web)
VPN	Réseau privé virtuel
WIP	Travail en cours
XML	Langage de balisage extensible