



CLUF Verint

Table of Contents

Table of Contents

.....	3
-------	---

© 2003 – 2016 Verint Systems Inc. Tous droits réservés. CE PRODUIT (le "Produit") CONTIENT DES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES ET PROPRIÉTAIRES DE VERINT SYSTEMS INC. OU SES FILIALES. L'UTILISATION DE CE PRODUIT SIGNIFIE QUE L'UTILISATEUR FINAL ACCEPTE LES TERMES DÉFINIS CI-APRÈS ET LE CONTRAT DE LICENCE DE LOGICIEL GLOBAL AVAYA POUR LES PRODUITS LOGICIELS DE VERINT DISPONIBLES SUR LE SITE WEB D'AVAYA À L'ADRESSE <http://support.avaya.com/LicenseInfo>.

CONTRAT DE LICENCE DE LOGICIEL GLOBAL AVAYA POUR LES PRODUITS LOGICIELS DE VERINT COMPRENANT, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES PRODUITS LOGICIELS VERINT DE MARQUE AVAYA.

RÉVISION : 30 mars 2016

CE CONTRAT DE LICENCE DE LOGICIEL GLOBAL POUR LES PRODUITS LOGICIELS DE VERINT ("**CONTRAT DE LICENCE DE LOGICIEL**") RÉGIT L'UTILISATION DU LOGICIEL, COMME DÉFINI DANS LA SECTION A CI-DESSOUS. VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT L'INTÉGRALITÉ DU CONTRAT DE LICENCE DE LOGICIEL AVANT D'INSTALLER, DE TÉLÉCHARGER OU D'UTILISER LE LOGICIEL. EN INSTALLANT, TÉLÉCHARGEANT OU UTILISANT LE LOGICIEL, OU EN AUTORISANT DES TIERS À LE FAIRE, VOUS CONSENTEZ, EN VOTRE NOM PROPRE ET AU NOM DE L'ENTITÉ POUR LAQUELLE VOUS AGISSEZ (CI-APRÈS, INDIFFÉREMMENT "**VOUS**", "**VOTRE/VOS**" ET "**UTILISATEUR FINAL**") AU PRÉSENT CONTRAT DE LICENCE DE LOGICIEL ET CONSENTEZ À ÊTRE ENGAGÉ À L'ÉGARD D'AVAYA INC. OU TOUTE AUTRE SOCIÉTÉ AFFILIÉE D'AVAYA CONCERNÉE ("**AVAYA**"). SI VOUS ACCEPTEZ LE PRÉSENT CONTRAT DE LICENCE DE LOGICIEL AU NOM ET POUR LE COMPTE D'UNE SOCIÉTÉ OU AUTRE ENTITÉ LÉGALE, VOUS GARANTISSEZ QUE VOUS AVEZ AUTORITÉ POUR CONTRACTER CE CONTRAT DE LICENCE DE LOGICIEL AU NOM DE CETTE ENTITÉ. SI VOUS N'ÊTES PAS HABILITÉ OU NE SOUHAITEZ PAS ÊTRE LIÉ PAR UN CONTRAT DE LICENCE DE LOGICIEL, VOUS DEVEZ CLIQUER SUR "REFUSER" À LA FIN DU CONTRAT DE LICENCE DE LOGICIEL OU SUR L'OPTION ÉQUIVALENTE, OU RENONCER À TÉLÉCHARGER, UTILISER OU ACCÉDER AU LOGICIEL.

A. Définitions

- (i) Le terme "**Affilié**" comprend toutes les entités qui contrôlent directement ou indirectement, qui sont contrôlées ou soumises à un contrôle commun par Avaya Inc. ou de l'Utilisateur Final. Au sens de la présente définition, le terme "**contrôle**" est entendu comme la capacité à orienter la gestion et les politiques de ladite partie, de manière directe ou indirecte, que ce soit par la détention de droits de vote, par contrat ou par d'autres moyens ; et les termes "contrôler" et "contrôlé" ont des significations corrélatives à ce qui précède.
- (ii) "**Documentation**" désigne toute information publiée sur différents supports, pouvant contenir des informations sur les produits, des instructions de fonctionnement et des spécifications de performance généralement mis à la disposition des utilisateurs de ces produits. La Documentation n'inclut pas les supports marketing.
- (iii) Le "**Logiciel**" tel qu'utilisé dans le présent Contrat de Licence de Logiciel signifie tout programme informatique fourni en code objet contenant des informations confidentielles ou propriétaires de Verint Systems Inc. ou de ses filiales, fourni par Avaya ou par un Partenaire Avaya Autorisé, qu'il s'agisse d'un produit autonome ou d'un produit préinstallé sur du matériel, ainsi que tout correctif, mise à jour, mise à niveau, correction de bugs ou version modifiée.

B. Champ d'application. Le présent Contrat de Licence de Logiciel s'applique à quiconque télécharge, installe et/ou utilise le Logiciel et/ou la Documentation, obtenu(s) auprès d'Avaya ou d'un revendeur, distributeur, partenaire directintégrateur de systèmes, prestataire de service ou tout autre partenaire Avaya autorisé à concéder des droits de licence sur les logiciels à des Utilisateurs Finaux sur le territoire (collectivement "**Partenaire Avaya Autorisé**"). Le Logiciel peut, en tout ou en partie, être hébergé à distance ou accessible sur Internet. Vous n'êtes pas autorisé à utiliser le Logiciel si le Logiciel a été fourni par une entité ou pour le compte d'une entité autre qu'Avaya, ou un Partenaire Avaya Autorisé.

C. Concession de licence. Avaya vous concède une licence, sans droit de sous-licencier, non exclusive et non cessible, d'utiliser le Logiciel et la Documentation associée obtenus d'Avaya ou d'un Partenaire Avaya Autorisé, sous réserve du paiement des redevances y afférentes, pour les besoins internes de votre entreprise selon les niveaux des capacités et fonctionnalités indiqués, dans les limites fixées par le type de licences applicables, telles que décrites ci-dessous et sur les sites où le Logiciel a été initialement installé. Les licences fournies sous ce Contrat de Licence de Logiciel sont perpétuelles, sauf (i) spécification contraire mentionnée lors de la commande, (ii) si la licence est fournie comme partie d'un service ou d'un abonnement, auquel cas la licence sera concédée pour une durée limitée spécifiée au moment de la commande ou dans la Documentation du service ou de l'abonnement, ou (iii) vous ne respectez pas les conditions du présent Contrat de Licence de Logiciel. La Documentation ne pourra être utilisée qu'en support à l'utilisation autorisée du logiciel associé.

(i) **Droit de déplacer les droits concédés au titre de la Licence du Logiciel.** Nonobstant ce qui précède, vous êtes autorisé à déplacer les droits d'utilisation concédés au titre d'une licence ("RTU") pour le Logiciel d'un lieu vers un autre, en respectant les conditions ci-dessous :

- a. Vous devrez notifier par écrit à Avaya dans les 10 jours d'un déplacement de RTU, les informations suivantes (liste non exhaustive) : le nombre et le type de licences déplacées, la localisation d'origine et la nouvelle localisation, la date d'un tel déplacement de RTU ;
- b. Vous devez réduire la quantité de RTU utilisés à l'emplacement d'origine du nombre de RTU déplacés vers la nouvelle localisation ;
- c. Vous reconnaissez que (1) les services de maintenance ne couvrent pas les erreurs système engendrées par des transferts non exécutés par Avaya, (2) vous êtes responsable de toute programmation, administration, assurance du design, traduction ou autre activité afin de vous assurer que le Logiciel fonctionnera conformément aux résultats attendus suite à ce transfert et, si un ce dernier entraînait une ingénierie ou le recours à du personnel Avaya sur site, il vous sera facturé des frais pour cette activité ;
- d. Si votre couverture de maintenance diffère pour les licences portant sur la même instance du produit à la nouvelle localisation, des mises à jour de service, redistributions et/ou des frais pourront s'appliquer et tout réajustement de coûts liés à la différence de couverture sera disponible uniquement à partir de la date de réception de la notification de transfert de RTU par Avaya ; et
- e. Vous pouvez transférer un RTU d'un Affilié à un autre à condition de respecter toutes les conditions de cette section, notamment la communication du nom et de l'adresse du nouvel Affilié dans votre notification écrite visée à la sous-section (a) ci-dessus, et que ce nouvel Affilié consente à être lié et soumis au présent Contrat de Licence de Logiciel.

(ii) **Droits de licence systèmes hors production.** En ce qui concerne les Logiciels qui vous sont distribués par Avaya ou pour le compte d'Avaya dans un but autre que la production, l'étendue des droits d'utilisation de Logiciel concédés par la présente licence concerne l'utilisation du Logiciel dans un environnement de non production, uniquement à des fins de test, à toute autre fin non commerciale sur un seul ordinateur, ou à toute autre fin indiquée par Avaya.

D. Tous droits réservés. Avaya ou ses concessionnaires de licences conservent la propriété du Logiciel, de la Documentation et de toutes modifications et copies afférentes. Exception faite des droits de licence concédés expressément dans le Contrat de Licence de Logiciel, Avaya ou ses concédants de licences restent titulaires de tous les droits relatifs au Logiciel, à la Documentation et

à ses modifications, ou copies, en ce compris la propriété, les droits de propriété intellectuelle et tout autre droit y afférant. Le Logiciel comprend des secrets de fabrique d'Avaya, de ses fournisseurs, ses concessionnaires de licence, en ce compris de façon non exhaustive l'architecture spécifique, la structure et la logique des programmes de Logiciel individuels, leur interactions avec d'autres portions du Logiciel, de façon interne et externe, et les techniques de programmation employées.

E. Limitations de responsabilité. Aucune caractéristique de protection logicielle ne constitue une garantie contre les codes malveillants, les routines nuisibles et autres techniques et outils utilisés par les "pirates" informatiques et autres tierces parties pour créer des failles de sécurité. Il vous incombe de vous assurer que vos réseaux et vos systèmes sont correctement protégés contre toute attaque ou intrusion non autorisée et de sauvegarder régulièrement vos données et vos fichiers conformément aux bonnes pratiques informatiques.

F. Restrictions générales de licence. Dans les limites autorisées par le droit en vigueur, vous vous engagez à ne pas : (i) modifier, décompiler, désassembler, pratiquer de l'ingénierie inverse, traduire ou toute autre forme de décodage des Logiciels, (ii) modifier ou créer des travaux dérivés, améliorations, transformations, adaptations, traductions des Logiciels ou de la Documentation, (iii) vendre, concéder des sous licences, louer, prêter, céder, transmettre ou transférer autrement les Logiciels ou la Documentation sauf accord écrit exprès de la part d'Avaya, toute tentative en ce sens sera déclarée nulle, (iv) distribuer, divulguer ou permettre l'utilisation des Logiciels ou de la Documentation, sous n'importe quel format, par n'importe quel service de partage de temps, service bureau, réseaux ou par n'importe quel autre moyen similaire sauf autorisation expresse écrite d'Avaya, (v) autoriser tout tiers ou prestataire de service, à l'exception des prestataires de maintenance autorisés d'Avaya agissant uniquement pour le compte et au bénéfice de l'Utilisateur Final, à utiliser ou exécuter tout ordre/commande de Logiciel visant à activer certaines fonctions facilitant la maintenance ou la réparation de tout Logiciel, (vi) autoriser l'accès ou l'utilisation de tout Logiciel ou partie de Logiciel sans l'autorisation d'Avaya, (vii) permettre ou activer, ou permettre à d'autres d'autoriser ou activer toute connexion réservée à l'utilisation par Avaya ou les prestataires de maintenance Avaya autorisés, (viii) publier les résultats de tout test du Logiciel, (ix) divulguer, fournir ou mettre à disposition de tiers des secrets commerciaux contenus dans le Logiciel ou la Documentation, (x) utiliser le Logiciel dans un environnement virtualisé sauf autorisation expresse par le présent Contrat de Licence de Logiciel ou (xi) permettre à tout tiers ou inciter tout tiers à effectuer l'un quelconque des actes susmentionnés.

L'Utilisateur Final accepte de n'autoriser quiconque, à l'exception de ses employés autorisés, agents ou représentants ayant besoin d'utiliser les Logiciels ou la Documentation, à avoir accès au Logiciel ou à la Documentation. L'Utilisateur Final accepte d'informer la partie tierce à laquelle il donne accès au Logiciel ou à la Documentation du Contrat de Licence de logiciel et doit l'obliger à respecter les présentes dispositions. L'Utilisateur Final sera tenu pour responsable du non-respect, par la partie tierce, du présent Contrat de Licence de Logiciel et devra indemniser Avaya de tout dommage, perte, dépense, coût, notamment les frais d'avocat ou de procédure, résultant d'un non-respect des conditions de cette Section.

Restrictions de licence supplémentaires applicables à l'Union Européenne. Nonobstant les restrictions formulées aux Sections C et F, uniquement dans la mesure où les droits de revente d'un Utilisateur Final ne peuvent être ni exclus ni limités par la législation en vigueur, les Utilisateurs finaux se trouvant dans un État membre de l'Union européenne peuvent revendre des licences, sous réserve du respect des conditions suivantes :

- (i) Avant la revente d'une licence, l'Utilisateur Final doit rapidement, au minimum 30 jours avant la revente, informer Avaya par écrit de son intention de revendre la licence.
- (ii) Sauf accord expressément stipulé par écrit, l'Utilisateur Final n'est autorisé à revendre à un acheteur que l'intégralité de sa licence.
- (iii) L'Utilisateur Final doit revendre le Logiciel conformément au présent Contrat de Licence de Logiciel et s'assurer que l'acheteur est lié par le présent Contrat de Licence de Logiciel.
- (iv) À la revente d'une licence, l'Utilisateur Final doit immédiatement et de façon définitive cesser

toute utilisation du Logiciel et détruire toutes les copies de celui-ci et tout matériel y afférents en sa possession ou sous son contrôle et, sur demande d'Avaya, certifier cette destruction par écrit. Avaya peut auditer le respect, par l'Utilisateur Final, des conditions susmentionnées conformément à la Section K ci-dessous.

(v) L'Utilisateur Final doit tenir un registre consignait toutes les reventes de licence y compris, mais s'en s'y limiter, le nom et l'adresse de l'acheteur ainsi que le nombre et le type de licences revendues.

(vi) L'Utilisateur Final reconnaît que : (a) la revente d'une licence est soumise aux Conditions Tierces applicables ; (b) les services de maintenance ne couvrent pas les erreurs système engendrées par la revente d'une licence non exécutée par Avaya ; (c) Avaya n'est pas responsable de toute programmation, administration, assurance du design, traduction ou autre activité assurant que le Logiciel pourra évoluer et fonctionner conformément aux résultats attendus suite à une revente de licence et, si ladite revente entraîne une ingénierie système ou le recours à du personnel Avaya sur site, l'Utilisateur Final sera facturé des frais (T&M) en vigueur pour cette activité ; (d) la revente d'un contrat de services de maintenance entre Avaya et le titulaire initial de la licence est soumise à l'approbation écrite préalable d'Avaya. Avaya se réserve le droit de refuser cette approbation et/ou de proposer au nouveau titulaire de la licence un contrat de services de maintenance soumis à d'autres conditions ; et (e) en l'absence d'accord express par écrit d'Avaya, la revente des licences n'autorise pas l'Utilisateur Final à annuler, en tout ou en partie, un contrat de services de maintenance au cours de la durée de validité convenue.

Si le Logiciel est légitimement utilisé dans un État membre de l'Union Européenne et si l'Utilisateur final requiert des informations quant au Logiciel dans le but d'obtenir l'interopérabilité entre un logiciel créé indépendamment et le Logiciel, l'Utilisateur Final demandera au préalable ces informations à Avaya. Avaya peut facturer une somme raisonnable à l'Utilisateur Final pour de telles informations. L'Utilisateur Final accepte de protéger ces informations conformément à la Section P ci-dessous et doit les utiliser uniquement en conformité avec les conditions selon lesquelles Avaya fournit ces informations. Dans la mesure où l'Utilisateur Final est autorisé expressément par une loi d'ordre public applicable à entreprendre une quelconque opération visant à obtenir l'interopérabilité entre un programme logiciel créé indépendamment et le Logiciel, l'Utilisateur Final n'exercera pas ces droits avant un délai de vingt (20) jours à compter de l'envoi à Avaya d'une notification écrite de ses intentions d'exercer de tels droits.

G. Notices de droit de propriété. Vous acceptez de conserver, tout en respectant le même format et emplacement, tous les avis de droit de propriété et/ou logos d'Avaya et/ou des prestataires d'Avaya sur toutes les copies autorisées du Logiciel ou de la Documentation.

H. Copies de sauvegarde. Vous pouvez créer un nombre raisonnable de copies de sauvegardes archivées du Logiciel et de la Documentation.

I. Mises à niveau. L'Utilisateur Final est autorisé à utiliser les mises à niveau logicielles sous réserve qu'il bénéficie d'une licence d'utilisation du Logiciel original valide et qu'il se soit acquitté du paiement des redevances de licence auprès d'Avaya ou du Partenaire Avaya Autorisé pour la nouvelle version concernée.

J. Garantie. La Politique Globale de Garantie des Produits pour les Utilisateurs Finaux, laquelle décrit les conditions et limites de la garantie de certains Logiciels et supports de Logiciels, ainsi que les procédures applicables et exclusions, est disponible sur le site Web suivant :

<http://support.avaya.com> (ou tout site lui succédant qui sera désigné par Avaya). Veuillez noter que si vous achetez des Logiciels auprès d'un Partenaire Avaya Autorisé en dehors des États-Unis ou du Canada, toute garantie (le cas échéant) est fournie par ledit partenaire et non par Avaya.

K. Conformité. Avaya et le Partenaire Avaya Autorisé qui a concédé des droits sur le Logiciel pourront inspecter et/ou auditer (i) à distance ou par tout autre moyen électronique raisonnable à tout moment et (ii) en personne pendant les heures normales d'ouverture des bureaux et sous réserve d'avoir adressé un préavis dans un délai raisonnable les livres, archives et comptes des Utilisateurs Finaux afin de déterminer le respect des Conditions de Licence de Logiciel par

l'Utilisateur Final, notamment le respect des capacités d'utilisation des Licences. Si le résultat de l'audit faisait apparaître un manquement au Contrat de Licence de Logiciel, l'Utilisateur Final devra payer à Avaya tous frais et redevances de Licence, sans préjudice de l'application des conditions de résiliation prévues ci-dessous. L'Utilisateur Final accepte de tenir à jour l'information concernant l'emplacement des Logiciels.

L. Fin de la Licence. Résiliation/expiration de la Licence. Sans préjudice d'autres actions, recours ou remèdes prévus par la loi, Avaya peut résilier avec effet immédiat le Contrat de Licence de Logiciel de plein droit si dix (10) jours ouvrables après réception d'une demande d'Avaya de régularisation écrite, vous n'avez pas remédié au non-respect des restrictions et limitations du Contrat de Licence de Logiciel. Dans le cas d'une telle résiliation ou à l'expiration de la licence, quelle qu'en soit la raison, vous devrez immédiatement détruire le Logiciel ou toute copie de celui-ci et tout document afférent en votre possession ou sous votre contrôle et, sur demande d'Avaya, certifier cette destruction par écrit. Les dispositions relatives à la confidentialité, la protection des marques et droits de propriété, les restrictions de licence, le contrôle à l'exportation, et les limitations de responsabilité et de garantie (ainsi que toutes conditions qui par nature sont destinées à survivre) survivront à la résiliation ou l'expiration du Contrat de Licence de Logiciel.

M. Types de licence pour les Logiciels du tableau 1. Pour les Logiciels identifiés dans le tableau 1 ci-dessous, Avaya vous concède une licence dans le cadre des types de licence décrits dans cette Section et identifiés dans le tableau 1 ou, pour les Logiciels de marque Verint, le devis de commande fourni, dans le cas où vous utilisez un Logiciel non référencé dans le tableau 1, un tel Logiciel est tout de même soumis aux conditions de ce Contrat de Licence de Logiciel et à toute autre restriction de la documentation de commande ou toute autre condition mise à votre disposition. Le nombre de licences et d'unités de capacité pour lesquelles la licence est accordée est de un (1), sauf si un nombre différent de licences ou d'unités de capacité est spécifié dans la documentation ou d'autres textes mis à votre disposition. Lorsque la commande ou les autres conditions ne mentionnent aucun type de licence particulier, la licence applicable est une licence SR-Siège (SR-Seat). Nonobstant toute disposition contraire, Avaya vous concède une licence pour un ou plusieurs types de licence suivants :

Type(s) de licence :

"SR-Canal" (SR-Channel) désigne une licence Shrinkwrap permettant d'utiliser une connexion physique entre un périphérique d'enregistrement et une source audio ou une adresse logique qui leur est associée.

"SR-Entreprise" (SR-Enterprise) désigne une licence Shrinkwrap permettant d'utiliser ce Logiciel, sans limitation du nombre de copies ou d'utilisateurs applicable à cet Utilisateur final, à ce logiciel dans l'environnement technique de cet Utilisateur final, conjointement avec d'autres Logiciels sous licence.

"SR-Siège" (SR-Seat) désigne une licence Shrinkwrap permettant d'utiliser le nombre de postes de travail à identification unique (i) sur lesquels le Logiciel bénéficie d'une licence d'installation, (ii) à partir desquels ou vers lesquels le Logiciel enverra ou recevra des données, ou (iii) à propos desquels le Logiciel génère des données. Tout élément de l'ensemble qui précède et applicable à un poste de travail détermine ce poste de travail comme poste sous licence. Les licences de poste ne sont pas simultanées, mais les licences d'un poste de travail peuvent être transférées à un autre poste de travail à condition que ce transfert soit permanent.

"SR-Serveur" (SR-Server) désigne une licence Shrinkwrap permettant d'installer le Logiciel sur un serveur informatique central unique.

"SR-Site" désigne une licence Shrinkwrap permettant d'utiliser le Logiciel à un emplacement physique de l'Utilisateur final, sans limitation du nombre de copies ou d'utilisateurs applicable à cet emplacement physique de l'Utilisateur final.

SR-Employé nommé (SR-Named Employee) "(SR-NE)" désigne une licence Shrinkwrap assignée à un individu particulier et qui ne peut être utilisée par un autre individu. "Employé nommé" désigne chaque employé Utilisateur final ou contracteur indépendant : (i) qui utilise le Logiciel, ou (ii) à

propos de qui le Logiciel va générer, envoyer et/ou recevoir des données. Tout élément de l'ensemble qui précède qualifie cet employé ou ce contracteur indépendant en tant qu'Employé nommé sous licence, et chaque individu de la sorte doit disposer d'une licence d'Employé nommé. Les individus peuvent travailler depuis plusieurs localisations, utiliser des services de terminal, comme Citrix, et se connecter au logiciel depuis plusieurs stations de travail, ordinateurs, extensions et appareils mobiles mais utiliser uniquement une seule licence. Si un individu s'en va ou n'est plus associé au Logiciel, la licence de cet individu peut être réattribuée à un autre individu, à condition que l'individu précédent n'utilise plus le Logiciel et qu'il soit rendu inactif dans le Logiciel. Pour plus de clarté, "**SR**" référencée ci-dessus signifie **Licence Shrinkwrap (Shrinkwrap License - SR)**. Vous reconnaissez que le type de licence "SR" vous avertit que ce Contrat de Licence de Logiciel s'applique à Votre utilisation du Logiciel.

N. Éléments tiers. Tout ou partie de certains programmes logiciels compris dans le Logiciel peut inclure des logiciels (en ce compris des logiciels libres) distribués selon des contrats de tiers ("Éléments Tiers"), pouvant contenir des termes qui étendent ou limitent les droits d'utilisation de certaines parties du Logiciel ("Conditions Tierces"). Les informations relatives au code source Linux distribué (pour tout Logiciel intégrant du code source Linux distribué) et identifiant les propriétaires des droits de propriété intellectuelle sur les Éléments Tiers et sur les Conditions Tierces applicables sont disponibles dans le Logiciel, la Documentation, sur le site Web d'Avaya pour les Logiciels de marque Avaya à l'adresse : <http://support.avaya.com/Copyright> (ou tout site lui succédant qui sera désigné par Avaya), ou à l'adresse suivante pour les Logiciels de marque Verint : <http://www.verint.com/thirdpartylicense/> (ou tout site lui succédant qui sera désigné par Verint).

O. Limitation de responsabilité. SAUF EN CAS DE PRÉJUDICE CORPOREL, DE FAUTE LOURDE OU INTENTIONNELLE ET DANS LES LIMITES PRÉVUES PAR LA LOI, NI AVAYA, SES FILIALES, SES CONCESSIONNAIRES DE LICENCE OU SES FOURNISSEURS, NI AUCUN DE SES REPRÉSENTANTS, DIRECTEURS, EMPLOYÉS OU AGENTS NE SAURAIENT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE (i) TOUT PRÉJUDICE INDIRECT, FORTUIT, ACCESSOIRE, SPÉCIAL, (ii) TOUTE PERTE DE BÉNÉFICES OU DE REVENUS, PERTE OU CORRUPTION DE DONNÉES, PERTE DÉCOULANT D'UNE FRAUDE À LA TÉLÉCOMMUNICATION/TÉLÉPHONIE, OU COÛTS D'ASSURANCE, MARCHANDISES DE REMPLACEMENT OU PERFORMANCES, OU (iii) TOUT DOMMAGE DIRECT RÉSULTANT DES CONDITIONS DE LICENCE DE LOGICIEL D'UN MONTANT SUPÉRIEUR AUX FRAIS VERSÉS POUR LE LOGICIEL À L'ORIGINE DE LA RÉCLAMATION DANS LA PÉRIODE DE DOUZE MOIS PRÉCÉDANT IMMÉDIATEMENT L'ÉVÉNEMENT QUI A DONNÉ LIEU À LA RÉCLAMATION. QU'ILS EN AIENT OU NON ÉTÉ INFORMÉS, QU'ILS AIENT OU NON DES RAISONS DE LE SAVOIR OU D'EN CONNAÎTRE LA POSSIBILITÉ ET INDÉPENDAMMENT DU FAIT QUE LES RECOURS LIMITÉS NE REMPLISSENT PAS LEUR MISSION PREMIÈRE. LES LIMITES DE RESPONSABILITÉ PRÉVUES DANS CETTE SECTION SONT APPLICABLES À TOUS LES DOMMAGES, QUELLE QUE SOIT LA CAUSE, ET À TOUTE THÉORIE DE RESPONSABILITÉ, QU'IL S'AGISSE D'UNE RUPTURE DE CONTRAT, D'UN DÉLIT (Y COMPRIS, MAIS S'EN S'Y LIMITER LA NÉGLIGENCE) OU AUTRE.

P. Protection des Logiciels et de la Documentation. L'Utilisateur Final reconnaît que le Logiciel et la Documentation sont des informations confidentielles d'Avaya et de ses fournisseurs et contiennent des secrets de fabrique d'Avaya et de ses fournisseurs. L'Utilisateur Final accepte de façon permanente de protéger et maintenir le caractère confidentiel du Logiciel et de la Documentation, en leur accordant un degré de protection au moins équivalent à celui qu'il accorde à ses propres informations confidentielles et en prévoyant des mesures de sécurité afin de protéger les secrets de fabrique d'Avaya et de ses fournisseurs.

Q. Données à caractère personnel. Avaya accorde une grande importance au respect de vos données personnelles. La politique de protection des données d'Avaya est disponible à l'adresse http://investors.avaya.com/governance/data_privacy.asp (ou tout site lui succédant qui sera désigné par Avaya). L'installation ou l'utilisation des Logiciels peut nécessiter le traitement d'informations à

caractère personnel (telles que le nom de contact, l'adresse de la société, le numéro de téléphone ou de fax et l'adresse électronique de la société) vous concernant ou concernant votre société ou le personnel de votre société, selon le cas. Ces informations seront utilisées par Avaya, ses fournisseurs et/ou ses concessionnaires de licences pour des besoins opérationnels, administratifs ou de communication liés au Logiciel, notamment afin de suivre les activations de Logiciels, communication sur les tickets de support et alertes, et afin de fournir des mises à jour. Les données personnelles nécessaires au téléchargement ou à l'utilisation du Logiciel doivent être transmises à Avaya, et/ou à ses fournisseurs ou concessionnaires de licence appropriés. À défaut de fournir lesdites informations, l'installation ou l'utilisation des Logiciels ne sera pas possible. Vous et votre personnel disposez d'un droit d'accès et de rectification des données qui vous/les concernent, ainsi que du droit de s'opposer à des fins légitimes au traitement et au transfert de ces données. Pour exercer ce droit, écrivez au Data Privacy Officer (Correspondant informatique et Libertés) de l'Affilié Avaya concerné.

R. Activités à haut risque. Les Logiciels ne sont pas insensibles aux pannes, et ne sont pas développés, fabriqués en vue (ou avec l'intention) de les utiliser dans des environnements requérant des conditions de sécurité intégrées, dont une erreur pourrait conduire à un décès, des accidents et atteintes physiques ou des atteintes et dommages à la propriété ("**Activités à Haut Risque**"). Ces environnements incluent notamment les systèmes de contrôle de centrales nucléaires, d'équipements et installations chimiques, biologiques ou dangereux, de navigation et communication aérienne, et de systèmes de support de vie dans des installations de santé. L'Utilisateur Final assumera et sera responsable des risques liés à l'utilisation d'un Logiciel dans le cadre d'une de ces Activités à Haut Risque.

S. Commande Import/Export. L'Utilisateur Final est informé que le Logiciel a pour origine les États-Unis et est soumis à la réglementation régissant les exportations aux États-Unis ("**EAR**"). Le Logiciel peut être également soumis aux lois locales sur l'import-export. Toute divergence aux lois des États-Unis et/ou aux lois locales est interdite. Vous acceptez de ne pas directement ou indirectement exporter, réexporter, importer, télécharger ou transmettre le Logiciel vers un pays, Utilisateur Final ou pour toute utilisation contraire aux règles américaines et/ou locales du pays (en ce compris les pays soumis à embargo américain). Vous déclarez qu'aucune autorité gouvernementale n'a appliqué des sanctions contre l'Utilisateur Final ou n'a suspendu, révoqué ou refusé des droits à l'import-export à l'Utilisateur Final. Vous acceptez de ne pas utiliser ou transférer le Logiciel pour une utilisation nucléaire, des armes chimiques ou biologiques, ou bien encore des missiles, sauf autorisation du gouvernement américain ou de tout gouvernement local de par la loi ou par des conditions écrites de licence spécifique. En outre, vous êtes informé que le Logiciel peut contenir des algorithmes ou codes sources qui ne peuvent être exportés vers des utilisateurs finaux gouvernementaux ou militaires en l'absence de licence américaine de BIS et de toute autre agence gouvernementale étrangère, le cas échéant.

T. Utilisateurs Finaux du gouvernement des États-Unis Le Logiciel est classé comme "logiciel informatique commercial" et la Documentation est classée comme "documentation de logiciel informatique commercial" ou "éléments commerciaux", conformément à l'article 48 CFR FAR 12.212 ou DFAR 227.7202 applicable. Toute utilisation, modification, reproduction, commercialisation, démonstration, présentation ou divulgation du Logiciel ou de la Documentation par le gouvernement des États-Unis est uniquement régie par le présent Contrat de Licence de Logiciel et interdite à l'exception de l'usage expressément autorisé par le présent Contrat de Licence de Logiciel ; de plus, toute utilisation du Logiciel et/ou de la Documentation par le gouvernement constitue une acceptation de ces classifications et de ce Contrat de Licence de Logiciel.

U. Reconnaissance. L'utilisateur reconnaît que certains Logiciels peuvent contenir des programmations qui : (i) restreignent, limitent et/ou empêchent l'accès à certaines fonctionnalités, caractéristiques, capacités de ces Logiciels sous réserve du paiement par l'Utilisateur Final des redevances liées à ces fonctionnalités, caractéristiques ou capacités ; ou (ii) suppriment ou archivent de façon périodique les données générées par l'utilisation du Logiciel et stockées sur

l'équipement de stockage approprié si non sauvegardées sur un support de stockage alternatif après une certaine période ; ou (iii) reposent sur un service d'analyse tiers pour recueillir et générer des données utilisateur compilées qui permettent à Avaya d'améliorer les performances et les fonctionnalités des produits. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site Web suivant : <http://www.google.com/privacy.html> (ou tout site lui succédant qui sera désigné par Google). Dans les limites applicables au Logiciel, en acceptant le présent Contrat de Licence de Logiciel et en continuant à utiliser le Logiciel, le service et l'abonnement afférents, vous consentez à l'usage d'un tel service pour analyser lesdites données.

V. Dispositions générales. Les présentes Conditions de Licence de Logiciel et tout contentieux, réclamation ou controverse ("**Différend**") résultant du ou en relation avec le Contrat de Licence de Logiciel, en ce compris l'ensemble des éléments liés à sa conclusion, son interprétation, un manquement ou sa résiliation, ou toute autre question liée à la compétence de l'arbitrage pour le Différend, sont régis par le droit de l'État de New York, exception faite des conflits des principes de loi et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Tout Différend sera résolu conformément aux dispositions suivantes. La partie demanderesse devra informer par écrit l'autre partie du Différend. Les parties tenteront de résoudre chaque Différend dans un délai de trente (30) jours ou toute autre période convenue par les parties, suivant la date de remise de la notification écrite, par une négociation de bonne foi entre les représentants désignés des parties ayant autorité en matière de règlement des différends. Si un Différend survient en dehors des États-Unis ou fondé sur une prétendue violation commise en dehors des États-Unis ne peut être résolu en vertu de ces procédures et dans ces délais, il sera soumis à une procédure d'arbitrage définitive et contraignante organisée conformément aux règles d'arbitrage de la Chambre de Commerce Internationale (CCI), par un arbitre unique désigné par les parties ou, en l'absence d'accord, par le Président de la Chambre de Commerce Internationale, occasionnellement.

Toutefois, si les réclamations et demandes reconventionnelles introduites par une partie contre toute autre partie dépassent un million de dollars américains au moment du dépôt de la réclamation ou de la demande reconventionnelle, la procédure se tiendra conformément aux règles d'arbitrage de la Chambre de Commerce Internationale et sera conduite par un comité de trois arbitres désigné conformément aux règles d'arbitrage de la Chambre de Commerce Internationale. L'arbitrage sera effectué en anglais, dans un lieu convenu par les parties ou, en l'absence d'accord, choisi par l'arbitre. Les arbitres auront autorité seulement pour accorder des dommages-intérêts compensatoires dans le cadre des restrictions définies par le présent Contrat de Licence de Logiciel et ne pourront pas imposer de dommages-intérêts punitifs ou exemplaires. Les arbitres n'auront pas autorité pour limiter, étendre ou modifier autrement le présent Contrat de Licence de Logiciel. La décision des arbitres sera définitive et exécutoire pour les parties et peut être exécutée par toute juridiction ayant compétence à l'encontre des Parties et de leur patrimoine. Les parties partageront de façon égale les frais et coûts des arbitre(s), mais chaque partie supportera ses propres frais d'avocats et autres coûts liés à l'arbitrage. Les parties, leurs représentants, les autres participants et les arbitres garderont strictement confidentiels l'existence, le contenu et les résultats de l'arbitrage dans la limite prévue par la loi. Toute divulgation de l'existence, du contenu et des résultats de l'arbitrage est limitée et restreinte, tel que requis par la loi applicable. À titre d'illustration, si la loi applicable exige la divulgation de la valeur monétaire d'une sentence d'arbitrage uniquement, l'opinion ou la justification sous-jacente à cette sentence ne peuvent être divulguées.

Si un Différend engagé par une partie contre l'autre et survenu aux États-Unis ou fondé sur une prétendue violation commise aux États-Unis ne peut être résolu en vertu de ces procédures et dans le délai indiqué ci-dessus, chaque partie peut intenter une action ou une poursuite devant la Cour suprême de l'État de New York, du comté de New York ou de la Cour fédérale du District Sud de New York. Sauf indication contraire mentionnée ci-dessus concernant l'arbitrage des Différends survenus en dehors des États-Unis ou fondés sur une prétendue violation commise en dehors des États-Unis, chaque partie contractante au présent Accord de Licence de Logiciel consent à se soumettre à la compétence exclusive de ces tribunaux, y compris les tribunaux d'appel, aux fins de

toute action et procédure.

Les parties reconnaissent que les conditions d'arbitrage présentées dans cette Section peuvent faire l'objet de procédures d'injonction et de référé, sans qu'aucune garantie ne soit nécessaire à cet effet. Rien dans la présente Section ne pourra être interprété comme excluant, pour l'une ou l'autre des parties, la possibilité de chercher des recours provisoires, y compris, mais sans s'y limiter, des injonctions restrictives et préliminaires auprès d'un tribunal compétent afin de protéger ses droits, y compris ses droits en attendant l'arbitrage, à aucun moment. De plus, nonobstant ce qui précède, Avaya sera en droit d'engager toute action légale nécessaire à tout moment, telle qu'une procédure en référé, afin d'obtenir une mesure provisoire, devant les tribunaux compétents, si cela est nécessaire à la protection de ses informations confidentielles ou propriétaires et tous droits de propriété intellectuelle d'Avaya (y compris, sans s'y limiter, les secrets de fabrique).

Si une stipulation du Contrat de Licence de Logiciel s'avère inopposable ou nulle, cela n'affectera pas la validité des autres stipulations du Contrat de Licence de Logiciel, qui resteront valables et opposables, et la stipulation concernée sera modifiée et interprétée afin de respecter au mieux les objectifs de la stipulation initiale dans les limites de la loi applicable. Le défaut de se prévaloir de tout droit au titre du Contrat de Licence de Logiciel, y compris, sans que ce soit limitatif, le droit de résiliation dans le cas d'une violation ou d'un manquement, ne sera pas considéré comme une renonciation au droit de faire appliquer l'intégralité du Contrat de Licence de Logiciel conformément à ses stipulations. Si vous déplacez un logiciel, lequel déplacement emporterait des droits, taxes, impôts imposés par la nouvelle juridiction (y compris les retenues à la source, frais, frais de douanes ou autres droits liés à l'importation ou à l'exportation dudit Logiciel), vous serez et reconnaissez être l'unique responsable du paiement de ces taxes ou coûts.

AVIS SUR LES BREVETS ET LES MARQUES VERINT.

LES PRODUITS VERINT SYSTEMS INC. SONT PROTÉGÉS PAR UN OU PLUSIEURS BREVETS AUX ÉTATS-UNIS, EN EUROPE OU DANS LE RESTE DU MONDE AINSI QUE PAR D'AUTRES BREVETS ET BREVETS EN INSTANCE AUX ÉTATS-UNIS ET DANS LE RESTE DU MONDE. POUR OBTENIR LES DERNIÈRES INFORMATIONS SUR LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DE VERINT, VEUILLEZ CONSULTER NOTRE SITE WEB À L'ADRESSE

WWW.VERINT.COM/INTELLECTUALPROPERTYNOTICE.

EN CLIQUANT SUR "ACCEPTER", "J'ACCEPTÉ", "D'ACCORD", "JE SUIS D'ACCORD" OU "OUI" OU EN UTILISANT LE LOGICIEL, VOUS RECONNAISSEZ AVOIR LU ET COMPRENDRE LES CONDITIONS DE CE CONTRAT ET ACCEPTEZ DE VOUS CONFORMER À TOUTES SES DISPOSITIONS. EN CLIQUANT SUR "ACCEPTER", "J'ACCEPTÉ", "D'ACCORD", "JE SUIS D'ACCORD" OU "OUI" OU EN UTILISANT LE LOGICIEL, VOUS CONSENTEZ ÉGALEMENT UTILISER LES SIGNATURES ÉLECTRONIQUES ET RECONNAISSEZ QUE CLIQUER SUR "ACCEPTER", "J'ACCEPTÉ", "D'ACCORD", "JE SUIS D'ACCORD" OU "OUI" ÉQUIVAUT À UNE TELLE SIGNATURE.

TABLEAU 1

Codes matériels R9.0.3 IPO/IPOCC/ACCS	Brève description	Type de licence Verint
Enregistrement de contact / Enregistrement de conformité		
273905	IPO R9 CONTACT RECORDER PLDS LIC	Serveur
275623	IPO R9 CONTACT RECORDER ADI LIC	Serveur

Avaya Aura Workforce Optimization

Codes matériels R15	Brève description	Type de licence Verint
385458	WFO R15 CR IC INTG	Serveur
385459	WFO R15 CR IC INTG ENTL	Serveur
385910	WFO R15 CR IC INTG UPG	Serveur
385911	WFO R15 CR DIALER INTG	Serveur
385912	WFO R15 CR DIALER INTG ENTL	Serveur
385913	WFO R15 CR DIALER INTG UPG	Serveur
192073	VERINT GENERIC SFTW	Poste, Serveur
Enregistrement de contact / Enregistrement de conformité		
385914	WFO R15 CR PKG	Poste
385915	WFO R15 CR PKG ENTL	Poste
385916	WFO R15 CR PKG UPG	Poste
385919	WFO R15 REDUN CR PKG	Poste
385920	WFO R15 REDUN CR PKG ENTL	Poste
385921	WFO R15 REDUN CR PKG UPG	Poste
385917	WFO R15 ADV CR ENTL	Poste
385918	WFO R15 ADV CR UPG	Poste
385922	WFO R15 TEL REPLAY PT	Poste
385923	WFO R15 CNTRL REPLAY SRVR SFTW	Poste
385924	WFO R15 TEL REPLAY CR PKG	Serveur
385925	WFO R15 TEL REPLAY CR PKG ENTL	Serveur
385926	WFO R15 TEL REPLAY CR PKG UPG	Serveur
385927	WFO R15 CR QM ENCRYPTION	Poste
385928	WFO R15 CR QM ENCRYPTION	Poste

	ENTL	
385929	WFO R15 CR QM ENCRYPTION UPG	Poste
385930	WFO R15 FULL TIME SCREEN RCDG	Poste
385931	WFO R15 FULL TIME SCREEN RCDG ENTL	Poste
385932	WFO R15 FULL TIME SCREEN RCDG UPG	Poste
385933	WFO R15 CR MASS EXP ENH STATUS RPTG	Serveur
385940	WFO R15 CR MASS EXP ENH RPTG ENTL	Serveur
385941	WFO R15 CR MASS EXP ENH RPTG UPG	Serveur
Suivi qualité		
385934	WFO R15 QM PKG	Poste
385935	WFO R15 QM PKG ENTL	Poste
385936	WFO R15 QM PKG UPG	Poste
385937	WFO R15 ADV QM PKG	Poste
385938	WFO R15 ADV QM PKG ENTL	Poste
385939	WFO R15 ADV QM PKG UPG	Poste
Gestion du personnel		
385959	WFO R15 WFM PKG	Poste
385960	WFO R15 WFM PKG ENTL	Poste
385961	WFO R15 WFM PKG UPG	Poste
385962	WFO R15 ADV WFM PKG	Poste
385963	WFO R15 ADV WFM PKG ENTL	Poste
385964	WFO R15 ADV WFM PKG UPG	Poste
385965	WFO R15 WFM TIME OFF MGR	Poste
385966	WFO R15 WFM TIME OFF MGR ENTL	Poste

385967	WFO R15 WFM TIME OFF MGR UPG	Poste
385968	WFO R15 WFM SHIFT BIDDING	Poste
385969	WFO R15 WFM SHIFT BIDDING ENTL	Poste
385970	WFO R15 WFM SHIFT BIDDING UPG	Poste
385972	WFO R15 ADV SCORECARD	Poste
385973	WFO R15 ADV SCORECARD ENTL	Poste
385974	WFO R15 ADV SCORECARD UPG	Poste
385975	WFO R15 BASIC TO ADV SCORECARD UP-BUY	Poste
385976	WFO R15 KPI DESIGN ADAPTER	Serveur
385977	WFO R15 KPI DESIGN ADAPTER ENTL	Serveur
385978	WFO R15 KPI DESIGN ADAPTER UPG	Serveur
385979	WFO R15 LESSON MGMT	Poste
385980	WFO R15 LESSON MGMT ENTL	Poste
385981	WFO R15 LESSON MGMT UPG	Poste
385982	WFO R15 COMP BASED LEARNING	Poste
385983	WFO R15 COMP BASED LEARNING ENTL	Poste
385984	WFO R15 COMP BASED LEARNING UPG	Poste
385989	WFO R15 ADV ADHERENCE	Poste
385990	WFO R15 ADV ADHERENCE ENTL	Poste
385991	WFO R15 ADV ADHERENCE UPG	Poste

Pack d'optimisation du personnel (CR + QM + WFM)		
385992	WFO R15 WFO PKG	Poste
385993	WFO R15 WFO PKG ENTL	Poste
385994	WFO R15 WFO PKG UPG	Poste
385995	WFO R15 ADV WFO PKG	Poste
385996	WFO R15 ADV WFO PKG ENTL	Poste
385997	WFO R15 ADV WFO PKG UPG	Poste
Analyse des postes de travail et des processus		
385998	WFO R15 DPA TRACKER	Poste
385999	WFO R15 DPA TRACKER ENTL	Poste
386000	WFO R15 DPA TRACKER UPG	Poste
386001	WFO R15 ADV DPA	Poste
386002	WFO R15 ADV DPA ENTL	Poste
386003	WFO R15 ADV DPA UPG	Poste
386004	WFO R15 STR DPA	Poste
386005	WFO R15 STR DPA ENTL	Poste
386006	WFO R15 STR DPA UPG	Poste
385942	WFO R15 DPA TRACKER TO ADV DPA UP-BUY	Poste
386007	WFO R15 ADV TO STR DPA UP-BUY	Poste
386008	WFO R15 AET TO STR DPA UP-BUY	Poste
386009	WFO R15 APP ANALYS STR DPA UP-BUY	Poste
385947	WFO R15 STRATEGIC PLANNER	Poste
385948	WFO R15 STRATEGIC PLANNER ENTL	Poste
385949	WFO R15 STRATEGIC PLANNER UPG	Poste

385950	WFO R15 APPL ANALYS	Poste
385951	WFO R15 APPL ANALYS ENTL	Poste
385952	WFO R15 APPL ANALYS UPG	Poste
Analyse vocale		
386011	WFO R15 SPH ESSENTIALS ENTL	Poste
386012	WFO R15 SPH ESSENTIALS UPG	Poste
386016	WFO R15 SPH ESSENT TO ADV UP-BUY	Poste
386013	WFO R15 SPH ADV	Poste
386014	WFO R15 SPH ADV ENTL	Poste
386015	WFO R15 SPH ADV UPG	Poste
386017	WFO R15 INTERCT DATA EXP MGR	Poste
386018	WFO R15 INTERCT DATA EXP MGR ENTL	Poste
386019	WFO R15 INTERCT DATA EXP MGR UPG	Poste
386020	WFO R15 SPH ANALYTCS ADDL LANG	Poste
386021	WFO R15 SPH ANALYTCS ADDL LANG ENTL	Poste
386022	WFO R15 SPH ANALYTCS ADDL LANG UPG	Poste
386076	WFO R15 ANALYTCS DRIVEN QUALITY	Poste
385943	WFO R15 ANALYTCS DRIVEN QUALITY ENTL	Poste
385944	WFO R15 ANALYTCS DRIVEN QUALITY UPG	Poste
385945	WFO R15 ADQ TO SPH ADV UP- BUY	Poste
Commentaires des clients		

386023	WFO R15 CUSTMR FDBCK ADV	Poste
386024	WFO R15 CUSTMR FDBCK ADV ENTL	Poste
386025	WFO R15 CUSTMR FDBCK ADV UPG	Poste
Améliorations des packs de base		
386026	WFO R15 CR TO QM PKG UP- BUY	Poste
386027	WFO R15 CR TO ADV QM PKG UP-BUY	Poste
386028	WFO R15 CR TO WFO PKG UP- BUY	Poste
386029	WFO R15 CR TO ADV WFO UP- BUY	Poste
386030	WFO R15 ADV CR TO ADV QM PKG UP-BUY	Poste
386031	WFO R15 ADV CR TO ADV WFO PKG UP-BUY	Poste
386032	WFO R15 QM TO ADV QM PKG UP-BUY	Poste
386033	WFO R15 QM TO WFO UP-BUY	Poste
386034	WFO R15 QM TO ADV WFO UP- BUY	Poste
386035	WFO R15 ADV QM TO ADV WFO UP-BUY	Poste
386036	WFO R15 WFM TO ADV WFM PKG UP-BUY	Poste
386037	WFO R15 WFM TO WFO UP- BUY	Poste
386038	WFO R15 WFM TO ADV WFO UP-BUY	Poste
386039	WFO R15 ADV WFM TO ADV WFO UP-BUY	Poste
386040	WFO R15 WFO TO ADV WFO UP-BUY	Poste
Laboratoire/Essai		

386041	WFO R15 CR PKG CUST LAB	Poste
386042	WFO R15 SCRNR RCDG CUST LAB	Poste
386043	WFO R15 ADV QM PKG CUST LAB	Poste
386044	WFO R15 ADV WFM PKG CUST LAB	Poste
386045	WFO R15 ADV WFO PKG PTNR LAB	Poste
386046	WFO R15 ADV WFO PKG CUST LAB	Poste
386047	WFO R15 AV INT LAB	Poste, Serveur
Fonctions supplémentaires		
386048	WFO R15 SDK FOR QM AND WFM	Serveur
385946	WFO R15 SDK FOR QM AND WFM ENTL	Serveur
385953	WFO R15 SDK FOR QM AND WFM UPG	Serveur
386051	WFO R15 DATA CTR REDUN	Poste
386052	WFO R15 DATA CTR REDUND ENTL	Poste
386053	WFO R15 DATA CTR REDUND UPG	Poste
386049	WFO R15 INTRADAY PERFORM MGMT	Poste
385954	WFO R15 INTRADAY PERFORM MGMT ENTL	Poste
385955	WFO R15 INTRADAY PERFORM MGMT UPG	Poste
386060	WFO R15 MOBILE APPL	Serveur
385956	WFO R15 MOBILE APPL ENTL	Serveur
385957	WFO R15 MOBILE APPL UPG	Serveur
Codes AACC pour logiciel WFO et solution non AAWFO avec SIP CC		

264920	AACC NODAL WFO INTERFACE	Poste
264921	AACC NODAL WFO INTERFACE - 3RD-PARTY	Poste
Paquet WFO R15 AACC taille moyenne		
386062	WFO R15 CR MIDSIZE ENTPRS ENTL	Poste
386063	WFO R15 CR MIDSIZE ENTPRS UPG	Poste
Paquet WFO R15 PME Élite (packs WFO pour entreprises moyennes)		
386064	WFO R15 MIDMKT CR	Poste
386065	WFO R15 MIDMKT CR ENTL	Poste
386066	WFO R15 MIDMKT CR UPG	Poste
386067	WFO R15 MIDMKT CR QM BNDL	Poste
386068	WFO R15 MIDMKT CR QM BNDL ENTL	Poste
386069	WFO R15 MIDMKT CR QM BNDL UPG	Poste
386070	WFO R15 MIDMKT WFM	Poste
386071	WFO R15 MIDMKT WFM ENTL	Poste
386072	WFO R15 MIDMKT WFM UPG	Poste
386073	WFO R15 MIDMKT CR QM WFM BNDL	Poste
386074	WFO R15 MIDMKT CR QM WFM BNDL ENTL	Poste
386075	WFO R15 MIDMKT CR QM WFM BNDL UPG	Poste
Paquet WFO R15 Élite taille moyenne		
385958	WFO R15 CR FOR ELITE-M BNDLS ENTL	Poste
385971	WFO R15 CR FOR ELITE-M BNDLS UPG	Poste

Codes matériels R12	Brève description	Type de licence Verint
---------------------	-------------------	------------------------

272940	WFO R12 CR IC INTG	Serveur
272941	WFO R12 CR IC INTG ENTL	Serveur
272942	WFO R12 CR IC INTG UPG	Serveur
272943	WFO R12 CR DIALER INTG	Serveur
272944	WFO R12 CR DIALER INTG ENTL	Serveur
272945	WFO R12 CR DIALER INTG UPG	Serveur
Enregistrement de contact / Enregistrement de conformité		
272946	WFO R12 CR PKG	Canal
272947	WFO R12 CR PKG ENTL	Canal
272948	WFO R12 CR PKG UPG	Canal
272949	WFO R12 REDUN CR PKG	Canal
272950	WFO R12 REDUN CR PKG ENTL	Canal
272951	WFO R12 REDUN CR PKG UPG	Canal
382788	WFO R12 ADV CR ENTL	Canal
382789	WFO R12 ADV CR UPG	Canal
272954	WFO R12 TEL REPLAY PT	Canal
272955	WFO R12 CNTRL REPLAY SRVR SFTW	Canal
272959	WFO R12 TEL REPLAY CR PKG	Serveur
272960	WFO R12 TEL REPLAY CR PKG ENTL	Serveur
272961	WFO R12 TEL REPLAY CR PKG UPG	Serveur
272962	WFO R12 CR QM ENCRYPTION	Poste
272963	WFO R12 CR QM ENCRYPTION ENTL	Poste
272964	WFO R12 CR QM ENCRYPTION UPG	Poste
272965	WFO R12 FULL TIME SCREEN RCDG	Poste

272966	WFO R12 FULL TIME SCREEN RCDG ENTL	Poste
272967	WFO R12 FULL TIME SCREEN RCDG UPG	Poste
Suivi qualité		
272968	WFO R12 QM PKG	Poste
272969	WFO R12 QM PKG ENTL	Poste
272970	WFO R12 QM PKG UPG	Poste
272974	WFO R12 ADV QM PKG	Poste
272975	WFO R12 ADV QM PKG ENTL	Poste
272976	WFO R12 ADV QM PKG UPG	Poste
272980	WFO R12 UNIFY EWARE VIEWER	Serveur
272981	WFO R12 DIALER ADPTR FOR QM	Serveur
272982	WFO R12 DIALER ADPTR FOR QM ENTL	Serveur
272983	WFO R12 DIALER ADPTR FOR QM UPG	Serveur
272984	WFO R12 CONTENT PRODUCER	Serveur
272985	WFO R12 CONTENT PRODUCER ENTL	Serveur
272986	WFO R12 CONTENT PRODUCER UPG	Serveur
272987	WFO R12 STRATEGIC PLANNER	Poste
272988	WFO R12 STRATEGIC PLANNER ENTL	Poste
272989	WFO R12 STRATEGIC PLANNER UPG	Poste
272990	WFO R12 APPL ANALYS	Poste
272991	WFO R12 APPL ANALYS ENTL	Poste

272992	WFO R12 APPL ANALYS UPG	Poste
Génération de rapports		
272993	WFO R12 AD-HOC RPT ADDL USER	Poste
272994	WFO R12 AD-HOC RPT ADDL USER ENTL	Poste
272995	WFO R12 AD-HOC RPT ADDL USER UPG	Poste
272996	WFO R12 COGNOS RPT STUDIO	Poste
272997	WFO R12 COGNOS RPT STUDIO ENTL	Poste
272998	WFO R12 COGNOS RPT STUDIO UPG	Poste
Gestion du personnel		
272999	WFO R12 WFM PKG	Poste
273000	WFO R12 WFM PKG ENTL	Poste
273001	WFO R12 WFM PKG UPG	Poste
273005	WFO R12 ADV WFM PKG	Poste
273006	WFO R12 ADV WFM PKG ENTL	Poste
273007	WFO R12 ADV WFM PKG UPG	Poste
273011	WFO R12 WFM TIME OFF MGR	Poste
273012	WFO R12 WFM TIME OFF MGR ENTL	Poste
273013	WFO R12 WFM TIME OFF MGR UPG	Poste
273014	WFO R12 WFM SHIFT BIDDING	Poste
273015	WFO R12 WFM SHIFT BIDDING ENTL	Poste
273016	WFO R12 WFM SHIFT BIDDING UPG	Poste
273017	WFO R12 WFM MULTISITE MGMT	Poste

273018	WFO R12 ADV SCORECARD	Poste
273019	WFO R12 ADV SCORECARD ENTL	Poste
273020	WFO R12 ADV SCORECARD UPG	Poste
383160	WFO R12 BASIC TO ADV SCORECARD UPBUY	Poste
273021	WFO R12 KPI DESIGN ADAPTER	Serveur
273022	WFO R12 KPI DESIGN ADAPTER ENTL	Serveur
273023	WFO R12 KPI DESIGN ADAPTER UPG	Serveur
273024	WFO R12 LESSON MGMT	Poste
273025	WFO R12 LESSON MGMT ENTL	Poste
273026	WFO R12 LESSON MGMT UPG	Poste
273027	WFO R12 COMP BASED LEARNING	Poste
273028	WFO R12 COMP BASED LEARNING ENTL	Poste
273029	WFO R12 COMP BASED LEARNING UPG	Poste
383161	WFO R12 LESS MGMT TO CBL UP-BUY	Poste
273030	WFO R12 APPL LINK SRVR	Serveur
273031	WFO R12 APPL LINK SRVR ENTL	Serveur
273032	WFO R12 APPL LINK SRVR UPG	Serveur
273033	WFO R12 ADV ADHERENCE	Poste
273034	WFO R12 ADV ADHERENCE ENTL	Poste
273035	WFO R12 ADV ADHERENCE UPG	Poste
Pack d'optimisation du personnel (CR + QM + WFM)		

273036	WFO R12 WFO PKG	Poste
273037	WFO R12 WFO PKG ENTL	Poste
273038	WFO R12 WFO PKG UPG	Poste
273042	WFO R12 ADV WFO PKG	Poste
273043	WFO R12 ADV WFO PKG ENTL	Poste
273044	WFO R12 ADV WFO PKG UPG	Poste
Analyse des postes de travail et des processus		
273048	WFO R12 DPA TRACKER	Poste
273049	WFO R12 DPA TRACKER ENTL	Poste
273050	WFO R12 DPA TRACKER UPG	Poste
273051	WFO R12 ADV DPA	Poste
273052	WFO R12 ADV DPA ENTL	Poste
273053	WFO R12 ADV DPA UPG	Poste
273054	WFO R12 STR DPA	Poste
273055	WFO R12 STR DPA ENTL	Poste
273056	WFO R12 STR DPA UPG	Poste
383162	WFO R12 ADV DPA TO STR DPA UP-BUY	Poste
273057	WFO R12 AET TO STR DPA UP- BUY	Poste
273058	WFO R12 APP ANALYS STR DPA UP-BUY	Poste
273100	WFO R12 DPP GUIDANCE	Poste
273101	WFO R12 DPP GUIDANCE ENTL	Poste
273102	WFO R12 DPP GUIDANCE UPG	Poste
Analyse vocale		
273059	WFO R12 SPH ESSENTIALS	Poste
273060	WFO R12 SPH ESSENTIALS ENTL	Poste
273061	WFO R12 SPH ESSENTIALS	Poste

	UPG	
383163	WFO R12 SPH ESSENT TO SPH ADV UP-BUY	Poste
273062	WFO R12 SPH ADV	Poste
273063	WFO R12 SPH ADV ENTL	Poste
273064	WFO R12 SPH ADV UPG	Poste
273065	WFO R12 INTERCT DATA EXP MGR	Poste
273066	WFO R12 INTERCT DATA EXP MGR ENTL	Poste
273067	WFO R12 INTERCT DATA EXP MGR UPG	Poste
273068	WFO R12 SPH ANALYTCS ADDL LANG	Poste
273069	WFO R12 SPH ANALYTCS ADDL LANG ENTL	Poste
273070	WFO R12 SPH ANALYTCS ADDL LANG UPG	Poste
382787	WFO R12 ANALYTCS DRIVEN QUALITY	Poste
Commentaires des clients		
273071	WFO R12 CUSTMR FDBCK ADV	Poste
273072	WFO R12 CUSTMR FDBCK ADV ENTL	Poste
273073	WFO R12 CUSTMR FDBCK ADV UPG	Poste
Améliorations des packs de base		
273074	WFO R12 CR TO QM PKG UP-BUY	Canal
273075	WFO R12 CR TO ADV QM PKG UP-BUY	Poste
273076	WFO R12 CR TO WFO PKG UP-BUY	Poste
273077	WFO R12 CR TO ADV WFO UP-BUY	Poste

383164	WFO R12 ADV CR TO ADV QM PKG UP-BUY	Poste
383165	WFO R12 ADV CR TO ADV QM PKG UP-BUY	Poste
273080	WFO R12 QM TO ADV QM PKG UP-BUY	Poste
273081	WFO R12 QM TO WFO UP-BUY	Poste
273082	WFO R12 QM TO ADV WFO UP- BUY	Poste
273083	WFO R12 ADV QM TO ADV WFO UP-BUY	Poste
273084	WFO R12 WFM TO ADV WFM PKG UP-BUY	Poste
273085	WFO R12 WFM TO WFO UP- BUY	Poste
273086	WFO R12 WFM TO ADV WFO UP-BUY	Poste
273087	WFO R12 ADV WFM TO ADV WFO UP-BUY	Poste
273088	WFO R12 WFO TO ADV WFO UP-BUY	Poste
Laboratoire/Essai		
273089	WFO R12 CR PKG CUST LAB	Canal
273625	WFO R12 SCR N RCDG CUST LAB	Poste
273090	WFO R12 ADV QM PKG CUST LAB	Poste
273091	WFO R12 ADV WFM PKG CUST LAB	Poste
273092	WFO R12 ADV WFO PKG PTNR LAB	Poste
273093	WFO R12 ADV WFO PKG CUST LAB	Poste
306607	WFO R12 AV INT LAB	Serveur, canal, poste
Fonctions supplémentaires		

305383	WFO R12 SDK FOR QM AND WFM	Serveur
305384	WFO R12 DATA CTR REDUN	Poste
306454	WFO R12 INTRADAY PERFORM MGMT	Poste
306455	WFO R12 ADV PERFORM MGMT PKG	Poste
383166	WFO R12 DATA CTR REDUND ENTL	Poste
383167	WFO R12 DATA CTR REDUND UPG	Poste
306456	WFO R12 DSKTP GADGETS	Poste
306457	WFO R12 BLENDED MEDIA SCHEDULING	Poste
306458	WFO R12 OUTBND	Poste
306459	WFO R12 MULTISITE	Poste
306590	WFO R12 PROJECTS	Poste
306591	WFO R12 TIME BANKING	Poste
306592	WFO R12 SCRNP-UP ALERTS	Poste
306593	WFO R12 QUEUE HOPPING	Poste
306594	WFO R12 NG APPLINK	Poste
306595	WFO R12 MONTHLY FORECAST AND SCHED RULES	Poste
306596	WFO R12 FORECAST AND SCHEDULE SRVR SIDE	Poste
306597	WFO R12 CAMPAIGN POOLING	Poste
306598	WFO R12 USER DEFINED FIELDS	Poste
306599	WFO R12 CR LIVE MNTR	Poste
306600	WFO R12 CALL AVOIDANCE	Poste
306601	WFO R12 CALL AVOIDANCE ADD ON	Poste

306602	WFO R12 SERVICE RCVRY	Poste
306603	WFO R12 SERVICE RCVRY ADD ON	Poste
306604	WFO R12 COST TO SERVE	Poste
306605	WFO R12 COST TO SERVE ADD ON	Poste
306606	WFO R12 CR SELECTIVE RCDG	Canal
306583	WFO R12 CR SEARCH AND REPLAY	Canal
Codes AACC pour logiciel WFO et solution non AAWFO avec SIP CC		
264920	AACC NODAL WFO INTERFACE	Poste
264921	AACC NODAL WFO INTERFACE - 3RD-PARTY	Poste
Paquet WFO R12 AACC taille moyenne		
273094	WFO R12 CR MIDSIZE ENTPRS	Canal
273650	WFO R12 CR MIDSIZE ENTPRS ENTL	Canal
273651	WFO R12 CR MIDSIZE ENTPRS UPG	Canal
Paquet WFO R12 PME Élite		
273095	WFO R12 MIDMKT CR	Canal
273652	WFO R12 MIDMKT CR ENTL	Canal
273653	WFO R12 MIDMKT CR UPG	Canal
273096	WFO R12 MIDMKT CR QM BNDL	Canal, poste
273654	WFO R12 MIDMKT CR QM BNDL ENTL	Canal, poste
273655	WFO R12 MIDMKT CR QM BNDL UPG	Canal, poste
273097	WFO R12 MIDMKT WFM	Poste
273656	WFO R12 MIDMKT WFM ENTL	Poste
273657	WFO R12 MIDMKT WFM UPG	Poste
273098	WFO R12 MIDMKT CR QM WFM	Canal, poste

	BNDL	
273658	WFO R12 MIDMKT CR QM WFM BNDL ENTL	Canal, poste
273659	WFO R12 MIDMKT CR QM WFM BNDL UPG	Canal, poste
Paquet WFO R12 Élite taille moyenne		
302511	WFO R12 CR FOR ELITE-M BNDLS	Canal
302512	WFO R12 CR FOR ELITE-M BNDLS ENTL	Canal
302513	WFO R12 CR FOR ELITE-M BNDLS UPG	Canal

Codes matériels R11.x	Brève description	Type de licence Verint
267603	WFO R11 ACR DIALER INTG	Serveur
267604	WFO R11 ACR DIALER INTG ENTL	Serveur
267605	WFO R11 ACR DIALER INTG UPG	Serveur
Enregistrement de contact / Enregistrement de conformité		
267606	WFO R11 CR PKG	Canal
267607	WFO R11 CR PKG ENTL	Canal
267608	WFO R11 CR PKG UPG	Canal
269192	WFO R11 CR PKG CH IN	Canal
269193	WFO R11 CR PKG CH IN ENTL	Canal
269194	WFO R11 CR PKG CH IN UPG	Canal
267609	WFO R11 REDUN CR PKG	Canal
267610	WFO R11 REDUN CR PKG ENTL	Canal
267611	WFO R11 REDUN CR PKG UPG	Canal
269195	WFO R11 REDUN CR PKG CH IN	Canal

269196	WFO R11 REDUN CR PKG CH IN ENTL	Canal
269197	WFO R11 REDUN CR PKG CH IN UPG	Canal
267600	WFO R11 PASSIVE CR PKG	Canal
267612	WFO R11 REDUN PASSIVE CR PKG	Canal
267618	WFO R11 TEL REPLAY PT	Canal
267621	WFO R11 CNTL REPLAY SRVR SFTW	Canal
267624	WFO R11 ARCHIVE MGR	Canal
267625	WFO R11 ARCHIVE MGR ENTL	Canal
267626	WFO R11 ARCHIVE MGR UPG	Canal
267627	WFO R11 TEL REPLAY CR PKG	Serveur
267628	WFO R11 TEL REPLAY CR PKG ENTL	Serveur
267629	WFO R11 TEL REPLAY CR PKG UPG	Serveur
267630	WFO R11 CR/QM ENCRYPTION	Poste
267631	WFO R11 CR/QM ENCRYPTION ENTL	Poste
267632	WFO R11 CR/QM ENCRYPTION UPG	Poste
267633	WFO R11 FULL TIME SCREEN RECORD	Poste
267619	WFO R11 FULL TIME SCREEN RECORD ENTL	Poste
267620	WFO R11 FULL TIME SCREEN RECORD UPG	Poste
258647	VERINT DIR TO AVAYA CR/QM/WFM MIGRATION ENT	Canal, poste
Suivi qualité		
267634	WFO R11 QM PKG	Poste

267635	WFO R11 QM PKG ENTL	Poste
267636	WFO R11 QM PKG UPG	Poste
270810	WFO R11 QM PKG CH IN	Poste
270811	WFO R11 QM PKG CH IN ENTL	Poste
270812	WFO R11 QM PKG CH IN UPG	Poste
267615	WFO R11 REDUN QM PKG	Poste
270813	WFO R11 REDUN QM PKG CH IN	Poste
267637	WFO R11 ADV QM PKG	Poste
267638	WFO R11 ADV QM PKG ENTL	Poste
267639	WFO R11 ADV QM PKG UPG	Poste
270814	WFO R11 ADV QM PKG CH IN	Poste
270815	WFO R11 ADV QM PKG CH IN ENTL	Poste
270816	WFO R11 ADV QM PKG CH IN UPG	Poste
267673	WFO R11 REDUN ADV QM PKG	Poste
270816	WFO R11 REDUN ADV QM PKG CH IN	Poste
267640	WFO R11 UNIFY EWARE VIEWER	Serveur
267643	WFO R11 DIALER ADPTR FOR QM	Serveur
267644	WFO R11 DIALER ADPTR FOR QM ENTL	Serveur
267645	WFO R11 DIALER ADPTR FOR QM UPG	Serveur
267646	WFO R11 CONTENT PRODUCER	Serveur
267647	WFO R11 CONTENT PRODUCER ENTL	Serveur
267648	WFO R11 CONTENT PRODUCER UPG	Serveur

267649	WFO R11 STRATEGIC PLANNER	Poste
267650	WFO R11 STRATEGIC PLANNER ENTL	Poste
267651	WFO R11 STRATEGIC PLANNER UPG	Poste
267652	WFO R11 APPL ANALYS	Poste
267653	WFO R11 APPL ANALYS ENTL	Poste
267654	WFO R11 APPL ANALYS UPG	Poste
Génération de rapports		
267655	WFO R11 AD-HOC RPT ADDL USER	Poste
267656	WFO R11 AD-HOC RPT ADDLUSER ENT	Poste
267657	WFO R11 AD-HOC RPT ADDLUSER UPG	Poste
267658	WFO R11 COGNOS RPT STUDIO	Poste
267659	WFO R11 COGNOS RPT STUDIO ENT	Poste
267660	WFO R11 COGNOS RPT STUDIO UPG	Poste
Gestion du personnel		
267661	WFO R11 WFM PKG	Poste
267662	WFO R11 WFM PKG ENTL	Poste
267663	WFO R11 WFM PKG UPG	Poste
267691	WFO R11 REDUN WFM PKG	Poste
267664	WFO R11 ADV WFM PKG	Poste
267665	WFO R11 ADV WFM PKG ENTL	Poste
267666	WFO R11 ADV WFM PKG UPG	Poste
267713	WFO R11 REDUN ADV WFM PKG	Poste
267667	WFO R11 WFM TIME OFF MGR	Poste

267668	WFO R11 WFM TIME OFF MGR ENTL	Poste
267669	WFO R11 WFM TIME OFF MGR UPG	Poste
267670	WFO R11 WFM SHIFT BIDDING	Poste
267671	WFO R11 WFM SHIFT BIDDING ENTL	Poste
267672	WFO R11 WFM SHIFT BIDDING UPG	Poste
267676	WFO R11 WFM MULTISITE MGMT	Poste
267679	WFO R11 ADV SCORECARD	Poste
267680	WFO R11 ADV SCORECARD ENTL	Poste
267681	WFO R11 ADV SCORECARD UPG	Poste
267682	WFO R11 KPI DESIGN ADAPTER	Serveur
267683	WFO R11 KPI DESIGN ADAPTER ENT	Serveur
267684	WFO R11 KPI DESIGN ADAPTER UPG	Serveur
267685	WFO R11 LESSON MGMT	Poste
267686	WFO R11 LESSON MGMT ENTL	Poste
267687	WFO R11 LESSON MGMT UPG	Poste
267688	WFO R11 COMP BASED LEARNING	Poste
267689	WFO R11 COMP BASED LEARNING ENTL	Poste
267690	WFO R11 COMP BASED LEARNING UPG	Poste
267692	WFO R11 APPL LINK SRVR	Poste
267693	WFO R11 APPL LINK SRVR ENTL	Poste

267694	WFO R11 APPL LINK SRVR UPG	Poste
267695	WFO R11 ADV ADHERENCE	Poste
267696	WFO R11 ADV ADHERENCE ENTL	Poste
267697	WFO R11 ADV ADHERENCE UPG	Poste
Pack d'optimisation du personnel (CR + QM + WFM)		
267698	WFO R11 WFO PKG	Poste
267699	WFO R11 WFO PKG ENTL	Poste
267700	WFO R11 WFO PKG UPG	Poste
267716	WFO R11 REDUN WFO PKG	Poste
267701	WFO R11 ADV WFO PKG	Poste
267702	WFO R11 ADV WFO PKG ENTL	Poste
267703	WFO R11 ADV WFO PKG UPG	Poste
267719	WFO R11 REDUN ADV WFO PKG	Poste
Analyse des postes de travail et des processus		
267704	WFO R11 DSKTP APPL TRACKER	Poste
270818	WFO R11 DSKTP APPL TRACKER ENTL	Poste
270819	WFO R11 DSKTP APPL TRACKER UPG	Poste
267705	WFO R11 ADV DSKTP ANALYTICS	Poste
267706	WFO R11 ADV DSKTP ANALYTICS ENTL	Poste
267707	WFO R11 ADV DSKTP ANALYTICS UPG	Poste
267708	WFO R11 STR DSKTP PROCESS ANALYTICS	Poste
270820	WFO R11 STR DSKTP PROC ANALYTICS ENTL	Poste

270821	WFO R11 STR DSKTP PROC ANLYTICS UPG	Poste
267709	WFO R11 AET TO STRATEGIC DPA UP-BUY	Poste
267710	WFO R11 APP ANLYS TO STR DPA UP-BUY	Poste
270822	WFO R11 DATA PROPAGATE PROC GUIDE	Poste
Analyse vocale		
270262	WFO R11 SPEECH ESSENTIALS	Poste
270263	WFO R11 SPEECH ESSENTIALS ENTL	Poste
270264	WFO R11 SPEECH ESSENTIALS UPG	Poste
270265	WFO R11 SPEECH ADVANCED	Poste
270266	WFO R11 SPEECH ADVANCED ENTL	Poste
270267	WFO R11 SPEECH ADVANCED UPG	Poste
270268	WFO R11 INTERACT DATAEXPORT MGR	Poste
270377	WFO R11 INTERACT DATAEXPORT MGR ENTL	Poste
270378	WFO R11 INTERACT DATAEXPORT MGR UPG	Poste
270269	WFO R11 SPH ANALYTICS LANG ADD	Poste
270270	WFO R11 SPH ANALYTICS LANG ADD ENTL	Poste
270271	WFO R11 SPH ANLYS LANG ADD UPG	Poste
Commentaires des clients		
267721	WFO R11 CUSTMR FDBCK ADVANCED	Poste
267722	WFO R11 CUSTMR FDBCK ADVANCED ENTL	Poste

267723	WFO R11 CUSTMR FDBCK ADVANCED UPG	Poste
267724	WFO R11 CUSTMR SEGMENT RPTG	Poste
267725	WFO R11 CUSTMR SEGMENT RPTG ENTL	Poste
267726	WFO R11 CUSTMR SEGMENT RPTG UPG	Poste
267727	WFO R11 EMAIL FDBCK MGMT RESEARCH	Poste
267728	WFO R11 EMAIL FDBCK MGMT RSRCH ENTL	Poste
267729	WFO R11 EMAIL FDBCK MGMT RSRCHUPG	Poste
Améliorations des packs de base		
267731	WFO R11 CR TO QM PKG UP- BUY	Poste
267732	WFO R11 CR TO ADV QM PKG UP-BUY	Poste
267733	WFO R11 CR TO WFO UP-BUY	Poste
267734	WFO R11 CR TO ADV WFO UP- BUY	Poste
267735	WFO R11 ADV CR TO ADV QM PKG UP-BUY	Poste
267736	WFO R11 ADV CR TO ADV WFO UP-BUY	Poste
267737	WFO R11 QM TO ADV QM PKG UP-BUY	Poste
267738	WFO R11 QM TO WFO UP-BUY	Poste
267739	WFO R11 QM TO ADV WFO UP- BUY	Poste
267740	WFO R11 ADV QM TO ADV WFO UP-BUY	Poste
267741	WFO R11 WFM TO ADV WFM PKG UP-BUY	Poste

267742	WFO R11 WFM TO WFO UP-BUY	Poste
267743	WFO R11 WFM TO ADV WFO UP-BUY	Poste
267744	WFO R11 ADV WFM TO ADV WFO UP-BUY	Poste
267745	WFO R11 WFO TO ADV WFO UP-BUY	Poste
Laboratoire/Essai		
267746	WFO R11 ADV CR PKG CUST LAB	Canal
267747	WFO R11 ADV QM PKG CUST LAB	Poste
267748	WFO R11 ADV WFM PKG CUST LAB	Poste
267749	WFO R11 ADV WFO PKG PTNR LAB	Poste
267750	WFO R11 ADV WFO PKG CUST LAB	Poste
WFO R11 pour entreprise taille moyenne AACC (offre groupée)		
270687	WFO R11 CR MIDSIZE ENTPRS	Canal
WFO R11 pour milieu de marché (offre groupée)		
271546	WFO R11 MIDMARKET CR	Canal
271547	WFO R11 MIDMARKET CR QM	Poste
271548	WFO R11 MIDMARKET WFM	Poste
271549	WFO R11 MIDMARKET CR QM WFM	Poste
Paquet WFO R11 pour Élite taille moyenne		
301729	WFO R11 CR FOR ELITE-M R6 BNDLS	Poste

Codes matériels R10.1	Brève description	Type de licence Verint
248060	AV WFO R10 ACR IC INTG	Serveur

248061	AV WFO R10 ACR IC INTG ENTL	Serveur
248062	AV WFO R10 ACR IC INTG UPG	Serveur
248063	AV WFO R10 ACR DIALER INTG	Serveur
248064	AV WFO R10 ACR DIALER INTG ENTL	Serveur
248065	AV WFO R10 ACR DIALER INTG UPG	Serveur
Enregistrement de contact / Enregistrement de conformité		
248066	AV WFO R10 COMP RCD PKG	Canal
248067	AV WFO R10 COMP RCD PKG ENTL	Canal
248068	AV WFO R10 COMP RCD PKG UPG	Canal
263535	AV WFO R10 COMP RCD PKG CN IN	Canal
263536	AV WFO R10 COMP RCD PKG UPG CHINA INDIA	Canal
248069	AV WFO R10 REDUN COMP RCD PKG	Canal
248070	AV WFO R10 REDUN COMP RCD PKG ENTL	Canal
248071	AV WFO R10 REDUN COMP RCD PKG UPG	Canal
263537	AVWFOR10 REDUNCOMPRCDPKG CHINA INDIA	Canal
263538	AV WFO R10 REDUN COMP RCD UPG CHINA INDIA	Canal
248072	AV WFO R10 ADV COMP PKG	Canal
248073	AV WFO R10 ADV COMP PKG ENTL	Canal
248074	AV WFO R10 ADV COMP PKG UPG	Canal
269203	AV WFO R10 ADV CR PKG CN IN	Canal

248075	AV WFO R10 ADV COMP PKG REDUN	Canal
269204	AV WFO R10 REDUN ADV CR PKG CN IN	Canal
248076	AV WFO R10 ADV COMP PKG REDUN ENTL	Canal
248077	AV WFO R10 ADV COMP PKG REDUN UPG	Canal
248078	AV WFO R10 TEL REPLAY PT	Canal
248079	AV WFO R10 TEL REPLAY PT ENTL	Canal
248080	AV WFO R10 TEL REPLAY PT UPG	Canal
248084	AV WFO R10 CNTL REPLAY SRVR SFTW	Serveur
248085	AV WFO R10 CNTL REPLAY SRVR SFTW ENTL	Serveur
248086	AV WFOR10 CNTRL REPLAY SRVR SFTW UPG	Serveur
248087	AV WFO R10 ARCHIVE MGR PKG ADD-ON	Serveur
248088	AV WFO R10 ARCHIVE MGR PKG ADD-ON ENTL	Serveur
248089	AV WFO R10 ARCHIVE MGR PKG ADD UPG	Serveur
248090	AV WFO R10 TEL REPLAY COMP PKG ADD	Serveur
248091	AV WFO R10 TEL RPLY COMP PKG ADDON ENTL	Serveur
248092	AV WFO R10 TEL RPLY COMP PKG ADD UPG	Serveur
248093	AV WFO R10 QM/ACR ENCRPN OPT	Poste
248094	AV WFO R10 QM/ACR ENCRPN OPT ENTL	Poste
248095	AV WFO R10 QM/ACR ENCRPN	Poste

	OPT UPG	
263510	AV WFO R10.1 FULL TIME SCREEN RECORD	Poste
258647	VERINT DIR TO AVAYA CR/QM/WFM MIGRATION ENT	Canal, poste
Suivi qualité		
248096	AV WFO R10 QLTY MON PKG	Poste
248097	AV WFO R10 QLTY MON PKG ENTL	Poste
248098	AV WFO R10 QLTY MON PKG UPG	Poste
269205	AV WFO R10 QLTY MON PKG CN IN	Poste
248099	AV WFO R10 ADV QLTY PKG	Poste
248100	AV WFO R10 ADV QLTY PKG ENTL	Poste
248101	AV WFO R10 ADV QLTY PKG UPG	Poste
269206	AV WFO R10 ADV QLTY PKG CN IN	Poste
248111	AV WFO R10 UNIFY ENTLWARE/VIEWR PKG ADD	Serveur
248112	AV WFO R10 UNFY ENTLWARE/VWR PKG ADD ENTL	Serveur
248113	AV WFO R10 UNFY ENTLWARE/VWR PKG ADDUPG	Serveur
248114	AV WFO R10 DIALER ADPTR FOR QM	Serveur
248115	AV WFO R10 DIALER ADPTR FOR QM ENTL	Serveur
248116	AV WFO R10 DIALER ADPTR FOR QM UPG	Serveur
248117	AV WFO R10 CONTENT PRODUCER	Serveur

248118	AV WFO R10 CONTENT PRODUCER ENTL	Serveur
248119	AV WFO R10 CONTENT PRODUCER UPG	Serveur
248123	AV WFO R10 STRATEGIC PLANNER	Poste
248124	AV WFO R10 STRATEGIC PLANNING ENTL	Poste
248125	AV WFO R10 STRATEGIC PLANNER UPG	Poste
248126	AV WFO R10 DESKTOP APP MGR	Poste
248127	AV WFO R10 DSKTP APP MGR ENTL	Poste
248128	AV WFO R10 DESKTOP APP MGR UPG	Poste
248129	AV WFO R10 CNCT VISUALIZATION	Poste
248130	AV WFO R10 CNCT VISUALIZATION ENTL	Poste
248131	AV WFO R10 CNCT VISUALIZATION UPG	Poste
Génération de rapports		
263923	AV WFO R10.1 AD-HOC RPT ADDL USER	Poste
263924	AV WFO R10.1 AD-HOC RPT ADDLUSER ENT	Poste
263925	AV WFO R10.1 AD-HOC RPT ADDLUSER UPG	Poste
263926	AV WFO R10.1 COGNOS RPT STUDIO	Poste
263927	AV WFO R10.1 COGNOS RPT STUDIO ENT	Poste
263928	AV WFO R10.1 COGNOS RPT STUDIO UPG	Poste
Gestion du personnel		

248153	AV WFO R10 WORKFORCE MGMT PKG	Poste
248154	AV WFO R10 WORKFORCE MGMT PKG ENTL	Poste
248155	AV WFO R10 WORKFORCE MGMT PKG UPG	Poste
248156	AV WFO R10 ADV WFM PKG	Poste
248157	AV WFO R10 ADV WFM PKG ENTL	Poste
248158	AV WFO R10 ADV WFM PKG UPG	Poste
248162	AV WFO R10 WFM TIME OFF MGR PKG ADD	Poste
248163	AV WFO R10 WFM TIMEOFFMGR PKG ADD ENTL	Poste
248164	AV WFO R10 WFM TIMEOFFMGR PKG ADD UPG	Poste
248165	AV WFO R10 WFM SHIFT BID PKG ADD-ON	Poste
248166	AV WFO R10 WFM SHIFT BID PKG ADDON ENTL	Poste
248167	AV WFO R10 WFM SHIFT BID PKG ADD UPG	Poste
248168	AV WFO R10 WFM MULTIMED PKG ADD-ON	Poste
248169	AV WFO R10 WFM MULTIMED PKG ADD-ON ENTL	Poste
248170	AV WFO R10 WFM MULTIMED PKG UPG	Poste
248171	AV WFO R10 WFM MULTISITE MGMT	Poste
248172	AV WFO R10 WFM MULTISITE MGMT ENTL	Poste
248173	AV WFO R10 WFM MULTISITE MGMT UPG	Poste
248174	AV WFO R10 ADV SCORECARD	Poste

248175	AV WFO R10 ADV SCORECARD ENTL	Poste
248176	AV WFO R10 ADV SCORECARD UPG	Poste
258648	AV WFO R10 KPI DESIGN ADAPTER	Serveur
258649	AV WFO R10 KPI DESIGN ADAPTER ENT	Serveur
258650	AV WFO R10 KPI DESIGN ADAPTER UPG	Serveur
248177	AV WFO R10 LESSON MGMT	Poste
248178	AV WFO R10 LESSON MGMT ENTL	Poste
248179	AV WFO R10 LESSON MGMT UPG	Poste
248180	AV WFO R10 COMP BASED LEARNING	Poste
248181	AV WFO R10 COMP BASED LEARNING ENTL	Poste
248182	AV WFO R10 COMP BASED LEARNING UPG	Poste
263511	AV WFO R10.1 PERF MGMT COACHING	Poste
263929	AV WFO R10.1 APPL LINK SRVR	Poste
263930	AV WFO R10.1 APPL LINK SRVR ENTL	Poste
263931	AV WFO R10.1 APPL LINK SRVR UPG	Poste
263932	AV WFO R10.1 ADV ADHERENCE	Poste
263933	AV WFO R10.1 ADV ADHERENCE ENTL	Poste
263934	AV WFO R10.1 ADV ADHERENCE UPG	Poste
Pack d'optimisation du personnel (CR + QM + WFM)		

248183	AV WFO R10 WORKFORCE OPT PKG	Poste
248184	AV WFO R10 WORKFORCE OPT PKG ENTL	Poste
248185	AV WFO R10 WORKFORCE OPT PKG UPG	Poste
248186	AV WFO R10 ADV WFO PKG	Poste
248187	AV WFO R10 ADV WFO PKG ENTL	Poste
248188	AV WFO R10 ADV WFO PKG UPG	Poste
Analyse des postes de travail et des processus		
263512	AV WFO R10.1 DESKTOP APPLIC TRACKER	Poste
263513	AV WFO R10.1 ADV DESKTOP ANALYTICS	Poste
263935	AV WFO R10.1 ADV DESKTOP ANALYTICS ENT	Poste
263936	AV WFO R10.1 ADV DESKTOP ANALYTICS UPG	Poste
263514	AV WFO R10.1 STR DESKTOP PROCESS ANALYTICS	Poste
263937	AV WFO R10.1 AET TO STR DPA UP-BUY	Poste
263938	AV WFO R10.1 APP ANALYSIS TO STR DPA UP-BUY	Poste
Analyse vocale		
248132	AV WFO R10 SPEECH ESSENTIALS	Poste
248133	AV WFO R10 SPEECH ESSENTIALS ENTL	Poste
248134	AV WFO R10 SPEECH ESSENTIALS UPG	Poste
248135	AV WFO R10 SPEECH ADVANCED	Poste
248136	AV WFO R10 SPEECH	Poste

	ADVANCED ENTL	
248137	AV WFO R10 SPEECH ADVANCED UPG	Poste
263467	AV WFO R10.1 INTERACT DATAEXPORT MGR	Poste
263939	AV WFO R10.1 SPH ANALYS LANG ADD	Poste
263940	AV WFO R10.1 SPH ANALYS LANG ADD ENT	Poste
263941	AV WFO R10.1 SPH ANALYS LANG ADD UPG	Poste
Commentaires des clients		
248141	AV WFO R10 CUSTMR FDBCK ADVANCED	Poste
248142	AV WFO R10 CUSTMR FDBCK ADVANCED ENTL	Poste
248143	AV WFO R10 CUSTMR FDBCK ADVANCED UPG	Poste
248147	AV WFO R10 CUSTMR SEGMENT RPTG	Poste
248148	AV WFO R10 CUSTMR SEGMENT RPTG ENTL	Poste
248149	AV WFO R10 CUSTMR SEGMENT RPTG UPG	Poste
248150	AV WFO R10 EMAIL FDBCK MGMT RESEARCH	Poste
248151	AV WFO R10 EMAIL FDBCK MGMT RSRCH ENTL	Poste
248152	AV WFO R10 EMAIL FDBCK MGMT RSRCHUPG	Poste
Améliorations des packs de base		
263942	AV WFO R10 COMP TO ADVCOMP PKG UPBUY	Canal
248105	AV WFO R10 COMP TO QM PKG UP-BUY	Poste
248108	AV WFO R10 COMP TO ADV QM	Poste

	PKG UP-BUY	
248189	AV WFO R10 COMP TO WFO UP-BUY	Poste
262575	AV WFO R10 COMP TO ADV WFO UP-BUY	Poste
262576	AV WFO R10 ADV COMP TO ADV QM UP-BUY	Poste
262577	AV WFO R10 ADV COMP TO ADV WFO UP-BUY	Poste
248102	AV WFO R10 QM TO ADV QM PKG UP-BUY	Poste
248192	AV WFO R10 QM TO WFO UP-BUY	Poste
262573	AV WFO R10 QM TO ADV WFO UP-BUY	Poste
262574	AV WFO R10 ADV QM TO ADV WFO UP-BUY	Poste
248159	AV WFO R10 WFM TO ADV WFM PKG UP-BUY	Poste
248195	AV WFO R10 WFM TO WFO UP-BUY	Poste
262578	AV WFO R10 WFM TO ADV WFO UP-BUY	Poste
262579	AV WFO R10 ADV WFM TO ADV WFO UP-BUY	Poste
266030	AV WFO R10 WFO TO ADV WFO UP-BUY	Poste
Laboratoire/Essai (voir note 4)		
248198	AV WFO R10 COMP RECORDING CUST LAB	Canal
248199	AV WFO R10 QM CUST LAB	Poste
248200	AV WFO R10 WORKFORCE MGMT CUST LAB	Poste
248201	AV WFO R10 WORKFORCE OPT PTNR LAB	Poste

248202	AV WFO R10 WORKFORCE OPT CUST LAB	Poste
Logiciel WFO 10.0 pour CCE 5.x et 4.x, utilisant les codes de version 5.x pour la commande		
245388	CCE R5 WORKFORCE MGMT EXPRESS LIC	Poste
245387	CCE R5 CALL RECORDING LIC	Poste
259672	CCE R5 UPG CALL RECORDING ENTL	Poste
259671	CCE R5 UPG CALL RECORDING LIC	Poste
Code AACC 6.1 pour logiciel WFO 10.1 et solution non AAWFO avec SIP CC		
264920	AACC NODAL WFO INTERFACE	Poste
264921	AACC NODAL WFO INTERFACE - 3RD-PARTY	Poste
Codes AACC 6.1 pour logiciel WFO 10.1 dans des applications de milieu de marché		
263943	AACC R6 WFO R10 ESS WFM EXPRS	Poste
263945	AACC R6 WFO R10 ESS WFM EXPRS MIGCCE	Poste
263946	AACC R6 WFO R10 WFM EXP MIG CCE ENT	Poste
263947	AACC R6 WFO R10 ESS CALL RCDG PT	Canal
263948	AACC R6 WFO R10 ENT CALL RCDG MIGCCE	Canal
263949	AACC R6 WFO R10 CALL RCDG MIGCCE ENT	Canal
Offre groupée WFO 10.1 pour AACC 6 Essential Plus		
268921	AV WFO R10.1.2 CR MIDSIZE ENTPRS	Canal

Revente Verint

Codes matériels	Brève description	Type de licence Verint
-----------------	-------------------	------------------------

189302	VERINT GENERIC SOFTWARE	Canal, Poste, Serveur, et/ou Employé nommé
--------	-------------------------	---