

Intelligence artificielle Avaya Contact Center Description de service

Publié le : 16 octobre 2023

Version : 4.0



www.avaya.com

2023 Avaya LLC Tous droits réservés.

Avaya et le logo d'Avaya sont des marques de commerce d'Avaya LLC et sont déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les marques de commerce identifiées par les symboles ®, ™ ou ™ sont respectivement des marques déposées, des marques de commerce et des marques de service d'Avaya LLC ou de ses sociétés affiliées. Toutes les autres marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Avaya – Exclusif et confidentiel.

Utiliser conformément aux conditions de votre accord signé ou de la politique d'Avaya.

1 INTRODUCTION

Généralités

La présente description de service (la « Description de service » ou « DS ») décrit l'offre Avaya Contact Center Artificial Intelligence ("CCAI") (le « Service ») qui est disponible à l'achat par le Client. Elle remplace toutes les descriptions antérieures relatives à ce Service et inclut toutes ses pièces jointes, annexes et appendices. Votre utilisation du Service est régie par la présente DS et les conditions générales de l'accord écrit ou en ligne entre vous et Avaya ou le partenaire Avaya autorisé applicable (l'« Accord »). En cas de conflit entre la présente DS et l'Accord, les conditions de la présente DS prévaudront. Les termes commençant par une majuscule, utilisés mais non spécifiquement définis dans la présente, ont la signification indiquée dans l'Accord.

Avaya se réserve le droit de modifier cette description de service de temps à autre à sa discrétion. Avaya publie la Description de service la plus récente à l'adresse : <https://downloads.avaya.com/css/P8/documents/101074150>, ou un lien successeur désigné par Avaya, et le Client est responsable de consulter périodiquement le lien susmentionné.

Le Client est responsable de s'assurer que toute utilisation du Service est conforme à toutes les lois et réglementations locales, étatiques, nationales, étrangères et internationales applicables.

L'activation du service dépend du fait que le client s'acquitte de ses responsabilités, telles que détaillées dans cette DS. De plus, le Client est responsable des coûts et des dépenses engagés par le Client pour s'acquitter de toutes ses responsabilités en vertu de la présente DS.

Si le Client n'a pas exécuté en temps opportun l'une de ses obligations expresses en vertu de la présente DS, alors jusqu'à ce que le Client se soit acquitté desdites obligations retardées, Avaya peut facturer au Client toutes les activités supplémentaires effectuées et les coûts encourus par Avaya en raison du retard ou de la défaillance; et la défaillance d'Avaya à s'acquitter de l'une de ses obligations est excusée dans la mesure causée par la défaillance ou le retard du Client.

Toute information de feuille de route contenue dans le présent document est fournie à titre informatif uniquement et ne constitue pas un engagement ou une obligation de fournir un produit, une caractéristique de produit ou une fonctionnalité logicielle.

Afin d'utiliser les services d'expérience client Avaya développés avec Google CCAI, Avaya exige que le Client s'abonne à la plateforme d'expérience Avaya ou ait un droit existant à l'application Avaya Experience Portal par le biais d'une licence perpétuelle ou d'une licence d'abonnement.

Google CCAI

Avaya s'associe à Google pour tirer parti de la technologie d'apprentissage automatique de Google Cloud qui alimente le centre de contact et permet l'intégration facile des capacités d'IA pour une expérience client cohérente et intelligente qui sera intégrée au service de plateforme d'expérience Avaya du client ou par l'intermédiaire de l'application Avaya Experience Portal du client par le biais d'une licence perpétuelle ou d'une licence d'abonnement.

Google CCAI apporte des API infonuagiques compatibles avec l'IA aux centres de contact. Les principaux piliers de Google CCAI sont :

Dialogflow – Des robots automatisés semblables à des humains qui interagissent de façon transparente avec les clients, déchargent l'utilisation des agents en direct jusqu'au moment optimal, puis transfèrent tout le contexte recueilli à l'agent.

Agent Assist – Offre une expérience client supérieure en fournissant continuellement aux agents des données de base de connaissances

contextuellement pertinentes, basées sur une analyse conversationnelle en temps réel – pour les interactions vocales et textuelles.

Speech Services : Des capacités de synthèse vocale (« Text-to-Speech » ou « TTS ») pour convertir le texte en parole naturelle, et de transcription automatique de la parole (« Speech-to-Text » ou « STT ») pour convertir avec précision la parole en texte à l'aide d'API propulsées par les technologies d'IA de Google.

Liens externes

Bien que des efforts raisonnables aient été déployés pour s'assurer que les liens externes contenus dans cette DS sont exacts et à jour à la date de publication, Avaya n'assume aucune responsabilité pour toute erreur. - De temps à autre, Avaya peut modifier ou désigner des sites Web successeurs pour publier le contenu mentionné dans cette DS sans préavis au Client ni nécessité de modifier cette DS. Les modifications apportées aux liens externes n'entraîneront pas de coûts supplémentaires pour le Client ni de dégradation des caractéristiques et fonctionnalités disponibles.

Glossaire

Dans cette DS :

- « Agent » désigne tout membre du personnel de votre centre de contact qui est un utilisateur autorisé.
- « Utilisateurs autorisés » désigne Vos dirigeants, administrateurs, employés, agents, sous-traitants autorisés et tout autre utilisateur qui aura accès à Avaya Experience Platform tel que déterminé par Vous, à des fins internes et non à des fins de revente ou d'utilisation commerciale.
- « Client », « Vous », « Votre » ou « Vos » désigne le client final qui achète le Service auprès d'Avaya ou d'un partenaire d'Avaya.
- « Données du Client » désigne Vos données électroniques, textes, enregistrements audio ou autres données qui sont transmises, stockées, récupérées ou traitées par Vous dans, vers ou par l'intermédiaire de Avaya AI Experience fourni par Google Cloud.
- « Documentation » désigne les informations publiées sur divers supports qui peuvent inclure, sans s'y limiter, des informations sur les produits, des catalogues de services, des instructions d'utilisation et des spécifications de performance applicables au Service telles que mises à jour à tout moment et de temps à autre par Avaya et livrées à Vous et/ou Vos Utilisateurs autorisés. Nonobstant toute disposition contraire, en cas de conflit entre la présente Description de service et toute Documentation, la présente Description de service prévaut.
- « Partie » désigne Avaya ou le Client individuellement et « Parties » désigne Avaya et le Client.
- « Énoncé des travaux » ou « EDT » désigne un énoncé des travaux exécutés par Vous et Avaya, qui stipule spécifiquement qu'il est régi par l'Accord et la présente Description de service.

Termes, acronymes et expressions

Ces termes, acronymes et expressions qui ne sont pas définis dans le présent document ou dans l'Accord, mais qui sont couramment utilisés dans l'industrie des technologies de l'information (« TI »), dans l'industrie des télécommunications ou dans tout autre contexte commercial pertinent, auront leur signification généralement comprise dans ces industries ou tout autre contexte commercial applicable.

2 CONDITIONS DU SERVICE

Avaya CCAI

Avaya CCAI inclut certains services standard uniques et récurrents, tels que détaillés dans la Documentation, sans frais de services supplémentaires. Moyennant des frais supplémentaires, des services professionnels optionnels ou complémentaires sont également offerts pour répondre à Vos besoins spécifiques. Les services professionnels facultatifs ou complémentaires nécessitent un Énoncé des travaux de la part d'Avaya Customer Experience Services.

Durée de l'abonnement

Le Service est proposé sur la base d'un abonnement. Les abonnements ont une durée de 1, 2, 3, 4 et 5 ans. Les abonnements seront renouvelés à la fin de la période initiale et de toute période de renouvellement aux tarifs alors en vigueur, à moins que l'une ou l'autre des parties ne donne un avis écrit de son intention de ne pas renouveler cet abonnement au moins 30 jours avant la date de renouvellement. Pour les Clients situés aux États-Unis ou au Canada, la durée de la période de renouvellement sera la même que celle de l'abonnement arrivant à expiration. Pour tous les autres Clients, la durée de la période de renouvellement sera d'un (1) an.

Tarification basée sur l'utilisation

Le Service est proposé sur la base d'un abonnement et la facturation est basée sur les informations d'utilisation fournies par Google correspondant à la consommation des services Google Cloud de la solution intégrée Avaya.

Communiquez avec votre Partenaire ou le service des ventes d'Avaya pour obtenir plus de détails sur la tarification basée sur l'utilisation.

Accord de niveau de service (« Service Level Agreement »)

Le cas échéant, les objectifs de rendement pour les services Google CCAI sont disponibles. Ces objectifs de rendement seraient ceux établis dans l'entente du client avec Google, voir la section Intégration.

Intégration

Après l'acceptation d'une commande pour le Service, une équipe spécialisée d'Avaya supervisera les activités requises pour activer le Service. À un niveau élevé, cela comprend la configuration du Service sur une partition publique d'une structure logique de ressources (« Locataire ») qui héberge la configuration en ce qui concerne les différentes offres de services.

L'intégration des services implique des activités combinées dans des projets Google Cloud Platform distincts (« Projet GCP »). Le Projet GCP dans ce contexte fait référence à la structure organisationnelle Google GCP des utilisateurs, API, facturation, autorisations et autres ressources.

Comme prérequis, Vous devez créer votre propre Projet GCP. Ce Projet GCP contiendra Vos données comme l'agent virtuel (p. ex., application Dialogflow, etc.), la transcription, les données de la base de connaissances, etc.

À part, Avaya possède un Projet GCP distinct qui contiendra des ressources de facturation (sous-compte) et l'élément permettant d'accéder à Vos données, à Votre application et/ou aux API CCAI (compte de service).

Grâce à l'utilisation des autorisations GCP, Vous accorderez l'accès au compte de service d'Avaya pour référencer Vos données lors de l'appel des API CCAI. Par conséquent, les Offres Avaya utiliseront Votre application et Vos données lors de l'appel des API CCAI et les événements de facturation correspondants sont enregistrés dans le sous-compte Avaya.

L'équipe des Cloud Operations d'Avaya (DevOps) effectuera le travail relatif au Projet GCP d'Avaya et fournira des conseils sur les tâches requises dans Votre Projet GCP. Vous reconnaissez et acceptez que les responsabilités d'Avaya en matière de performance peuvent être subordonnées à Votre coopération.

Activation du Service

La facturation du service et de la correspondance commence une fois que votre projet Google GCP est configuré avec le compte de service et le fichier clé fournis par Avaya. Cet événement démarre le Service et la facturation associée, quel que soit l'état d'intégration de l'application ou de la plateforme Avaya.

Services de support

Pour lancer une mission de soutien, utilisez votre processus standard pour obtenir du soutien sur la plateforme Avaya avec laquelle vous intégrez Avaya CCAI (p. ex., plateforme Avaya Experience, portail Avaya Experience). Au cas où le dépannage nécessiterait une assistance technique liée au Service, l'assistance d'Avaya sera le point de contact unique qui gèrera l'escalade du ticket d'incident vers l'assistance de Google et coordonnera les activités d'assistance avec Google jusqu'à la résolution du ticket.

Plateforme Avaya Experience :

Les services d'assistance Avaya, le cas échéant, sont tels qu'ils sont énoncés dans la description du service de la plateforme Avaya Experience.

Portail Avaya Experience :

Vous devez avoir un contrat de Avaya Experience Portal support actif ou un Service d'abonnement en place qui couvre le Produit Avaya intégré à Google Cloud pour la durée du Service.

Accès et utilisation d'Avaya CCAI

Sous réserve des conditions générales de Votre Accord Avaya et de la présente Description de service, Avaya Vous accorde un droit limité, non sous-licenciable, non exclusif et non transférable de permettre aux Utilisateurs autorisés d'accéder au Service et à la Documentation associée obtenue auprès d'Avaya (a) uniquement dans le cadre de vos opérations commerciales internes, et (b) conformément à la Documentation.

Votre utilisation du Service est limitée aux fonctionnalités et capacités spécifiées dans la commande applicable ou dans toute autre documentation Avaya qui Vous est fournie.

Conformité aux lois applicables

VOUS ACCEPTEZ VOTRE RESPONSABILITÉ ET CELLE DE VOS UTILISATEURS AUTORISÉS D'UTILISER AVAYA SPACES CONFORMÉMENT À TOUTES LES LOIS ET RÉGLEMENTATIONS APPLICABLES, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LA LOI TELEPHONE CONSUMER PROTECTION ACT ET SES RÉGLEMENTATIONS ASSOCIÉES PROMULGUÉES PAR LA COMMISSION FÉDÉRALE DES COMMUNICATIONS, ET LES LOIS ET RÉGLEMENTATIONS D'ÉTAT APPLICABLES EN MATIÈRE DE TÉLÉMARKETING, AINSI QUE LES LOIS APPLICABLES EN MATIÈRE D'ENREGISTREMENT DES APPELS.

Avis de confidentialité d'Avaya Biometric

Dans la mesure où le Service offre une fonctionnalité biométrique qui capture et traite les identifiants biométriques, qui peuvent inclure la numérisation de la rétine ou de l'iris, l'empreinte digitale, l'empreinte vocale ou la numérisation de la géométrie de la main ou du visage des utilisateurs du Client, comme détaillé dans les présentes. La fonctionnalité biométrique peut utiliser des algorithmes et d'autres technologies pour saisir et traiter les identifiants biométriques des utilisateurs clients. Ces identifiants biométriques peuvent être considérés comme des données biométriques en vertu des lois sur la confidentialité biométrique.

Dans la mesure applicable, le Client est responsable de se conformer aux conditions générales alors en vigueur énoncées dans les Conditions de traitement des données biométriques d'Avaya lors de l'utilisation du Service, qui se trouvent à l'adresse <https://www.avaya.com/en/legal-terms-of-sale> ou sur un site subséquent correctement remarqué) et qui peuvent être mises à jour de temps à autre. L'utilisation du Service par le Client sera interprétée comme l'acceptation par le Client des Conditions de traitement des données biométriques d'Avaya et le Client ne pourra pas utiliser le Service sans accepter ces conditions.

Restriction des activités à haut risque

Ce Service ne peut pas être utilisé pour des Activités à haut risque par le Client ou tout Utilisateur autorisé. « Activités à haut risque » désigne les activités où l'utilisation ou la défaillance du Service pourrait entraîner la mort, des blessures corporelles ou des dommages environnementaux, comme l'exploitation d'installations nucléaires, le contrôle de la circulation aérienne ou les systèmes de maintien des fonctions vitales.

Utilisation des données

Sauf indication contraire dans la présente disposition, Avaya utilisera toutes les données relatives à Votre utilisation du Service uniquement lorsque et dans la mesure où cela est nécessaire pour fournir le Service, pour la facturation, le règlement des différends ou la conformité réglementaire, pour développer et améliorer ses services et pour assurer la sécurité du réseau et de l'information et la stabilité du système. De plus, Vous acceptez qu'Avaya puisse utiliser ces données dans le but de Vous proposer des services similaires ou pour fournir des services à valeur ajoutée lorsque cela est convenu dans la mesure permise par la loi applicable. Vous acceptez également qu'Avaya puisse anonymiser ces données et les utiliser à sa discrétion.

Responsabilités du Client

Afin d'accéder au Service et de l'utiliser, vous devez acheter Google Cloud Platform (« GCP »). Vous établirez un compte avec Google à Votre nom pour GCP. Vous considérerez Google comme la partie contractante et Google sera la partie responsable de Vous fournir GCP, et Vous vous tournerez uniquement vers Google pour toute perte, réclamation ou dommage découlant de la fourniture de GCP ou lié à celle-ci. Vous serez responsable de payer tous les coûts et frais associés à votre compte Google Cloud Platform. Vous reconnaissez que tous les produits et services Google, y compris GCP (collectivement, les « Produits Google »), peuvent être soumis à des conditions générales supplémentaires de Google (« Conditions générales de Google »). Vous reconnaissez également que ces Conditions générales de Google peuvent inclure des quotas et/ou des limitations sur l'utilisation des ressources des Produits Google et que ces quotas et/ou limitations peuvent être appliqués par Google et/ou entraîner des frais supplémentaires pour Vous. Avaya CCAI Développé avec Google Cloud- Description du service Avaya LLC – Confidentiel et exclusif. Utiliser conformément aux conditions de votre contrat signé ou de la politique d'Avaya.

Vous serez responsable d'indemniser et de dégager Avaya de toute responsabilité en cas de réclamations, d'actions, de dommages, de pertes et de dépenses (y compris, sans s'y limiter, les frais juridiques) découlant de ou en rapport avec l'utilisation de tels Produits Google par Vous ou Votre utilisateur final. Cette section survivra à l'expiration ou à la résiliation de la présente Description de service ou de l'Accord Avaya.

3 RÉSILIATION DU SERVICE

Effet de la résiliation ou de l'expiration

En cas de résiliation ou d'expiration du Service pour quelque raison que ce soit, le Client doit immédiatement cesser d'utiliser le Service et détruire de façon permanente toute la documentation, le matériel de formation et les informations confidentielles associées au Service en sa possession ou sous son contrôle. Tout accès au Service cessera immédiatement à la résiliation ou à l'expiration du Service.

Résiliation pour raisons de commodité

L'une ou l'autre des parties peut résilier le Service pour raisons de commodité moyennant un préavis écrit de trente (30) jours à l'autre partie. En cas de résiliation pour raisons de commodité, le Client devra payer à Avaya l'intégralité des frais dus jusqu'à la date de résiliation.