# Description du service Avaya Nexus™

Daté : 28 septembre 2026, publié

©2026 Avaya LLC. Tous droits réservés. Avaya et le logo Avaya sont des marques de commerce d'Avaya LLC. et sont inscrits aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les marques 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 sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.

# Table des matières

Changer l'enregistrement de contrôle..... 5
1. Introduction.....6
1.1. Général.....6
1.2. Liens externes..... 7
1.3. Glossaire.....7
1.3.1. Termes, acronymes et expressions.....9
2. Présentation du service Avaya Nexus.....9
2.1 Forfaits utilisateur..... 10
2.2 Fonctionnalités.....10
2.3 Minimums de postes..... 11
3. Préparation de la plateforme..... 11
3.1. Aperçu des exigences de Bring Your Own Carrier.....11
3.2. Préparation du réseau..... 12
4. Sécurité et conformité..... 14
4.1. Conformité à la HIPAA.....15
4.2. Conformité PCI..... 15
4.3. Mesures de protection et stratégies de sécurité.....15
4.4. Données client.....16
4.5. Avis et exclusion relatifs aux services d'urgence - solution 911Inform..... 16
4.5.1. Fonctionnalités optionnelles.....16
4.5.2. Repérage de la localisation de l'appareil.....16
4.5.3. Appel de test 933..... 17
4.5.4. Alertes de messagerie texte et de courriel.....17
4.5.5. Appels du centre relais pour les appels d'urgence (ECRC).....17
4.5.6. Responsabilités d'Avaya..... 17
4.5.7. Responsabilités du client.....17
4.5.8. Exclusions de service.....18
4.5.9 Exclusion relative à l'utilisation des services d'urgence aux États-Unis.....18
4.5.10 Exclusion relative à l'utilisation des services d'urgence à l'extérieur des États-Unis 18
4.6. Utilisation des données.....18

5. Services professionnels Avaya....19
5.1. Aperçu des services de mise en œuvre.... 19
5.1.1 Packages de mise en œuvre....19
5.1.2 Exigences personnalisées et services de migration....20
5.2. Forfaits de mise en œuvre des Services professionnels Avaya....20
5.3. Responsabilités d'Avaya....21
5.4. Responsabilités du client....21
6. Prestation de services....21
6.1. Responsabilités d'Avaya....22
6.2. Responsabilités du client....22
7. Services de support en nuage....22
7.1. Services de support et de maintenance.... 22
8. Formation.... 23
9. Niveaux de service et rapports....23
9.1. Vue d'ensemble.... 23
9.2. Disponibilité du service....23
9.3. Crédits de service....24
9.3.1. Calcul des crédits de service....24
9.3.2. Conditions relatives aux crédits de service.... 25
9.4. Exclusions relatives à la performance de disponibilité.... 26
10. Frais de service....26
10.1. Frais récurrents....27
10.1.1. Frais récurrents.... 27
Pendant la période de montée en charge, Avaya facturera au client mensuellement le nombre de postes ou d'instances de forfait utilisateur du service. La solution Nexus est achetée et déployée pour le nombre d'utilisateurs requis dès l'instanciation. Les frais récurrents pour le nombre total d'utilisateurs ou de postes s'appliquent pendant et après la période de montée en charge.... 27
10.1.2. Frais récurrents suivant la date de début du contrat....27
10.2. Autres frais....27
11. Durée initiale, renouvellement et résiliation....27
11.1. Durée initiale.... 27
11.2. Renouvellement....27
11.3. Résiliation pour convenance....28

12. Gestion des sorties.....28
12.1. Assistance à la résiliation..... 28

# Changer l'enregistrement de contrôle

| CHANGER L'ENREGISTREMENT DE CONTRÔLE | | |
|---|---|---|
| **Avaya Source Prime** | | **Vandana Brar** |
| **Date (mm/jj/aa)** | **Édition/Version n°** | **Résumé des changements** |
| 2026-09-28 | 1.0 | Mis à jour pour la disponibilité générale |
| 2026-09-27 | 0,6 | Mis à jour pour la préparation à la disponibilité générale |
| 2026-09-24 | 0,5 | Contenu mis à jour en fonction des commentaires et des revues |
| 2026-09-12 | 0,4 | Contenu mis à jour, contenu de la feuille de route supprimé |
| 2026-07-12 | 0.3 | Brouillon mis à jour |
| 2026-06-05 | 0.2 | Brouillon mis à jour |
| 2026-04-16 | 0.1 | Ébauche initiale |

# 1. Introduction

## 1.1. Général

La présente Description du service décrit le service cloud Avaya Nexus™ (« Nexus » ou le « Service »), la solution de téléphonie d'entreprise dédiée à client unique d'Avaya, fournie sur une infrastructure de nuage public commercial dans le cadre de la famille d'infrastructures Avaya Infinity, qui peut être commandée par le Client. Elle remplace toutes les descriptions antérieures et tous les suppléments contractuels relatifs à un tel soutien et comprend toutes les pièces jointes, pièces justificatives et annexes liées. Votre utilisation du Service est régie par la présente Description du service et les conditions générales de l'accord écrit ou en ligne entre vous et Avaya ou le partenaire Avaya autorisé applicable (« Accord »). En cas de conflit entre la présente Description du service et l'Accord, les conditions générales de la présente Description du service prévaudront. Les termes commençant par une majuscule, utilisés mais non définis aux présentes, ont la signification indiquée dans votre Accord. Si une version traduite de ce document venait à être en conflit avec la version anglaise, la version anglaise prévaudra.

Avaya se réserve le droit de modifier cette Description du service de temps à autre à sa discrétion. Avaya publie la Description du service la plus récente à Descriptions de service Avaya ou sur une page Web successeure désignée par Avaya, et le Client est responsable de surveiller périodiquement la page Web susmentionnée.

Les caractéristiques ou les fonctionnalités qui ne sont pas explicitement documentées dans la présente Description du service ne sont pas offertes. Les obligations d'Avaya sont telles qu'elles sont spécifiquement énoncées dans ce document.

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

L'activation du Service dépend du fait que le Client s'acquitte de ses Responsabilités, comme indiqué dans la présente Description du service. De plus, le Client est responsable des coûts et des dépenses encourus par le Client pour s'acquitter de toutes ses responsabilités en vertu de la présente Description du service.

Si le Client n'a pas exécuté en temps opportun l'une de ses obligations expresses en vertu de la présente Description du service, alors jusqu'à ce que le Client ait rempli lesdites obligations retardées, Avaya peut facturer au Client toutes les activités supplémentaires effectuées et les frais encourus par Avaya à la suite du retard ou manqement ; et le manquement d'Avaya d'exécuter l'une de ses obligations expresses est excusé dans la mesure où il résulte du manquement ou du retard du client.

Tout avis juridique requis ou permis par l'Accord sera livré comme décrit dans l'Accord. Avaya fournira d'autres avis requis ou autorisés concernant le Service par courriel ou par publication sur un portail ou site Web client Avaya.

## 1.2. Liens externes

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

## 1.3. Glossaire

Dans cette description du service :

- « Accord » — comme le contexte l'indique, l'accord direct du Client.
- « Avaya Nexus » ou « Nexus » — la solution de téléphonie d'entreprise spécialisée à client unique d'Avaya décrite dans la présente description du service, fournie sur une infrastructure commerciale de nuage public.
- « Avaya Infinity » — la plateforme de centre de contact d'Avaya, qui fournit des analyses partagées et des composants de plateforme, et avec laquelle Avaya Nexus interopère par l'intégration vocale.
- « AES » — Avaya Aura Application Enablement Services — fournit une intégration DMCC pour l'accès au niveau de l'application.
- « Services d'activation de base » désigne les services d'activation et de test des fonctionnalités fournies par Avaya qui sont inclus dans chacune des offres groupées de services.
- « Apportez votre propre opérateur » ou « BYOC » — la connexion du Client d'un opérateur choisi à la plateforme Avaya Nexus, offerte sous forme de « BYOC-Standard » (terminaison cloud directe par l'entremise d'un opérateur intégré par Avaya) ou de « BYOC-Hybrid » (terminaison au moyen d'un SBC local certifié, géré par le Client ou un partenaire).
- « Fournisseur de services » — un fournisseur de services RTC tiers sélectionné par le Client pour fournir des services vocaux à l'instance Nexus du Client.
- « Date de début du contrat » — la date dans la commande identifiée comme la date de début du contrat de service.
- « Client », « vous » ou « votre » désigne le client qui conclut un contrat pour le Service auprès d'Avaya ou du partenaire Avaya autorisé applicable. Le Client doit avoir exécuté les conditions de nuage dans le cadre de l'Accord avec Avaya.
- « Données client » — Vos données électroniques, textes, enregistrements audio ou autres données que Vous transmettez, stockez, récupérez ou traitez dans le Service, vers le Service ou par l'intermédiaire du Service.

- « DMCC » — Device, Média et contrôle des appels — l'interface d'intégration AES.
- « Documentation » — informations publiées sur divers supports, y compris les informations sur les produits, les catalogues de services, les instructions d'utilisation et les spécifications de rendement applicables au Service, telles que mises à jour de temps à autre par Avaya.
- « Utilisateur final » ou « Utilisateurs finaux » — les employés, agents, sous-traitants autorisés du Client ou tout autre utilisateur du Service.
- « FedRAMP » — le Federal Risk and Authorization Management Program — conformité fédérale américaine au nuage.
- « HIPAA » — la loi Health Insurance Portability and Accountability Act de 1996, telle qu'amendée et complétée, et les réglementations fédérales émises en vertu de la loi.
- « Durée initiale » — la durée d'abonnement indiquée dans la commande, à compter de la date de début du contrat.
- « Engagement mensuel minimum de postes » — le nombre minimal de postes Nexus (minimum de 2 000 par déploiement du Client) que le Client s'engage à acheter pour la durée de l'abonnement.
- « Commande » — une commande passée par le client à Avaya, décrivant le service acheté, et qui a été acceptée par Avaya.
- « Date d'entrée en vigueur de la Commande » — la date à laquelle la Commande a été contresignée par la dernière Partie.
- « Partie » — Avaya ou le Client individuellement, et « Parties » désigne les deux, collectivement.
- « Point de démarcation » — l'interface où Avaya transfère le Service au Client.
- « Classe de service prioritaire » — la capacité de Nexus qui désigne jusqu'à 40 % des utilisateurs d'un Client pour un traitement préférentiel pendant la détection des pannes, le basculement et l'allocation des ressources.
- « Période de montée en puissance » désigne la Période de montée en puissance telle qu'elle est définie à la section 6 de la présente SD.
- « Durée de renouvellement » — une durée d'abonnement subséquente commandée par le Client après l'expiration de la durée initiale; notez que, contrairement à Avaya Infinity, Avaya Nexus ne se renouvelle pas automatiquement (voir la section 11.2).
- « SBC » — Session Border Controller — sécurise la limite SIP entre Avaya Nexus et le réseau de l'opérateur ou de l'entreprise du Client.
- « DS » — Description du service.
- « Date d'activation du service » a le sens qui lui est attribué dans la section 6 de la présente SD.

- « SRTP » — protocole de transport en temps réel sécurisé — chiffrement des médias vocaux.
- « Énoncé des travaux » — un énoncé des travaux exécuté par Vous et Avaya, qui stipule spécifiquement qu'il est régi par l'Accord et la présente Description du service.
- « STIR/SHAKEN » — cadre d'authentification de l'identité de l'appelant, pris en charge par l'intermédiaire de l'opérateur du Client.
- « Durée d'abonnement » — la durée de 36, 48 ou 60 mois indiquée dans la commande, à compter de la date de début du contrat.
- « Indisponible » ou « indisponibilité » — le Service n'est pas accessible ou ne permet pas à un utilisateur final de se connecter. L'indisponibilité n'inclut pas la période pendant laquelle le Service n'est pas disponible en raison d'un événement exclu (Section 9.4).
- « Forfait utilisateur » — l'ensemble de droits relatifs aux appareils et aux fonctionnalités Essential ou Advanced attribué à chaque poste Nexus, comme décrit à la section 2.

### 1.3.1. Termes, acronymes et expressions

Ces termes, acronymes et expressions qui ne sont pas définis dans le présent document, 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. Présentation du service Avaya Nexus

Nexus offre les forfaits utilisateur suivants :

- **Utilisateur essentiel** : Le forfait utilisateur essentiel fournit au client un service utilisateur avec des fonctions de téléphonie de base. Cela s'adresse à un utilisateur ayant besoin de services vocaux essentiels, avec résilience, qualité et fiabilité dans le cadre de l'offre Nexus, et est conçu pour les utilisateurs qui n'ont pas besoin de fonctionnalités avancées. Cela peut s'appliquer à ces utilisateurs ainsi qu'aux téléphones partagés/des aires communes.

- **Utilisateur avancé** : Le forfait utilisateur avancé fournit au client un service utilisateur avec une téléphonie avancée et des fonctionnalités supplémentaires. Il s'agit d'un utilisateur qui a besoin de fonctions de téléphonie Avaya avancées, conçues avec résilience, qualité et fiabilité dans le cadre de l'offre Nexus. Les travailleurs du savoir sont un type d'utilisateurs qui auraient besoin de la licence d'utilisateur avancé.

Le Client choisit la quantité de chaque paquet Utilisateur selon ses besoins, sous réserve d'une quantité minimale de commande de 2 000 postes par déploiement du Client.

La classe de service prioritaire est une fonctionnalité fondamentale de l'offre. Cela permet au client de désigner un sous-ensemble limité d'utilisateurs, jusqu'à 40 % du nombre total d'utilisateurs, afin qu'ils bénéficient d'un traitement préférentiel lors de la détection des pannes, du basculement, de

l'allocation des ressources et de la qualité des appels lorsque la capacité est limitée, de sorte que ces utilisateurs (par exemple, un téléphone de salle d'opération, une ligne de répartition des services d'urgence, une salle des marchés) ne soient pas en concurrence à parts égales avec le trafic habituel lors d'un basculement ou d'un événement de charge élevée.

## 2.1 Forfaits utilisateur

Les forfaits utilisateur d'Avaya Nexus™ sont les suivants :

| Capacité | Essential | Avancé |
|---|---|---|
| Droit de l'appareil | 1 | 3 |
| Ensemble de fonctions d'appel et de téléphonie | Base | Complet |
| Messagerie vocale standard | ✓ | ✓ |
| Support du téléphone de bureau | ✓ | ✓ |
| SIPPING 19 | ✓ | ✓ |
| Utilisateur vocal prioritaire (jusqu'à un maximum de 40 % du nombre total d'utilisateurs) | ✓ | ✓ |
| client Avaya Nexus (bureau) | ✓ | ✓ |
| AES (intégration DMCC) | – | ✓ |
| Intégration de MS Teams – Présence (à l'aide des API Graph) | ✓ | ✓ |

## 2.2 Fonctionnalités

Les fonctionnalités comprises dans les packages utilisateur sont les suivantes :

| Type de capacité | Fonctionnalités |
|---|---|
| Téléphonie de base | ● Mise en attente (avec musique d'attente et mise en attente consultative)<br>● Transfert d'appel (avec annonce, sans annonce, transfert de message instantané)<br>● Parcage d'appel et interception d'appel<br>● Conférence ad hoc (jusqu'à 6 participants)<br>● signal d'appel<br>● Recomposition automatique du numéro<br>● Cliquer pour composer<br>● Indicateur de message en attente<br>● Composition locale de poste interne<br>● Sonnerie simultanée |

| | |
|---|---|
| | ● ID de l'appelant |
| mobilité | ● EC500<br>● Me trouver (via MDA) |
| Contrôle des appels | ● Renvoi d'appel avancé (inconditionnel, occupé, sans réponse)<br>● Transfert d'appel avancé |
| Sécurité | ● Chiffrement TLS et SRTP<br>● contrôle d'accès en fonction du rôle<br>● AMF<br>● Identification unique (SSO) |
| Fonctions avancées | ● Apparence pontée |
| Services de téléphonie – grandes entreprises | ● Messagerie vocale standard<br>● Intégration à AES (DMCC) |
| Points de terminaison | ● SIP – série J d'Avaya |
| Codecs | ● Opus (et le jeu de codecs pris en charge par Avaya) |
| Attribution | ● Administration d'Avaya Nexus |
| Intégrations | ● Intégration de la Voice avec Avaya Infinity (voix des employés de l'arrière-bureau)<br>● Teams (présence)<br>● Intégration de jonction SIP dans des centres de contact tiers<br>● 911Inform |

## 2.3 Minimums de postes

Avaya Nexus a une quantité minimale de commande de 2 000 sièges par déploiement du client.

# 3. Préparation de la plateforme

## 3.1. Aperçu des exigences de Bring Your Own Carrier

La fonction Bring Your Own Carrier (« BYOC ») permet au Client de connecter l'opérateur choisi à la plateforme Avaya Nexus, soit au moyen de BYOC-Standard (terminaison directe dans Avaya Nexus au moyen d'un opérateur intégré par Avaya), soit au moyen de BYOC-Hybrid (terminaison au moyen d'un Session Border Controller local certifié, géré par le Client ou un partenaire). Les six premiers trunks BYOC (standard ou hybride) sont inclus dans chaque abonnement Avaya Nexus ; les trunks supplémentaires sont facturés conformément à la commande.

Pour BYOC-Standard, le Client doit conclure un contrat directement avec un opérateur approuvé par Avaya avant l'attribution de privilèges d'accès. La liste actuelle des SBC pris en charge est décrite dans la Liste de contrôle Bring Your Own Carrier.

Pour BYOC-Hybrid, les modèles SBC suivants sont pris en charge au moment de la publication : Avaya SBC (v10.2+), AudioCodes SBC (v7.24+), Ribbon SBC (v10.x+), NextGen SBC NX-B5000 (v7.1+) et Oracle SBC (S-Cz9.x+). Avaya n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation d'un SBC tiers ; l'exploitation, la configuration et la maintenance d'un SBC fourni par le Client ou un partenaire relèvent uniquement de la responsabilité du Client ou du partenaire.

La livraison par Avaya des capacités BYOC est soumise à l'exécution par le Client de ses obligations, y compris ce qui suit :

• Le Client est responsable de fournir son propre fournisseur de services pour l'interconnexion à la plateforme Avaya Nexus et doit conclure directement avec le fournisseur de services qu'il a choisi une entente de services de fournisseur.

• Pour BYOC-Hybrid, le Client doit sélectionner, configurer et gérer un SBC pris en charge ainsi que l'acheminement du trafic qui y est associé, conformément à la liste de contrôle BYOC.

• Le Client est responsable de l'organisation, de l'installation et de la surveillance de la connectivité réseau appropriée entre son SBC (le cas échéant) et la plateforme Avaya Nexus. Le Client est également responsable de la surveillance et de la correction de tout impact sur le Service en raison de la dégradation de la connectivité réseau.

- Le Client doit se procurer les numéros directement auprès de son fournisseur de services et est responsable du transfert de numéro ; Avaya n'est pas responsable du transfert de numéro.
- Le Client gérera la conformité réglementaire et les obligations contractuelles avec le fournisseur de services directement avec le fournisseur de services sélectionné. Avaya ne transmet pas les appels RTPC, ne fournit pas de connectivité ou de numéros RTPC, et Avaya n’est pas responsable de la diligence réglementaire ni de la conformité liée aux services vocaux du fournisseur de services.
- Le Client signalera tout problème de service vocal du fournisseur de services directement auprès du fournisseur de services choisi. Avaya n'est pas responsable des services de soutien liés au transport vocal, à la transmission, au transfert, à la terminaison des appels ou à tout autre service fourni par le fournisseur de services. Avaya n'assurera pas la gestion des tickets ni leur résolution au nom du fournisseur de services choisi par le client.
- L'authentification des appels STIR/SHAKEN, lorsqu'elle est prise en charge, est fournie par l'intermédiaire du fournisseur de services du client.

## 3.2. Préparation du réseau

Le Client maintiendra la conformité aux exigences réseau minimales communiquées de temps à autre par Avaya (« Exigences de réseau »).

Afin de déterminer si le réseau du Client est conforme aux Exigences réseau et n'est pas la cause, ou la cause potentielle, d'incidents, le Client convient qu'Avaya peut effectuer une surveillance entre le Service et le réseau du Client.

Le tableau suivant résume les Exigences réseau en ce qui concerne les exigences en matière de retard, de gigue et de perte de paquets que le réseau du client doit respecter. Même si ces exigences sont satisfaites, d'autres facteurs peuvent toujours empêcher le Client d'atteindre une qualité optimale du service.

La latence recommandée par Aavya au point de terminaison pour une performance optimale est la suivante :

| **Latence** | **Note** |
|---|---|
| < 50 millisecondes | Fantastique |
| 50 < 100 millisecondes | Acceptable |
| 100 < 150 millisecondes | Dégradé |
| 150 < 300 millisecondes | Non acceptable |
| > 300 millisecondes | Non acceptable |

Les exigences du réseau VoIP d'Avaya sont les suivantes :

| **Métrique** | **Recommandée** | **Acceptable** |
|---|---|---|
| Délai rés.unidirect. | < 80 millisecondes | < 150 millisecondes |
| Gigue du réseau | < 10 millisecondes | < 20 millisecondes |
| Perte de paquets du réseau | 1.0 % | 3.0 % |
| QDS activée (réseaux d'entreprise seulement) | **Recommandée** | **Recommandée** |
| Bande passante du réseau par seconde | 300 Kbit/s | 300 Kbit/s |

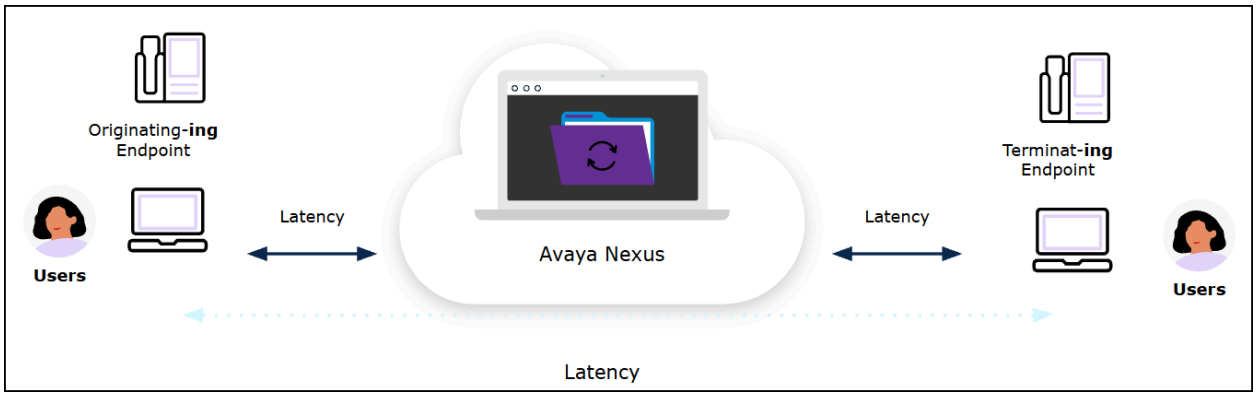
| **Nombre d'appels simultanés** | **Bande passante requise** |
|---|---|
| 1 | 300 Kbit/s |

| | |
|---|---|
| 10 | 3 Mbit/s |
| 100 | 30 Mbit/s |
| 500 | 150 Mbit/s |
| 1 000 | 300 Mbit/s |

Si Avaya détermine que le réseau du client n'est pas conforme aux exigences du réseau, Avaya peut suspendre ou limiter la fourniture du Service, peut ne pas être en mesure de résoudre certains incidents jusqu'à ce que le réseau du client soit rendu conforme, et les engagements applicables en matière de niveau de service (y compris les délais de rétablissement et les crédits financiers) seront suspendus.

- Avaya peut suspendre la fourniture du Service, en tout ou en partie, ou poursuivre la fourniture du Service sous réserve de limitations.
- Avaya peut ne pas être en mesure de traiter certains incidents, défaillances, conditions d'erreur ou problèmes. Ces incidents, défaillances, conditions d'erreur ou problèmes peuvent ne pas pouvoir être résolus sans que le client mette à niveau, reconfigure ou s'assure autrement que l'infrastructure réseau du client répond aux exigences du réseau.
- Les accords de niveau de service seront suspendus, y compris, sans s'y limiter, les délais de restauration et les crédits financiers qui pourraient autrement s'appliquer.

Notez que, lors de l'évaluation de la latence du réseau, tous les réseaux et chemins doivent être pris en compte et doivent répondre aux exigences de la solution :




# 4. Sécurité et conformité

Le Client reconnaît et accepte qu'il lui incombe de déterminer si le Service est approprié pour la conformité du Client à la réglementation applicable, ainsi qu'aux règles et règlements applicables aux activités du Client, et pour l'utilisation du Service par le Client d'une manière conforme à ces lois, règles et règlements. L'utilisation du Service et la conformité de chaque partie à ses obligations

respectives ne sont pas destinées à, et ne constituent pas, la conformité du Client à toute loi, tout traité ou règlement local, étatique, national ou international.

Avaya Nexus est conçu selon les normes exigées par les secteurs réglementés. Le modèle de déploiement à locataire unique élimine la surface d'attaque liée à la multi-location, courante dans les déploiements UCaaS en nuage public. L'ensemble de la voix et de la signalisation du client est chiffré en transit (TLS et SRTP) ; la gestion du cycle de vie des certificats est automatisée et assurée par Avaya dans le cadre du service géré. Les contrôles de sécurité comprennent les classes d'autorisation, l'authentification multifacteur (MFA) et l'authentification unique (SSO). La sécurisation renforcée de l'infrastructure sous-jacente comprend des images de conteneur de base renforcées selon DISA STIG et des tests d'intrusion effectués par des tiers par rapport au top 10 de l'OWASP (2021).

## 4.1. Conformité à la HIPAA

Sauf accord contraire dans l'Ordre, le Client ne peut pas utiliser le Service pour créer, recevoir, transmettre, conserver, utiliser ou divulguer des informations médicales protégées (PHI), telles qu'elles sont définies dans la HIPAA. Le Client convient qu’il ne doit pas introduire ni télécharger dans le Service, ou autrement fournir à Avaya pour le traitement, des renseignements confidentiels à quelque fin que ce soit et le Client doit indemniser, défendre et dégager Avaya de toute responsabilité contre toutes les actions, réclamations, pertes, amendes, pénalités, dommages et dépenses (y compris les honoraires raisonnables d’avocat) découlant de l’utilisation du Service par le Client avec des PHI.

## 4.2. Conformité PCI

Sauf indication contraire dans la commande Avaya Nexus, le Service n'est pas conforme à la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement, aussi appelée PCI ou « PCI DSS ». Le Client est responsable de s’assurer que son utilisation du Service pour stocker ou traiter les données de carte de crédit est conforme aux exigences applicables de la norme PCI DSS.

## 4.3. Mesures de protection et stratégies de sécurité

Avaya exécutera le Service conformément aux mesures de protection ainsi qu'aux politiques et procédures de sécurité d'Avaya, y compris le chiffrement TLS et SRTP du trafic vocal et de signalisation, le contrôle d'accès en fonction du rôle, l'authentification multifacteur, l'authentification unique (SSO), ainsi qu'un périmètre de nuage sécurisé et la gestion automatisée du cycle de vie des certificats.

Avaya suivra ses procédures et processus standard pour empêcher l'introduction de virus par Avaya dans la plateforme Avaya Nexus, le réseau ou les systèmes d'information du Client connectés ou intégrés à la plateforme Avaya Nexus pendant l'exécution du Service. Le Client reconnaît qu'il est responsable de sa part de la protection des renseignements personnels et de la sécurité dans le cadre du Service et qu'il établira et maintiendra, pendant toute la durée de l'abonnement, les politiques, les processus et les contrôles qui empêchent l'introduction de virus ou l'accès non autorisé aux Données du Client, leur divulgation, leur modification ou leur destruction par les actions de l'utilisateur final et du Client.

## 4.4. Données client

À la résiliation ou à l'expiration du Service, Avaya ne fournira pas de stockage pour les Données du Client à moins qu'une période de conservation plus longue ne soit requise par la loi applicable ou à des fins de facturation ou de résolution des différends. Avaya n'est aucunement responsable de la perte ou de la suppression des Données du Client ou du défaut de stocker les Données du Client.

Vous pouvez récupérer les Données du Client à l'aide des mécanismes disponibles avant la résiliation ou l'expiration du service. Votre récupération peut entraîner des frais supplémentaires, selon vos offres de services et la portée et le volume des données récupérées.

## 4.5. Avis et exclusion relatifs aux services d'urgence - solution 911Inform

Avaya fournit des services 911 améliorés conformes à la législation américaine actuelle (Kari's Law et le RAY BAUM's Act) par l'entremise du fournisseur de services tiers 911inform, LLC, sous réserve des conditions générales supplémentaires de 911inform accessibles à https://www.avaya.com/en/legal/third-party-terms/ ou à tout lien successeur qu'Avaya désignera. L'offre utilisateur est offerte aux États-Unis et au Canada, est facturée séparément et comporte des frais de configuration uniques obligatoires.

Les clients sont légalement responsables de créer des utilisateurs dans les pays et régions appropriés, et les utilisateurs doivent définir les détails de leur emplacement précis dans la plateforme E911 Inform.

Le service composant additionnel 911Inform est obligatoire aux États-Unis et facultatif dans tous les autres pays. Lorsque ce composant additionnel n'est pas sélectionné, le Client est responsable de la gestion de tous les appels d'urgence et de l'acheminement vers le lieu pour intervention d'urgence du centre de réponse aux appels d'urgence (CRAU) approprié pour tous les Utilisateurs finaux.

### 4.5.1. Fonctionnalités optionnelles

Les fonctionnalités optionnelles suivantes sont offertes moyennant des frais supplémentaires :

- Mappage interactif, où les plans d'étage sont interactifs et permettent de mettre à jour en temps réel les emplacements d'urgence.
- Rapid SOS, qui transmet les plans d'étage au CRAU au moment d'un appel d'urgence, en fournissant l'emplacement exact de l'appareil à partir duquel l'appel 911 a été effectué.

### 4.5.2. Repérage de la localisation de l'appareil

Les téléphones de l'utilisateur final sont suivis au moyen de l'adresse Ethernet de leur appareil plutôt que du numéro de téléphone, ce qui permet d'identifier chaque appareil de façon unique, qu'il soit au bureau, à la maison ou en déplacement. Lors de la connexion de l'utilisateur final, la solution 911inform envoie un courriel à l'adresse administrée de l'utilisateur final l'invitant à confirmer son emplacement au moyen d'un portail Web interactif ; l'enregistrement d'emplacement qui en résulte est utilisé pour faciliter l'intervention d'urgence appropriée en cas d'appel d'urgence.

### 4.5.3. Appel de test 933

Le 911inform LDS inclut les appels de test au 933. Au lieu d'effectuer un appel de test 911 en direct vers le CRAU local, le service peut être configuré de sorte que la composition du 933 soit acheminée vers un simulateur de CRAU, qui lit le numéro de téléphone et l'adresse qui auraient été présentés au CRAU.

### 4.5.4. Alertes de messagerie texte et de courriel

En cas d'urgence, 911inform peut générer des courriels d'alerte 911 et des messages texte contenant l'emplacement de l'appelant au 911, envoyés à une liste de distribution fournie par le Client.

### 4.5.5. Appels du centre relais pour les appels d'urgence (ECRC)

Les appels ECRC sont des appels pour lesquels l'adresse de l'appelant n'a pas été provisionnée avec succès dans le service 911. Lorsqu'un appel n'est pas provisionné, l'appelant doit transmettre ses renseignements d'adresse au centre de contrôle des urgences (ECC) afin que l'appel soit acheminé vers le CRAU approprié ; le membre de l'ECC reste en ligne jusqu'à ce que l'opérateur du CRAU ait confirmé le transfert de l'appel. Vingt appels ECRC par année sont inclus ; les appels ECRC additionnels au-delà de l'allocation annuelle sont facturés conformément à la commande.

### 4.5.6. Responsabilités d'Avaya

- Avaya doit fournir l'infrastructure sous-jacente pour mettre en œuvre la solution 911inform.
- Fournir les formulaires, les modèles et les questionnaires nécessaires pour recueillir les données requises par 911inform.
- Formation pour un maximum de six participants pendant un maximum de quatre heures.

### 4.5.7. Responsabilités du client

- Fournir au moins 2 postes du Client final pour les tests.
- Indiquez le nom de la personne attribuée à chaque point de terminaison, numéro de poste, numéro de téléphone cellulaire ou adresse courriel pour la méthode de contact privilégiée de mise à jour de l'emplacement.
- Déterminer qui recevra les alertes pour les appels au 911.
- Fournir au moins un DID par adresse physique.
- Effectuer l'approvisionnement initial des emplacements des points de terminaison et configurer les règles de pare-feu pour la connexion sortante.
- Fournir un schéma de réseau, si disponible.
- Installer, configurer et tester des ordinateurs personnels afin de répondre aux spécifications d'Avaya.
- Avoir une compréhension approfondie des exigences opérationnelles et de l’environnement technique.
- Remplir les formulaires et questionnaires nécessaires fournis par Avaya et prendre en charge les tests locaux dans au moins trois emplacements (le cas échéant).

- Prendre en charge les tests locaux dans au moins trois emplacements (le cas échéant).
- Élaborer et effectuer des tests d'acceptation détaillés, y compris un minimum de deux postes utilisant l'appel sortant 933 pour vérifier les renseignements sur l'emplacement, ainsi qu'un appel de test 911 en direct pour confirmer l'acheminement correct vers le CRAU pertinent.

### 4.5.8. Exclusions de service

Les éléments suivants sont des exclusions et ne sont pas fournis avec le Service :

- La survivabilité locale est exclue : si la connexion haute vitesse, le service RTC ou l'alimentation électrique du Client tombe en panne, est suspendu ou est interrompu, ou si tout autre problème interrompt le réseau ou le service de géolocalisation du Client, le service 911 échouera également. Avaya n’est pas responsable des réclamations résultant de telles défaillances.
- Le VPAT de la section 508 n'est pas disponible actuellement pour ce composant additionnel.

### 4.5.9 Exclusion relative à l'utilisation des services d'urgence aux États-Unis

Si le Client ne configure pas un lieu pour intervention d'urgence pour un utilisateur final basé aux États-Unis, un appel au 911 peut être acheminé par défaut à une mauvaise adresse du Client ou demeurer non enregistré. De plus, si la connexion à large bande, le service RTPC ou l’alimentation électrique du Client tombe en panne ou est temporairement suspendue ou interrompue, ou si tout autre problème interrompt le réseau ou le service de géolocalisation du Client, le Service (y compris les appels d’urgence) sera également défectueux. Avaya n’est pas responsable des problèmes ou réclamations découlant de telles défaillances.

### 4.5.10 Exclusion relative à l'utilisation des services d'urgence à l'extérieur des États-Unis

Avaya Nexus n'inclut pas les services de localisation pour les appels d'urgence (par exemple, 112). Les appels des services d’urgence sont envoyés au groupe de liaisons SIP sortant par le Service. Le Client est responsable de la gestion de tous les appels d’urgence et de l’acheminement vers le centre de prise d’appels pour la sécurité du public (CPASP) approprié pour les Utilisateurs finaux. Si le Client ne configure pas un lieu pour intervention d'urgence, l'adresse du mauvais Client pourrait être utilisée par défaut ou le lieu pourrait rester non enregistré. De plus, si la connexion haute vitesse, le service RTC ou l'alimentation électrique du Client tombe en panne ou est temporairement suspendue ou interrompue, ou si tout autre problème interrompt le réseau ou le service de géolocalisation du Client, le Service (y compris les appels d'urgence) tombera également en panne. Avaya n’est pas responsable des problèmes ou réclamations découlant de telles défaillances.

## 4.6. 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

ainsi que la stabilité du système. Vous acceptez qu'Avaya puisse utiliser ces données afin de vous proposer des services similaires ou de fournir des services à valeur ajoutée lorsque la réglementation applicable le permet, et qu'Avaya puisse anonymiser ces données et les utiliser à sa discrétion.

Pour obtenir un aperçu des activités de traitement des données au sein du Service, consultez la fiche d'information sur la confidentialité d'Avaya Nexus.

# 5. Services professionnels Avaya

## 5.1. Aperçu des services de mise en œuvre

Les Services professionnels Avaya (APS) prennent en charge l'intégration et la personnalisation continue du service Avaya Nexus. Les forfaits APS sont sélectionnés pendant le flux de travail de devis standard dans Avaya Store, avec des options permettant d'inclure des services personnalisés supplémentaires dans le même processus de devis

### 5.1.1 Packages de mise en œuvre

- **Activation de base :** Incluse sans frais supplémentaires pour toutes les nouvelles activations des forfaits Essentials et Advanced. Fournit une configuration et des tests standard des fonctionnalités prêtes à l'emploi, sans personnalisation. Une fois terminé, le système est prêt pour des services de personnalisation payants fournis par Avaya.

  **Mise en œuvre standard** : Disponible moyennant des frais supplémentaires. Comprend des services de mise en œuvre de bout en bout pour personnaliser la solution Avaya Nexus™, y compris la planification et la conception, la configuration des utilisateurs et des points de terminaison, l'activation des capacités applicable selon le forfait Avaya Nexus™, la configuration du système central et des jonctions (jusqu'à deux jonctions SIP), les tests d'acceptation par les utilisateurs (UAT), la visite guidée du système, la révision de la configuration, le support de basculement et le support du premier jour d'affaires (FDOB). Les services supplémentaires comprennent des services de conception de solutions d'architecture d'entreprise.

- **Composants additionnels standard :** Les clients peuvent acheter des forfaits de composants additionnels optionnels dans la même soumission, y compris des blocs d'heures supplémentaires pour le test d'acceptation par l'utilisateur (UAT), le soutien à la mise en service et le soutien du premier jour d'affaires, au besoin. Des forfaits de services de gestion de programme et d'architecte Enterprise sont également offerts comme services supplémentaires.

### 5.1.2 Exigences personnalisées et services de migration

- **Services de migration** : Pour les clients qui migrent à partir d'une solution Avaya Aura existante, locale ou cloud, celle-ci sera nouvellement déployée sur la plateforme cloud Avaya Nexus cible, en s'efforçant d'aligner les fonctionnalités de base et de reproduire les

capacités existantes lorsque cela est possible, en utilisant uniquement les fonctions, configurations et outils d'administration natifs de Nexus. La parité des fonctionnalités et le transfert des capacités dépendront de la disponibilité et de la compatibilité de fonctions équivalentes sur la nouvelle plateforme cloud Avaya Nexus.

- **Services professionnels à devis personnalisé** : Les services professionnels supplémentaires sont traités selon une tarification personnalisée au moyen des codes génériques du catalogue des Services professionnels Avaya (APSC) et peuvent nécessiter un énoncé des travaux.

## 5.2. Forfaits de mise en œuvre des Services professionnels Avaya

| Description du forfait | Code de matériel | Forfaits de services | Aperçu |
|---|---|---|---|
| | | | |
| Services d'activation de base Avaya Nexus | 419364 | S'applique aux offres Essentials et Advanced. | Ce package de services d'implémentation fournit au Client la configuration de base pour les offres groupées Avaya Nexus Essentials et Advanced, sans frais pour le Client. |
| Services de mise en œuvre standard pour un maximum de 2000 sièges | 419472 | | Les services de personnalisation standard comprennent la configuration de tous les utilisateurs, l'activation des capacités applicables au Bundle et la configuration d'un maximum de (2) trunks SIP.<br>Les services comprennent la planification et la conception, la configuration, le soutien au basculement, le soutien au test d'acceptation par l'utilisateur et le soutien au premier jour d'activité. |
| Services de mise en œuvre standard pour un maximum de 3000 sièges | 419435 | | |
| Services de mise en œuvre standard pour un maximum de 5000 sièges | 419436 | | |
| Services d'architecture d'entreprise | 419439 | | Obligatoire, services de conception de solutions, bloc de 80 heures. |
| | | | |
| Composant additionnel des services d'architecture d'entreprise | 419439 | Blocs additionnels de 80 heures au-delà de l'offre de services de mise en œuvre standard de base. | |
| Services de gestion de programme | 419443 | Services de gestion de programme, recommandés pour les mises en oeuvre de plus de 8000 postes. | |
| Composant additionnel de soutien à l'entrée en service et au basculement | 419440 | Bloc(s) supplémentaire(s) de 8 heures pour le support de basculement, en plus de l'offre de services de mise en œuvre standard de base. | |

| Description du forfait | Code de matériel | Forfaits de services | Aperçu |
|---|---|---|---|
| Composant additionnel de soutien au premier jour d'activité | 419441 | Bloc(s) supplémentaire(s) de 8 heures pour le support FDOB, en plus de l'offre de services de mise en œuvre standard de base.. | |
| Composant additionnel pour essai d'acceptation par l'utilisateur | 419442 | Bloc(s) supplémentaire(s) de 8 heures pour le support UAT, en plus de l'offre de services de mise en œuvre standard de base. | |

## 5.3. Responsabilités d'Avaya

Avaya affectera un gestionnaire des Services professionnels Avaya pour superviser l'attribution de l'instance dédiée du client, la prestation des services d'intégration et de migration, ainsi que tout forfait supplémentaire de Services professionnels acheté par le client.

## 5.4. Responsabilités du client

Pendant l'intégration et après la date de début du contrat, le client désignera un point de contact unique (SPOC) pour toutes les questions opérationnelles et liées au service. Le point de contact unique du Client doit posséder ou acquérir une compréhension approfondie des exigences opérationnelles du Client et de son environnement technique, ainsi que l'autorité nécessaire pour s'assurer que toutes les décisions contraignantes du Client sont dûment autorisées.

Le point de contact unique du client communiquera toutes les décisions et approbations ayant une incidence sur la prestation du Service par Avaya, collaborera pleinement avec Avaya et fournira tous les renseignements raisonnablement requis pour exécuter le Service.

# 6. Prestation de services

Une équipe spécialisée d'Avaya supervisera les activités requises pour activer le Service en fonction des configurations de capacité requises par les offres de Service commandées.

| Étape | Description |
|---|---|
| **Date d'activation du Service** | Survient à la notification par Avaya au Client, par courriel, de l'accès de connexion au système Nexus. |
| **Période de montée en puissance** | S'il y a lieu, la période de montée en puissance commence le jour 1 après la date d'activation du Service. Pendant la période de montée en puissance, le client sera facturé pour l'utilisation réelle conformément à la section 10.1.1, Frais de service, ci-dessous. |

| Étape | Description |
|---|---|
| **Date de début des frais récurrents** | Se produit le jour 1 suivant la date d'activation du service, ou le jour 1 suivant la fin de la période de montée en puissance. |

## 6.1. Responsabilités d'Avaya

Avaya affectera un gestionnaire des Services professionnels Avaya pour superviser l'attribution de l'instance dédiée du client, la prestation des services d'intégration et de migration, ainsi que tout package supplémentaire de Services professionnels acheté par le client.

## 6.2. Responsabilités du client

Le Client désignera un point de contact unique (SPOC – « point de contact unique ») qu'Avaya peut contacter pour tous les aspects du Service, y compris les questions opérationnelles. Le point de contact unique du Client aura, ou obtiendra au sein de l'organisation du Client, une compréhension approfondie des exigences commerciales et de l'environnement technique du Client et s'assurera que toutes les décisions contraignantes du Client sont dûment autorisées. De plus, le point de contact unique du Client devra :

- Communiquer à Avaya toutes les décisions, approbations et autorisations applicables relatives aux actes et activités du Client qui peuvent avoir un impact sur la capacité d'Avaya à fournir le Service conformément à la présente DS et à la Commande.
- Collaborer avec Avaya et fournir toutes les informations qui peuvent être raisonnablement requises par Avaya pour exécuter le service.

# 7. Services de support en nuage

## 7.1. Services de support et de maintenance

Les services de soutien Avaya sont inclus dans le cadre du Service et comprennent : (i) la maintenance, (ii) le suivi et la résolution des incidents, et (iii) les mises à jour et les mises à niveau. Ces activités continues aident à traiter les vulnérabilités logicielles, à améliorer les fonctionnalités, à renforcer la stabilité du système et à assurer la compatibilité avec les technologies émergentes et les normes de l'industrie. Pour en savoir plus, reportez-vous au document de support Avaya Nexus.

Le Service nécessitera des mises à jour de temps à autre. Les mises à jour peuvent prendre la forme de corrections de bogues, de fonctionnalités nouvelles ou améliorées et de mises à jour ou de nouvelles versions du logiciel, et sont destinées à améliorer le Service. Vous acceptez de recevoir des mises à jour et des mises à niveau dans le cadre du Service. Vous convenez en outre de coopérer avec Avaya dans l'exécution des services de mise en œuvre ou d'autres travaux de services professionnels qu'Avaya identifie comme nécessaires pour livrer les mises à jour ou les mises à niveau qui s'appliquent au Service.

L’activité de maintenance du Service sera également requise de temps à autre. Pour les activités de maintenance planifiées, Avaya déploiera des efforts commercialement raisonnables pour Vous fournir une notification par courriel au moins quatorze (14) jours avant la date de maintenance planifiée. Pour les activités de maintenance urgentes, Avaya déploiera des efforts commercialement raisonnables pour vous fournir une notification par courriel décrivant l’heure et la durée proposées de l’activité de maintenance, au moins 24 heures avant l’exécution de l’activité de maintenance. Avaya Vous informera également des risques et des conséquences potentielles de la non-exécution de l’activité de maintenance.

# 8. Formation

Dans le cadre du service, Avaya Vous fournira un accès à des ressources de formation en libre-service, y compris des vidéos, des guides d’utilisation et d’autres documents. Vous acceptez de former Vos Utilisateurs finaux conformément aux directives alors en vigueur d'Avaya avant de permettre à Vos Utilisateurs finaux d'accéder au Service ou de l'utiliser. À Votre demande, Avaya fournira une formation aux utilisateurs finaux moyennant des frais supplémentaires. La formation des utilisateurs finaux est requise pour préserver l'intégrité du service cloud, la confidentialité et la sécurité des données ainsi que les opérations, en minimisant les incidents des utilisateurs finaux qui peuvent perturber le Service.

# 9. Niveaux de service et rapports

## 9.1. Vue d'ensemble

La présente section énonce le contrat de niveau de service (contrat SLA) applicable à Nexus. Le SLA détaille l’objectif de performance à mesurer et les circonstances dans lesquelles Avaya sera responsable de la fourniture de crédits de service. Les niveaux de service commenceront le jour ouvrable suivant la date de début du contrat et seront mesurés mensuellement en fonction exclusivement des informations stockées par Avaya. Le SLA ne s'applique pas à la preuve de concept, aux services d'évaluation gratuite, aux services offerts gratuitement ni à aucun tiers.

## 9.2. Disponibilité du service

La cible de disponibilité suivante s'applique à la prestation du Service par Avaya au Client :

| **Service infonuagique** | **Cible de disponibilité** |
|---|---|
| Avaya Nexus™ | 99,999 % |

Notez que la fenêtre de maintenance du client requise pour les mises à niveau de l'infrastructure de base est exclue de la cible de disponibilité.

Le pourcentage mensuel de performance de la Disponibilité pour le Service est calculé à l'aide de la formule suivante :

| | |
|---|---|
| **formule** | [(A – B) / A] x 100 = C, où :<br>A = nombre total de minutes du mois civil<br>B = nombre total de minutes du mois civil pendant lesquelles le service est indisponible<br>C = Pourcentage de rendement de disponibilité |
| **Exemple** | A = 31 jours × 24 heures × 60 minutes = 44 640 minutes<br>B = 15 minutes<br>C = [(44 640 – 15) / 44 640] x 100 = 99,966 % |

## 9.3. Crédits de service

### 9.3.1. Calcul des crédits de service

Tout Crédit de service sera calculé en multipliant le pourcentage applicable du tableau des Crédits de service par les frais d'abonnement (calculés en fonction des frais mensuels par poste, et excluant les frais pour les taxes, l'installation, la mise à jour, les Services professionnels ou d'autres frais de service non récurrents) payés mensuellement par le Client pour le Service touché, et le Crédit de service sera appliqué à la prochaine facture mensuelle du Client.

| **Avaya Nexus™** | | |
|---|---|---|
| **Disponibilité totale au cours de chaque mois civil** | | **Pourcentage de Crédits de disponibilité**<br>(Pourcentage des frais payés au cours d'un mois civil donné pour l'ensemble de services concerné) |
| De | À | |
| 100 % | ≥ 99.999% | 0 % |
| < 99,999 % | ≥ 99.0% | 10 % |
| < 99,0% | ≥ 97% | 30 % |
| < 97 % | | 100 % |

### 9.3.2. Conditions relatives aux crédits de service

Les crédits de service sont assujettis aux conditions suivantes :

- Les demandes de Crédits de service doivent être soumises en tant que demandes de Crédit de service par écrit par courriel au support technique des Services Avaya dans les dix (10) jours civils suivant la fin du mois concerné pour lequel le Crédit est demandé, et doivent inclure :
    - « Demande de crédit de disponibilité » (« Availability Credit Request ») dans la ligne d'objet.
    - Le numéro du ticket, les dates, les heures, la région touchée et le nombre d'utilisateurs touchés par l'Indisponibilité faisant l'objet de la demande.
    - Tous les détails raisonnablement nécessaires concernant la demande de Crédits de service, y compris, mais sans s'y limiter, les descriptions détaillées des circonstances entraînant l'Indisponibilité et la Disponibilité cible prétendument non respectée.
    - Toute autre information applicable qui documente le temps d'arrêt demandé.
- Les Crédits de service dus seront payés dans les 90 jours suivant la réception de la demande du Client, sous forme de crédit sur les montants futurs dus.
- Sauf accord contraire des Parties par écrit, le paiement des Crédits de service sera effectué sous forme de crédit sur les montants futurs dus par le Client à Avaya en vertu de la présente DS.
- Le droit du Client de demander des Crédits de service ne suspend pas son obligation d'effectuer des paiements en temps opportun de tous frais exigibles et payables par le Client à Avaya.
- Les Parties conviennent que les Crédits de service sont justes et raisonnables, représentent une véritable estimation préalable de toute perte ou dépense résultante pour le Client et constituent le seul et unique recours pour le Client en cas de non-atteinte des objectifs de niveaux de service par Avaya.
- Le présent SLA s'applique à chaque déploiement du Service individuellement et non en combinaison avec tout autre déploiement de Nexus. Nonobstant ce qui précède, pour les paquets d'utilisateurs Nexus (comme décrit à la Section 2) vendus ensemble moyennant des frais combinés uniques, le Crédit de service sera calculé en fonction des frais mensuels payés collectivement pour ces paquets, et non des frais mensuels pour chaque paquet d'utilisateurs individuel. Avaya ne sera pas tenue responsable de plus d'un Crédit de service par mois civil pour toute offre groupée Nexus.

## 9.4. Exclusions relatives à la performance de disponibilité

Les temps d'arrêt de service dus à l'un des événements suivants (« Événements exclus ») ne doivent pas être utilisés pour calculer le pourcentage mensuel de performance de la disponibilité :

- Temps d'arrêt du service en raison de pannes du fournisseur d'infrastructure cloud (par exemple, Microsoft Azure, AWS, Google Cloud Platform)
- Tout temps d'arrêt du Service découlant des intégrations de services tiers ou de produits tiers.
- Violation par le Client ou l'utilisateur final du Contrat, y compris toute violation des règles de bon usage (https://support.avaya.com/css/public/documents/101049761).
- Applications, équipement, matériel de serveurs et système d'exploitation du Client ou d'un Utilisateur final; ou d'autres installations ou services non fournis par Avaya, y compris les

problèmes résultant d’une bande passante inadéquate ou liés à des logiciels ou services tiers.

- Les problèmes de connectivité et de résolution des problèmes liés aux systèmes locaux du Client, y compris les SBC gérés par le Client ou un partenaire et les passerelles G450.
- Les actes ou omissions négligents du Client, des Utilisateurs finaux, du transporteur ou des fournisseurs de services du Client, ou de tout tiers qui accède au Service ou l'utilise par le biais de l'abonnement du Client au Service.
- Le défaut du Client de mettre en œuvre les changements commercialement raisonnables recommandés par Avaya pour maintenir les niveaux de service.
- Toute maintenance ou panne planifiée ou automatisée du Service (y compris les mises à jour continues, les fenêtres de maintenance du Client et de résolution des problèmes).
- Tout moment pendant lequel Avaya a attendu un livrable, une action, une dépendance ou un prérequis du Client ou d’un tiers (agissant au nom du Client), y compris les tests ou la vérification par le Client des solutions d’incident avant leur mise en œuvre.
- Chaque fois que le Client refuse l'accès aux mises à jour, correctifs ou corrections de bogues requis ; tout temps d'arrêt de service survenu avant la date de début du contrat.
- Pannes partielles de service, pannes de courant, arrêts, interruptions de service réseau et toute autre raison ou tout autre événement hors du contrôle raisonnable d'Avaya.
- Tout temps d'arrêt de service survenu avant la date de début du contrat
- Temps d'arrêt du service en raison d'une erreur opérationnelle ou de configuration du Client (erreur de configuration de la plateforme).

# 10. Frais de service

La présente section décrit comment Avaya déterminera et facturera les frais applicables au service. Nexus est vendu selon un modèle d'abonnement mensuel par poste (par instance de paquet utilisateur), avec un minimum de 2 000 postes par déploiement du client, dans une combinaison de paquets utilisateur Essential et/ou Advanced. Les frais applicables sont composés de frais récurrents et d'autres frais.

## 10.1. Frais récurrents

### 10.1.1. Frais récurrents

Pendant la période de montée en charge, Avaya facturera au client mensuellement le nombre de postes ou d'instances de forfait utilisateur du service. La solution Nexus est achetée et déployée pour le nombre d'utilisateurs requis dès l'instanciation. Les frais récurrents pour le nombre total d'utilisateurs ou de postes s'appliquent pendant et après la période de montée en charge.

### 10.1.2. Frais récurrents suivant la date de début du contrat

Selon l'option de facturation choisie, les frais sont facturés comme suit :

- Mensuellement en arriérés — à compter de la date de début du contrat, Avaya facturera mensuellement au client, à terme échu, le nombre total de licences commandées, tout dépassement applicable de l'allocation d'utilisation équitable (section 10.3) et les autres frais.
- Prépaiement annuel — à compter de la date de début du contrat, Avaya facturera au client le montant annuel correspondant au nombre total de licences commandées pour la première année de la durée de l'abonnement, les prépaiements subséquents étant facturés à la date anniversaire de la première facture annuelle, en plus d'une facturation mensuelle à terme échu pour tous les autres frais.

## 10.2. Autres frais

Avaya facturera tous les autres frais et redevances dus en lien avec le Service, comme indiqué dans la commande applicable, y compris toute fonctionnalité de composant additionnel incrémentielle et tout package tiers.

# 11. Durée initiale, renouvellement et résiliation

## 11.1. Durée initiale

Le Service est proposé sur la base d'un abonnement, avec des conditions d'abonnement offertes par tranches de 36, 48 ou 60 mois. La durée initiale sera indiquée dans la commande, et cette durée prendra fin 36, 48 ou 60 mois (selon le cas) après la date de début du contrat.

## 11.2. Renouvellement

Le service Avaya Nexus n'est pas renouvelé automatiquement. Le client doit renouveler pour la durée souhaitée avant l'expiration de la période d'abonnement alors en vigueur, sous réserve des (i) tarifs et (ii) de la description du service alors en vigueur.

## 11.3. Résiliation pour convenance

Le Client peut résilier une Commande pour des raisons de commodité moyennant un préavis écrit de 90 jours (courriel insuffisant), sous réserve du paiement par le Client des frais de résiliation décrits ci-dessous. La résiliation anticipée de toute commande groupée avec des services tiers est assujettie aux pénalités de résiliation anticipée répercutées par le fournisseur applicable.

| **Frais de résiliation** |
| --- |
| 100 % de la somme des frais calculés sur la base du poste mensuel pour la période commençant à la date d'entrée en vigueur de la résiliation jusqu'à la fin de la durée initiale ou de toute durée de renouvellement. |

# 12. Gestion des sorties

## 12.1. Assistance à la résiliation

À la résiliation ou à l'expiration d'une commande, Avaya peut, à sa seule discrétion, fournir une assistance à la résiliation. Toute assistance de ce type sera fournie conformément à un accord distinct de Services professionnels Avaya.