

ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE (ANS)

Pendant la durée de l'Accord en vigueur, les Services seront opérationnels et disponibles au Client au moins 99,9 % du temps d'un mois calendaire (le « **ANS XMedius Cloud** »). Si XMedius ne répond pas aux conditions du ANS XMedius Cloud, et si le Client respecte ses obligations en vertu du présent ANS XMedius Cloud et de l'Accord, le Client sera admissible à recevoir les crédits de service décrits ci-dessous. Cet ANS XMedius Cloud est le seul et unique recours du Client pour tout manquement par XMedius au respect du présent ANS XMedius Cloud.

DÉFINITIONS

Les définitions suivantes sont applicables au ANS XMedius Cloud. Les termes portant une initiale capitale dans ce document, s'ils ne sont pas autrement définis ici, ont le même sens que celui qui leur est attribué dans les Termes et Conditions liés à la proposition de Services.

« **Accord** » désigne la proposition de Services conclue par et entre XMedius et le Client, ainsi que les termes et conditions jointes à cette proposition de Services pour former une partie intégrante de cette dernière.

« **Interruption** » signifie pour le Service concerné, une période de temps pendant laquelle le Client ne peut plus envoyer ou recevoir de télécopies ou échanger des fichiers en vertu d'un Accord valide. Cette période commençant au moment où XMedius a été mis au courant d'un tel problème et se terminant une fois qu'une solution est fournie au Client lui permettant la réception et la transmission de télécopies ou de fichiers.

« **Pourcentage de Disponibilité Mensuelle** » signifie le nombre total de minutes dans un mois calendaire moins le nombre de minutes d'Interruption subies dans un mois calendaire, divisé par le nombre total de minutes dans un mois calendaire.

« **Services** » a le sens attribué à ce terme dans l'Accord.

« **Crédit de Service** » signifie ce qui suit:

POURCENTAGE DE DISPONIBILITÉ MENSUELLE	
< 99,9 % ~ ≥ 99,0 %	25 %
< 99,0 % ≥ ~ 95,0 %	50 %
< 95,0 %	100 %

CRÉDITS

Si le Service concerné est souscrit en tant qu'abonnement, le Crédit de Service est calculé en fonction de la plus petite valeur entre la moyenne mensuelle des frais de service du forfait de base mensuel sur 3 mois et les frais de service du forfait de base mensuel du mois courant, et délivré sous forme de crédit dans la facture suivante du Client. Si le Service concerné est souscrit sur une base de crédits prépayés, le Crédit de Service est calculé en fonction de la plus petite valeur entre la moyenne mensuelle de consommation de crédits sur 3 mois et la consommation de crédits mensuelle courante, et délivré sous forme d'ajustement de crédit dans le compte XMedius Cloud du client.

En aucun cas, les Crédits de Service ne peuvent être échangés contre de l'argent ni convertis en montants monétaires. XMedius se réserve le droit de déduire des Crédits de Service les coûts sous-jacents de communication encourus pour la livraison des pages de fax.

Le Client doit demander les Crédits de Service. Afin de recevoir l'un des niveaux de Crédit de Service décrits ci-dessus, le Client doit en aviser XMedius dans les trente (30) jours à partir du moment où le Client devient admissible à un niveau de Crédit de Service. Le non-respect de cette exigence entraînera l'annulation des Crédits de Service du Client.

EXCLUSIONS RELATIVES À L'ANS DE XMEDIUS CLOUD

L'ANS de XMedius Cloud ne s'applique pas aux services excluant expressément son application (comme lorsque précisé dans la documentation pertinente pour de tels services), ou lors de problème de performance : (i) dus à des situations relevant de cas de force majeure, y compris, sans toutefois s'y limiter, les catastrophes naturelles, incendies, inondations, conflits de travail, émeutes, interventions des autorités militaires ou civiles, actes de guerre, déclarée ou non, au terrorisme, à la défaillance des services publics et collectifs ou tous autres événements imprévisibles; (ii) résultant de la violation d'une disposition de l'entente de la part du Client; ou (iii) résultant de l'équipement du Client ou de celui d'une tierce partie, ou encore des deux (n'étant pas sous le contrôle principal de XMedius); ou (iv) une défaillance de télécommunication résultant d'un événement hors du contrôle raisonnable de XMedius; ou (v) résultant d'un entretien planifié raisonnable, d'un entretien lié à des problèmes critiques ou tous autres éléments indépendants de la volonté raisonnable de XMedius.

Nonobstant toute disposition contraire, XMedius se réserve le droit d'actualiser ou de modifier l'ANS, mentionné aux présentes de temps à autre et publiera un exemplaire de l'ANS modifié sur son site Web à l'adresse suivante : www.xmedius.com/fr/xmc_sla. XMedius encourage le client à vérifier l'ANS régulièrement. Si XMedius effectue tout changement substantiel à l'ANS, XMedius avisera le client en publiant un avis préalable et visible sur son site Web ou fera parvenir un courriel à cet effet. Le client sera réputé avoir accepté l'ANS, tel que modifié, si celui-ci continue de faire appel auxdits Services après avoir pris conscience de telles modifications.