

NUANCE CONDITIONS GENERALES DE SERVICE POUR DRAGON MEDICAL ONE ET POWERMIC MOBILE

VERSION APPLICABLE AUX CLIENTS QUI ACHÈTENT DES SERVICES D'HEBERGEMENT PAR L'INTERMÉDIAIRE DE DISTRIBUTEURS AGRÉÉS

Les présentes conditions générales de service pour Dragon Medical One et PowerMic Mobile (" **Conditions générales** ") sont émises par Nuance Communications Ireland Limited, dont le siège social est situé au 20 Merrion Road, Ballsbridge, Dublin 4, Irlande (" **Nuance** ") et s'appliquent aux Services d'hébergement et au logiciel Nuance (tous deux définis ci-dessous) qui sont mis à disposition du marché par Nuance et spécifiés dans un Bon de Commande (telle que défini ci-dessous) entre vous (" **Client** ") et le Distributeur agréé (tel que défini ci-dessous), auprès duquel vous souscrivez aux Services d'hébergement et aux licences du logiciel Nuance. Les Conditions générales prennent effet à l'égard du Client lorsque celui-ci commence à utiliser les Services d'hébergement et les licences du logiciel Nuance après la signature et l'exécution d'un Bon de Commande auprès d'un Distributeur agréé de son choix. Nuance peut mettre à jour les présentes Conditions générales de temps à autre sans préavis, et ces dernières sont disponibles à l'URL suivante: <https://www.nuance.com/about-us/terms-and-conditions/terms-of-service/dmo-ppm.html>. Nuance recommande d'imprimer une copie des présentes Conditions générales pour vos dossiers.

Lorsque le Client signe un Bon de commande avec un Distributeur agréé et paie ce dernier, Nuance n'est pas le fournisseur des Services d'hébergement et des licences de logiciels Nuance à l'égard du Client et n'est donc pas responsable envers ce dernier des obligations liées à la souscription des Services d'hébergement et des licences de logiciel Nuance. En conséquence, Nuance n'est pas partie aux Conditions générales conclues entre le Client et le Distributeur agréé et n'est pas tenue d'en respecter le contenu.

Les Conditions Générales de Nuance n'affectent pas les droits que les Clients tiennent de leur relation contractuelle avec le Distributeur agréé de leur choix, ni leur droits légaux concernant la souscription des Services d'hébergement et des licences de logiciel Nuance via la signature d'un Bon de commande.

1. DEFINITIONS. Aux fins des présentes Conditions générales, les termes ci-dessous ont la signification suivante :

- 1.1 "**Utilisateur autorisé**" : un seul employé, collaborateur ou prestataire d'un Etablissement de santé.
- 1.2 Par "**Données**", désigne toute donnée audio, images et/ou textes, tous les éléments de données en sortie (par exemple, l'interprétation du contenu clinique en xml ou autre format), les transcriptions associées ou les rapports médicaux, qu'ils soient sous forme de projet ou de version finale, toute information reçue par le Client dans le cadre d'un Bon de Commande, ou toute autre information clinique reçue par Nuance de la part du Client.
- 1.3 "**Distributeur agréé**" désigne le distributeur indépendant autorisé de Nuance tel qu'identifié dans le Bon de Commande.
- 1.4 "**Services d'hébergement**" désigne l'une des offres en mode Software as a Service ("**SaaS**") suivantes, détenues et exploitées par Nuance, et spécifiées dans un Bon de Commande ; ces offres en mode SaaS sont mises à la disposition du Client via Internet dans le cadre d'un Abonnement : (i) Dragon Medical One ; et/ou (ii) PowerMic Mobile.
- 1.5 "**Établissement de santé**" désigne un hôpital, un cabinet de médecin, une clinique, un établissement chirurgical ou tout autre établissement fournissant des services de soins de santé, qui est entièrement détenu ou contrôlé par le Client. Dans le cadre de la présente définition, le "contrôle" signifie (i) le pouvoir d'élire la majorité des administrateurs d'une société ou des dirigeants similaires d'une entité, ou (ii) le pouvoir par contrat d'exploiter ou de gérer les opérations quotidiennes d'un établissement de soins de santé.
- 1.6 "**Logiciel Nuance**" désigne la version sous forme de code objet binaire de tout logiciel client léger ou application Web en format propriétaire de Nuance que Nuance fournit (via le Distributeur agréé) au Client et à ses Utilisateurs autorisés et qui offre une fonctionnalité sur un appareil pris en charge (tel qu'identifié dans la documentation) pour accéder et utiliser un Service d'hébergement. Le "Logiciel Nuance" inclut toutes les corrections, modifications, améliorations, mises à jour et mises à niveau du Logiciel Nuance, le cas échéant, que Nuance peut fournir au Client (via le Distributeur agréé) dans le cadre des présentes Conditions générales, ainsi que toute la documentation y afférente.
- 1.7 "**Bon de Commande**" désigne un document contractuel que le Client signe avec un Distributeur agréé, en vertu duquel le Client s'engage à souscrire aux Services d'hébergement et aux licences de Nuance identifiés dans le Bon de Commande, sous réserve des présentes Conditions générales.
- 1.8 "**Abonnement**" désigne l'utilisation et l'accès aux Services d'hébergement et au Logiciel Nuance que le Client obtient du Distributeur agréé dans le cadre d'un Bon de Commande. Chaque Abonnement permet au Client d'autoriser un seul Utilisateur autorisé à accéder et à utiliser un seul Service d'hébergement pendant la durée de l'Abonnement conformément aux Conditions générales et au Bon de commande applicable.

2. LA FOURNITURE DE SERVICES D'HEBERGEMENT

- 2.1 Services d'hébergement. Le Distributeur agréé permettra au Client d'accéder et d'utiliser les Services d'hébergement identifiés dans un Bon de commande pendant la durée de l'Abonnement, sous réserve des présentes Conditions générales. Nuance assurera l'hébergement, le fonctionnement et la maintenance des équipements et des logiciels composant les Services d'hébergement.

- 2.2 Infrastructures et services. Le Client est responsable de fournir et/ou de modifier à ses propres frais tout le matériel informatique, les logiciels, les équipements de communication, les services de télécommunications, la connectivité Internet, les fonctionnalités de pare-feu et l'infrastructure connexe qui sont nécessaires aux Utilisateurs autorisés pour accéder et utiliser les Services d'hébergement (collectivement, les "Systèmes") comme recommandé dans la documentation. Le Client fournira un accès aux Systèmes et des informations au Distributeur agréé et à Nuance dans la mesure où ces derniers en ont raisonnablement besoin pour fournir les Services d'hébergement au Client. Le Client s'engage à mettre à disposition une personne compétente qui servira de point de contact pour le Client dans le cadre de la fourniture des Services d'hébergement au Client, et à maintenir un employé ou un sous-traitant compétent qui aidera à résoudre tout problème pouvant survenir lors du fonctionnement courant des Services d'hébergement pendant la durée de l'Abonnement. Le Client reconnaît s'engage à tester de manière adéquate du Logiciel Nuance et les Services d'hébergement dans un cadre simulant raisonnablement l'environnement de production prévu par le Client avant l'utilisation initiale en production et avant de continuer à l'utiliser après toute modification de cet environnement.
- 2.3 Data Backup. Le Client reconnaît que les services d'hébergement ne servent pas de dépôt pour les Données du Client et il est de la responsabilité du Client de stocker et de sauvegarder régulièrement ses Données.

3. L'OCTROI DE DROITS

- 3.1 Sous réserve des Conditions générales et de toute exigence ou restriction supplémentaire indiquée par voie contractuelle entre le Client et le Distributeur agréé, Nuance accorde au Client, ce que ce dernier accepte, un droit limité, révocable, non exclusif et non transférable d'autoriser tout Utilisateur autorisé à se rendre dans l'Etablissement de santé du Client :

(a) d'accéder et d'utiliser à distance, via internet, ce Service d'hébergement pendant la durée de l'Abonnement ; à condition que cet accès et cette utilisation soient : (i) proportionnés à l'utilisation prévue des Services d'hébergement (comme prescrit par les présentes Conditions générales et la documentation) ; et (ii) uniquement pour les besoins commerciaux internes du Client associés à cet Etablissement de santé ; et (iii) si le Service d'hébergement est PowerMic Mobile, alors PowerMic Mobile ne peut être utilisé qu'en combinaison avec un abonnement valide au Service d'hébergement Dragon Medical One.

b) d'utiliser le Logiciel Nuance pendant la durée de l'Abonnement dans le seul but limité d'accéder à ce Service d'hébergement et de l'utiliser dans le cadre des droits accordés à la clause 3.1. a) et de télécharger et de copier le Logiciel Nuance sur autant d'appareils qu'il est raisonnablement nécessaire pour exercer le droit accordé à la clause 3.1. a), à condition que cette utilisation et cette copie soient en adéquation avec l'utilisation prévue du Logiciel Nuance telle que prescrite par les présentes Conditions générales et la documentation.

- 3.2 Restrictions. Le Client ne doit pas permettre à un Utilisateur autorisé d'accéder et d'utiliser les Services d'hébergement ou le Logiciel Nuance en dehors de l'Etablissement de santé ou pour son usage personnel ou au profit d'un tiers. Le Client et ses Utilisateurs autorisés ne doivent pas (i) permettre à quiconque autre que les Utilisateurs autorisés d'accéder ou d'utiliser les Services hébergés ou le Logiciel Nuance, ou tout composant de ceux-ci, ni (ii) interférer ou perturber l'intégrité ou la performance des Services d'hébergement. En particulier, le Client ne s'autorisera pas, directement ou indirectement, et ne permettra pas aux Utilisateurs autorisés, employés, sous-traitants ou tout autre tiers de faire l'une des choses suivantes : (i) accéder aux Services d'hébergement avec des logiciels ou des moyens autres que ceux décrits dans les présentes Conditions générales, soumettre toute demande automatisée ou enregistrée aux Services d'hébergement, sauf disposition contraire des présentes Conditions générales, ou interférer ou perturber l'intégrité ou la performance des Services d'hébergement ; (ii) soumettre tout Service d'hébergement ou son infrastructure à des tests de sécurité, y compris des tests de pénétration, de découverte de réseau, d'identification de port et de service, d'analyse de vulnérabilité, de craquage de mot de passe ou de test d'accès à distance, sans l'accord écrit de Nuance ; (iii) modifier, porter, traduire ou créer des travaux dérivés des Services d'hébergement, du Logiciel Nuance ou de la documentation ; (iv) décompiler, désassembler, faire de l'ingénierie inverse ou tenter de reconstruire, identifier ou découvrir tout code source, idée sous-jacente ou algorithme des Services d'hébergement ou du Logiciel Nuance par quelque moyen que ce soit (sauf dans les limites autorisées par les lois impératives) ; (v) vendre, louer, concéder une licence ou une sous-licence, copier, céder, transférer, partager, commercialiser ou distribuer les Services d'hébergement, le Logiciel Nuance ou la documentation, sauf dans les cas expressément autorisés par les présentes Conditions générales ; (vi) accorder un accès ou une utilisation du Logiciel Nuance ou des Services d'hébergement par l'intermédiaire d'un bureau de service, d'un partage de temps ou d'un fournisseur de services applicatifs ; (vii) supprimer toute notice, étiquette ou marque de propriété des Services d'hébergement, du Logiciel Nuance ou de la documentation ; (viii) communiquer à un tiers les résultats de tout test de référence des Services d'hébergement ou du Logiciel Nuance ; ou (viii) faire échouer ou contourner tout contrôle ou limitation contenu dans ou associé à l'utilisation des Services d'hébergement ou du Logiciel Nuance.
- 3.3 Droits de propriété. Tous les droits qui ne sont pas expressément accordés au Client en vertu des présentes Conditions générales sont réservés par Nuance et/ou ses concédants de licence. Nonobstant toute utilisation des termes " vente ", " achat ", " approvisionnement " ou autres termes similaires dans les Conditions générales, Nuance et ses concédants de licence conservent tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Services d'hébergement et au Logiciel Nuance, ainsi qu'à toute œuvre dérivée de ces derniers, y compris, mais sans que cela soit exhaustif, tout(e) brevet, droit d'auteur, secret commercial et marque et autres droits de propriété intellectuelle associés aux Services d'hébergement et au Logiciel Nuance.
- 3.4 Respect des Conditions générales par les Utilisateurs autorisés. Le Client est responsable du respect des Conditions générales par chaque Utilisateur autorisé et se porte-fort du respect intégral et fidèle de ces Conditions générales par chaque Utilisateur autorisé. Le

Client informera rapidement Nuance de toute possession ou utilisation non autorisée, réelle ou présumée, du Logiciel Nuance ou des Services d'hébergement fournis dans le cadre des présentes Conditions générales.

- 3.5 Gestion des comptes des NMS. L'utilisation et l'administration de l'Abonnement par le Client et la création de profils d'utilisateurs pour ses Utilisateurs autorisés sont gérées par le logiciel propriétaire Nuance Management Server ("NMS") qui est hébergé par Nuance. Le NMS fait partie des services d'hébergement. Nuance a conclu un contrat avec un Distributeur agréé pour administrer la partie console de NMS pour le Client et le Client consent à ce que le Distributeur Agréé ou ses collaborateurs autorisés fournissent ces services administratifs. Le Client fournira une coopération et une assistance raisonnables au Distributeur agréé dans le cadre de l'administration de son compte NMS.
- 3.6 Emplacement des centres de données. Si le Client est situé en Australie ou en Nouvelle-Zélande, Nuance mettra les services d'hébergement à la disposition du Client à partir de centres de données situés en Australie. Si le Client est situé au Royaume-Uni, Nuance mettra les Services d'hébergement à la disposition du Client à partir de centres de données situés au Royaume-Uni. Si le Client est situé en Allemagne ou en Autriche, Nuance mettra les Services d'hébergement à la disposition du Client à partir de centres de données situés en Allemagne. Si le Client est situé dans l'Union européenne mais en dehors de l'Allemagne, de l'Autriche et du Royaume-Uni, Nuance mettra les Services d'hébergement à la disposition du Client à partir de centres de données situés en France. Nuance peut fournir certains services d'assistance à partir de ses sites mondiaux, qui peuvent différer de ceux énumérés ci-dessus. Nuance se réserve le droit de modifier, conformément à la législation applicable en matière de protection des données, l'emplacement de ses centres de données, les territoires couverts par ses centres de données et/ou de mettre les Services d'hébergement à la disposition du Client à partir de centres de données situés dans des endroits autres que ceux mentionnés ci-dessus.

4. LA RESPONSABILITÉ DES SOINS MÉDICAUX

LE CLIENT RECONNAÎT (a) QUE LE LOGICIEL ET LES SERVICES D'HERBERGEMENT PEUVENT EMPLOYER LA RECONNAISSANCE VOCALE, DES TRAITEMENTS DU LANGAGE NATUREL ET DES EXTRACTIONS DE FAITS MÉDICAUX QUI SONT DES PROCESSUS STATISTIQUES ET QUE DES INEXACTITUDES SONT INHERENTES DANS CES PROCESSUS ET DANS LA PRODUCTION DE PRODUITS ET SERVICES DE NUANCES EMPLOYANT CES PROCESSUS ; ET (b) QUE LES ERREURS (Y COMPRIS LES ERREURS HUMAINES) SONT INHERENTES DANS LES SERVICES DE TRANSCRIPTION. LE CLIENT RECONNAÎT EN OUTRE QUE LES INEXACTITUDES ET LES ERREURS DANS LES RÉSULTATS DES PRODUITS ET SERVICES DE NUANCE SONT INÉVITABLES, ET CONVIENT QU'IL EST DE LA SEULE RESPONSABILITÉ DU CLIENT, DE SES UTILISATEURS AUTORISÉS D'IDENTIFIER ET DE CORRIGER TOUTE INEXACTITUDE ET ERREUR AVANT D'UTILISER ET/OU DE SE FIER AUX RÉSULTATS DE L'UTILISATION DE TOUT LOGICIEL, SERVICES D'HEBERGEMENT FOURNIS DANS LE CADRE DES PRÉSENTES CONDITIONS DE SERVICE. EN CONSÉQUENCE, LE CLIENT DOIT INDEMNISER ET DÉGAGER DE TOUTE RESPONSABILITÉ NUANCE, DISTRIBUTEUR AGREE, ET LEURS FILIALES RESPECTIVES, AINSI QUE LES MEMBRES, DIRIGEANTS, ADMINISTRATEURS, EMPLOYÉS, ENTREPRENEURS ET AGENTS DE CHACUN D'ENTRE EUX (CHACUN, UNE "PARTIE INDEMNISÉE") DE ET CONTRE TOUTES RESPONSABILITÉS, PERTES, COÛTS, DOMMAGES, RÉCLAMATIONS ET DÉPENSES DÉCOULANT DE, OU LIÉS À, TOUTE RÉCLAMATION OU POURSUITE JUDICIAIRE INTENTÉE CONTRE UNE PARTIE INDEMNISÉE DÉCOULANT D'UNE ALLÉGATION SELON LAQUELLE L'UTILISATION DE TOUT LOGICIEL, SERVICE D'HEBERGEMENT PAR LE CLIENT OU TOUT UTILISATEUR AUTORISÉ, A DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT CAUSÉ OU CONTRIBUÉ À LA MORT OU À DES BLESSURES CORPORELLES INJUSTIFIÉES D'UN TIERS À QUI LE CLIENT OU UN UTILISATEUR AUTORISÉ A MIS À DISPOSITION OU FOURNI DES SERVICES LIÉS À LA MÉDECINE.

5. ACCORD SUR LE NIVEAU DE SERVICE ET -EXCLUSION(S) DE RESPONSABILITÉ

5.1 DES LORS QUE LE CLIENT A CONCLU UN BON DE COMMANDE AVEC LE DISTRIBUTEUR AGRÉÉ EN TANT QUE FOURNISSEUR DES SERVICES D'HEBERGEMENT ET DU LOGICIEL NUANCE, LES RÈGLES SUIVANTES S'APPLIQUENT DANS VOTRE RELATION AVEC NUANCE. LES DROITS QUE LES CLIENTS TIENNENT DU CONTRAT OU DE LA LOI À L'EGARD DU DISTRIBUTEUR AGRÉÉ NE SONT PAS AFFECTÉS PAR CETTE CLAUSE.

5.2 **ACCORD SUR LE NIVEAU DE SERVICE.** L'Accord sur le niveau de service tel que défini dans l'annexe A des présentes Conditions générales s'applique aux Services d'hébergement.

5.3 DECHARGE DE RESPONSABILITE.

(1) DANS LA MESURE MAXIMALE PERMISE PAR LE DROIT APPLICABLE, IL N'Y A PAS DE GARANTIES, EXPRESSES OU IMPLICITES, et NUANCE décline expressément par les présentes toute garantie implicite de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier et/ou de non-contrefaçon et de titre. NUANCE NE GARANTIT PAS QUE LES SERVICES D'HEBERGEMENT PRODUIRONT UN RESULTAT COMMERCIAL OU FINANCIER PARTICULIER, NI QUE LES SERVICES D'HEBERGEMENT SERONT EXECUTES SANS ERREUR OU INTERRUPTION.

(2) EN AUCUN CAS, NUANCE NE PEUT ETRE TENU RESPONSABLE ENVERS LE CLIENT OU SES AFFILIÉS POUR TOUT DOMMAGE, DIRECT OU NON, DÉCOULANT DE OU EN RELATION AVEC LES PRÉSENTES CONDITIONS GENERALES OU EN VERTU DE TOUTE LOI APPLICABLE.

6. SERVICES DE SUPPORT DE NUANCE

- 6.1 **Support.** Pendant la durée de l'Abonnement, Nuance fournira des services de maintenance et de support pour les Services d'hébergement, qui comprendront la correction des erreurs et le support technique. Le point de contact principal du Client pour les services de maintenance et de support est le Distributeur agréé, mais il peut exister des accords entre le Distributeur agréé et Nuance qui permettent au Client de contacter directement Nuance pour les services de maintenance et de support. Dans ce cas, le Client recevra les coordonnées des services de maintenance et de support de Nuance via un canal de communication distinct et le Client devra également fournir ses coordonnées à Nuance pour être informé des périodes d'indisponibilité et des activités de maintenance prévus.
- 6.2 **Horaires.** Nuance fournit des services de support de 8h30 à 17h00, du lundi au vendredi dans les fuseaux horaires des Clients. Nuance fournira un support 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour les cas d'urgence lorsque les Services d'hébergement ne sont pas disponibles ou ne le sont que partiellement.

7. DURÉE ET RÉSILIATION

Durée de l'Abonnement. Sous réserve du droit de Nuance de résilier pour inexécution par le Client des Conditions générales, la durée initiale de l'Abonnement sera celle indiquée dans le Bon de commande applicable.

8. DONNÉES

Lorsque le Client signe un Bon de commande avec un Distributeur agréé et de tout Utilisateur autorisé accédant aux Services d'hébergement, les termes et conditions de l'Accord sur le Traitement des Données consultable à l'adresse <https://www.nuance.com/about-us/terms-and-conditions.html> ("DPA") sont incorporés aux présentes par référence et régissent le traitement des données à caractère personnel dans le cadre de ces Conditions générales qui sont régies par les lois applicables en matière de protection de la vie privée et des données à caractère personnel. Le Client comprend que les coordonnées de ses Utilisateurs autorisés seront transmises à Nuance pour l'exécution du Bon de Commande du Client. Nuance peut également utiliser ces informations pour ses intérêts légitimes, notamment à des fins de marketing pour communiquer d'autres produits et services de Nuance susceptibles d'intéresser le Client. Pour plus d'informations, le Client est invité à lire la Politique de confidentialité de Nuance <https://www.nuance.com/about-us/company-policies/privacy-policies.html>. Si, à tout moment, le Client ou ses Utilisateurs autorisés ne souhaitent pas recevoir de communications pour l'avenir, le Client et les Utilisateurs autorisés ont le droit de gérer leurs préférences en matière de courrier électronique à l'adresse <https://connect.nuance.com/Subscription-Management>.

Annexe A

Accord de niveau de service ("SLA") pour les services hébergés

1. DEFINITIONS

La "Période de base" désigne le nombre total de minutes d'un mois civil, commençant le premier jour de ce mois et se terminant le dernier jour de ce mois.

Le "temps d'indisponibilité", désigne le temps en minutes pendant lequel Nuance déclare que le Service d'hébergement est indisponible en raison d'un incident, d'un dysfonctionnement matériel ou d'une autre défaillance, ou une période pendant laquelle l'utilisation du Service d'hébergement est restreinte parce qu'elle produit des résultats erronés. Le Temps d'indisponibilité n'inclut pas les Événements exclus.

"Événements exclus" désigne le temps en minutes pendant lequel le Service d'hébergement ne fonctionne pas ou n'est pas disponible en raison: (a) d'une panne d'Internet ou du réseau du Client, (b) d'une maintenance programmée, y compris les mises à jour/suppressions de logiciels/réseaux/matériels, (c) d'une activité du Client qui empêche Nuance de fournir le Service en temps voulu, (d) de la défaillance d'une modalité, d'un système d'information ou d'un composant réseau non fourni par Nuance, (e) de l'incapacité du Client à faire fonctionner/maintenir le Service d'hébergement conformément à ses spécifications de service en vigueur, à la documentation et à l'utilisation prévue, (f) de facteurs échappant au contrôle raisonnable de Nuance (c'est-à-dire des événements de force majeure, une panne de réseau ou de périphérique externe au data center de Nuance) ; (g) l'utilisation de services/matériels/logiciels non fournis, spécifiés ou recommandés par Nuance ; (h) le non-respect par le Client des instructions préalables de Nuance concernant l'utilisation du Service d'hébergement ; (i) l'utilisation de versions pré-version, bêta ou d'essai du Service d'hébergement ou de ses fonctionnalités ; (j) l'action ou omission non autorisée d'un employé du Client, d'un sous-traitant ou d'un fournisseur, entraînant une saisie erronée ou des tentatives d'exécution d'opérations dépassant les limites de service prescrites, ou (k) la suspension de l'accès du Client aux Services d'hébergement par Nuance conformément aux Conditions générales.

"Incident(s)" désigne(nt) (i) tout événement unique, ou (ii) un ensemble d'événements, qui entraînent un Temps d'indisponibilité.

2. ENGAGEMENT SUR LE TEMPS DE DISPONIBILITÉ DES SERVICES D'HEBERGEMENT

Nuance respectera l'engagement de disponibilité des Services d'hébergement indiqué dans le tableau ci-dessous pour les Services d'hébergement pendant chaque Période de base moins les Événements exclus ("Engagement de disponibilité des services hébergés"). Si l'Engagement de Disponibilité des Services d'hébergement n'est pas respecté et que le Client a demandé un Crédit de SLA au Distributeur agréé conformément à la clause 2 b., Nuance émettra un crédit à son Distributeur agréé ("Crédit de SLA") basé sur un pourcentage des frais que Nuance a reçus du Distributeur agréé concernant le Bon de commande, conformément au calendrier suivant :

Engagement disponibilité	de	Crédit SLA
99.5% - 100%		0%
98,5 % à moins de 99,5		5%
Moins de : 98,5		10%

- Période de disponibilité. La période de disponibilité est calculée comme suit : $100 * [1 - (\text{temps d'arrêt} / \text{Période de base moins les Événements exclus})]$.
- Crédit SLA. Le Client doit demander un Crédit SLA dans les quarante-huit (48) heures suivant la date de l'Incident en contactant le distributeur agréé pour ouvrir une demande de service. Nuance évaluera toutes les informations transmises à Nuance par le Distributeur agréé et déterminera de bonne foi si un Crédit SLA est dû. Nuance fera tous les efforts commercialement raisonnables pour traiter les demandes de Crédit SLA dans les trente (30) jours civils suivant la réception de la demande du Distributeur agréé. Le Client devra se mettre en relation avec le Distributeur agréé pour obtenir le Crédit SLA.

Pour pouvoir bénéficier du Crédit SLA, le Client doit utiliser la version actuelle ou la version antérieure la plus récente du Logiciel Nuance pour les Services d'hébergement qu'il a reçue du Distributeur agréé ou de Nuance et doit être en conformité avec les Conditions générales. Les Crédits SLA constituent le seul et unique recours du Client en cas de non-respect par Nuance d'un Engagement de Disponibilité des Services d'hébergement. Les Crédits SLA ne peuvent être transférés ou appliqués à aucun autre compte. Le Client n'a pas droit à des Crédits SLA s'il a contribué au problème de fonctionnement.