

Annexe sur les Services de Logiciel

1. Background

- 1.1. La présente Annexe sur les Services de Logiciel s'applique lorsque les Services effectués par Condeco dans le cadre du Contrat incluent des Services de Logiciel.
- 1.2. Les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans la présente Annexe sur les Services de Logiciel auront la signification qui leur est attribuée dans les Conditions d'Utilisation de Condeco.
- 1.3. Condeco fera tous les efforts commercialement raisonnables pour que les Services de Logiciel soient disponibles 24 heures sur 24, sept jours sur sept conformément aux niveaux de service visés dans la présente Annexe sur les Services de logiciels et ses modifications successives.
- 1.4. Condeco se réserve le droit de facturer le Client pour tous les services que le Client lui demande et qui ne seraient pas couverts par la présente Annexe sur les Services de Logiciel.
- 1.5. Condeco pourra périodiquement publier d'autres documents fournissant des informations relatives au matériel informatique ou aux services d'assistance, mais cette documentation n'aura pas de valeur contractuelle et ne sera fournie qu'à titre informatif. Seules les Conditions d'Utilisation de Condeco et la présente Annexe sur les Services de Logiciel régissent la fourniture d'assistance informatique par Condeco.
- 1.6. Les termes de la présente Annexe ne s'appliquent pas à tout problème qui en tout ou partie a été causé par ou auquel a contribué un matériel informatique ou un équipement qui n'aurait pas été fourni par Condeco.

2. Les Niveaux de Service hébergés de Condeco

Tous les Niveaux de Service (« Service Levels ») seront suivis et évalués vingt-quatre (24) heures sur 24, tous les jours de l'année et un rapport sur le Niveau de Disponibilité de Service (« Service Availability Level ») sera fourni tous les mois.

Tous les premiers jours du mois, le calcul se fera sur la base d'une disponibilité de 100%.

3. SL1-Niveau de Disponibilité du Service

Condeco fera les efforts raisonnables pour atteindre un niveau de Disponibilité du Service de 99,50%.

Condeco ne sera pas tenue responsable des problèmes de réseau interne ou de connexion internet du Client.

4. Calcul du Niveau de Disponibilité du Service

Le Niveau de Disponibilité du Service sera mesuré par un pourcentage du temps total pendant la Période de Mesure (telle que définie ci-après) et sera calculé de la manière suivante :

$$\text{Niveau de Disponibilité de Service} = \frac{(\text{temps de disponibilité possible total} - \text{temps total d'indisponibilité}) \times 100\%}{\text{Temps de disponibilité possible total}}$$

Disponibilité du Service	Période pendant laquelle les Utilisateurs ont pu avec succès ouvrir une session et accéder au Logiciel et faire usage des fonctionnalités essentielles, telles que définies ci-après à tout moment sauf pendant les périodes d'indisponibilités programmées.
---------------------------------	--

Temps de Disponibilité Possible Total	Correspond à la Période de Mesure (en minutes) en excluant les périodes d'indisponibilités programmées et les périodes d'indisponibilités d'urgence.
Temps Total d'Indisponibilité	<p>Est le temps pendant lequel le Service est indisponible.</p> <p>Le Temps Total d'Indisponibilité est mesuré en minutes.</p> <p>Le Temps d'Indisponibilité sera calculé à partir du moment où le Client notifie un incident de Priorité 1 au centre d'assistance de Condeco ou à compter du moment où un incident est enregistré et analysé comme de priorité 1 par le service de surveillance des infrastructures de Condeco.</p> <p>Tout incident de priorité 1 enregistré pendant la Période d'Indisponibilité Programmée sera considéré comme une Période d'Indisponibilité programmée et donc n'entrera pas dans le calcul du Temps Total d'Indisponibilité.</p>
Période de Mesure	Est le nombre total de minutes du mois considéré.
Période d'Indisponibilité Programmée	<p>Des Périodes d'Indisponibilité qui peuvent se produire pendant un créneau de maintenance, sont prévues conformément au Programme de Gestion des Services ou via une demande de modification urgente.</p> <p>Tout incident de priorité 1 enregistré pendant une Période d'Indisponibilité Programmée sera considéré comme une Période d'Indisponibilité Programmée et donc n'entrera pas dans le calcul du Temps Total d'Indisponibilité</p>
Fonctionnalités essentielles - Entreprise	Les Autorisés peuvent effectuer une recherche, réserver, corriger / annuler et gérer la réservation d'une salle, d'un bureau ou toute autre ressource (bureau, équipement audiovisuel, traiteur) via l'application web et la possibilité de générer des rapports intégrés ou standard dans l'application.
Fonctionnalités essentielles - Connect	Les périphériques d'écran et leurs paramètres peuvent être gérés sur un tableau de bord dans le Cloud, y compris la gestion des emplacements d'écran, des thèmes, des profils de paramètres et la surveillance de l'état des périphériques, de l'état de connectivité et des mises à jour logicielles des écrans. Sur les écrans numériques de la salle, les utilisateurs peuvent voir clairement si une salle est libre ou réservée, réserver, s'enregistrer, prolonger, terminer et supprimer des réservations sur l'écran tactile, en s'identifiant par un code PIN ou une carte RFID unique.

5. Avoirs

Si, selon les mesures énoncées dans «Calcul du Niveau de Disponibilité du Service », Condeco n'atteint le Niveau de Disponibilité du Service qui y est indiqué, le cadre suivant sera utilisé pour émettre des avoirs au profit du Client lesquels seront à imputer sur des facturations futures :

Période pendant laquelle le Niveau de Disponibilité du Service n'a pas été atteint sur douze mois à compter de la Date d'Effet ou de la date anniversaire de la Date d'Effet	Avoirs calculés sur la base d'1/12 de la valeur annuelle des Frais Initiaux
Premier (1er) mois	5%
Deuxième (2ème) mois	10%
Troisième (3ème) mois	15%
Quatrième (4ème) mois	20%
Cinquième (5ème) mois	25%
Tous mois suivants	25%

Aucun avoir ne sera émis avant que Condeco ait effectué toutes les configurations, tests et migrations de données qui auront pu être convenues avec le Client. Le système de calcul des avoirs s'appliquera à compter du premier mois complet de fourniture de Services de Logiciel qui suivra la confirmation de Condeco selon laquelle le site du Client est désormais opérationnel. L'émission d'avoirs prévue à la présente Annexe est le seul recours dont dispose le Client relativement à toutes réclamations que le Client pourrait avoir au titre des périodes d'indisponibilité du service. Les avoirs émis en vertu de la présente Annexe sont incessibles, n'ont aucune valeur monétaire et ne pourront être utilisés que comme avoirs à imputer sur des factures ultérieures de Condeco. Pour solliciter l'émission d'un avoir, le Client doit contacter le service client de Condeco dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la fin du mois dont il s'agit. Si aucune demande n'est faite dans le délai de 10 jours ouvrables, le droit à un avoir disparaît. Tout avoir émis par Condeco doit être utilisé dans les deux ans de sa date d'émission, à défaut de quoi il perd automatiquement sa validité.

6. Objectif de réactivité du Service d'Assistance

- 6.1. Condeco s'engage à intervenir rapidement pour tous les incidents notifiés. Tous les problèmes peuvent être signalés au Service d'Assistance de Condeco 24 heures sur 24, 7 jours sur sept, 365 jours par an sur le portail d'assistance en ligne.
- 6.2. Condeco ne garantit pas les délais relatifs à la résolution de problèmes et une résolution peut prendre la forme d'un correctif d'urgence (« hotfix patch »), d'une solution de contournement (« workaround »), d'un changement à apporter à la configuration du système ou toute autre solution que Condeco jugera raisonnable. Condeco fera les efforts raisonnables pour tenir les Objectifs de Délais d'Assistance figurant dans le tableau ci-après.
- 6.3. Condeco, pour résoudre les problèmes de disponibilité de priorité 1, fera des efforts continus (24 x 7x 365) jusqu'à ce qu'une solution de contournement (« workaround ») ou une résolution soit apportée ou jusqu'à ce que l'incident puisse être déclassé dans une catégorie de priorité inférieure. Une information régulière sur les progrès sera fournie par l'équipe d'assistance, néanmoins dans le cadre du traitement d'un incident de Priorité 1 la fréquence de ces informations sur l'état d'avancement sera définie et convenue avec le Client.
- 6.4. Si Condeco détecte un incident dans le cadre de son système de surveillance, elle analysera cette notification d'incident et générera un (ticket) de l'incident correspondant via son système de gestion d'incident. Les incidents sont classifiés selon les catégories de priorités définies.
- 6.5. Le Client sera informé par email de tous les tickets enregistrés.
- 6.6. Tant les tickets pro-activement générés par Condeco que les tickets générés par le Client sont gérés conformément aux Objectifs de Délais d'Assistance ci-dessous.
- 6.7. Le surclassement ou le déclasserement de niveau de priorité d'un incident est possible si, au cours du processus de traitement de l'incident, l'incident ne correspond plus au niveau de priorité qu'on lui avait attribué sur la base de son impact actuel sur la prestation des Services. Le niveau de priorité sera surclassé / déclassé au profit du niveau de priorité qui reflète de manière la plus adéquate l'impact actuel de l'incident.

7. Objectif de temps de réponse du service d'Assistance

Priorité	Délai d'intervention
1 - Critique	30 mins
2 - Haute	1 heure
3 - Moyenne	8 heures
4 - faible	24 heures

8. Définition des niveaux de Priorité

Priorité	Description
1 - Critique	Le système du Client est complètement inexploitable ou l'incident restreint considérablement les

	fonctionnalités causant une désorganisation grave de l'activité du Client sans solution de contournement (« workaround ») acceptable.
2 - Haute	<ul style="list-style-type: none"> - Le système du Client fonctionne mais certaines fonctionnalités essentielles sont inutilisables ou perturbées; - Les opérations peuvent se poursuivre mais de façon restreinte, cependant à long terme la productivité pourrait être impactée négativement ce qui pourrait entraîner une perturbation significative de l'activité du Client; - Une solution de contournement (« workaround ») temporaire est disponible mais ne peut être utilisée sur une période de temps prolongée.
3 - Moyenne	<ul style="list-style-type: none"> - Le système du Client fonctionne permettant aux utilisateurs de continuer à utiliser le logiciel mais des fonctionnalités non essentielles sont inutilisables ou perturbées pour un ensemble d'individus/ de zones causant quelques perturbations de l'activité du Client ; - Une solution de contournement temporaire est disponible ; - Une défaillance affectant un ou plusieurs écrans numériques pour salles de réunion, bureaux ou les bornes, qui les rend inutilisables. - Ceci est le plus haut niveau de priorité disponible pour une demande d'assistance standard non facturable (fourniture de licences supplémentaires, scripts SQL standard, documentation destinée à l'utilisateur).
4 - Faible	<ul style="list-style-type: none"> - Le désagrément causé aux utilisateurs est limité à un seul ou une minorité d'utilisateurs finaux, le problème est de nature esthétique et n'affecte pas les activités d'exploitation du Client de manière significative et l'utilisation peut se poursuivre via une solution de contournement (« workaround »); - Une défaillance qui affecte le fonctionnement normal d'un ou plusieurs écrans numériques pour salles de réunion, bureaux ou les bornes, mais qui ne les rend pas inutilisables; problèmes non soumis à des contraintes de temps (tels que la configuration de l'UAT, demandes de mise à niveaux ou demandes relatives aux fonctionnalités du logiciel).

9. SL2 – Niveau de service de la Maintenance programmée

- 9.1. Niveau de Service: toute maintenance portant sur les logiciels ou la plateforme sera effectuée par Condeco pendant le créneau de maintenance convenu, ou conformément au Programme de Gestion des Services publié périodiquement.
- 9.2. La maintenance programmée sera limitée à 8 heures par mois calendaire.

10. Programme de Gestion des Services / créneau de maintenance

- 10.1. Condeco s'efforcera d'informer le Client au moins une semaine à l'avance de toute maintenance pouvant impacter la disponibilité, ou les fonctionnalités des Services.

11. Maintenance d'urgence

En cas de nécessité de procéder à une maintenance d'urgence qui impacte la disponibilité, la performance ou les fonctionnalités des Services, Condeco s'efforcera d'effectuer une notification au moins 1 heure avant le début de celle-ci.