

Niveau de service de la maintenance logicielle (SafeQ Maintenance Only KM)

pour YSoft SafeQ (SafeQ)

La présente annexe constitue une partie intégrante du contrat de vente, de service, de vente et de service, de location et de service ou du contrat de licence et de maintenance logicielle ou du contrat de maintenance logicielle (dénommé ci-après «**contrat individuel**») conclu entre GRAPHAX SA (dénommé ci-après «**GRAPHAX**») et le CLIENT.

1. Objectif et finalité

Le CLIENT peut convenir pour le(s) **logiciel(s) SafeQ** répertorié(s) dans le contrat individuel la fourniture de prestations d'entretien et d'assistance spéciales par GRAPHAX (prestations également dénommées ci-après de façon générale «**maintenance logicielle SafeQ**»).

La présente annexe décrit les prestations d'entretien et d'assistance fournies par GRAPHAX sur la base du niveau de service pour le(s) logiciel(s) SafeQ (conformément aux paragraphes 3 et 4 ci-dessous) choisi par le CLIENT dans le cadre de la maintenance logicielle contractuellement convenue.

En cas de dérangement (au sens de la définition du paragraphe 2 ci-dessous), GRAPHAX fournit les prestations d'entretien et d'assistance sur la base des dispositions suivantes.

2. Dérangement

Il y a **dérangement** nécessitant une intervention de GRAPHAX dans le cadre de la maintenance logicielle SafeQ lorsque l'utilisation d'une partie ou de la totalité du/des logiciel(s) SafeQ est rendue impossible en raison d'un défaut logiciel ou d'une erreur de réglage ou de paramétrage dudit/desdits logiciels ou lorsque, à cause d'une défaillance du/des logiciel(s) SafeQ, les appareils GRAPHAX éventuellement concernés (dénommés ci-après «**matériel**») ne peuvent pas être utilisés ou ne peuvent l'être que de façon limitée. Les dérangements sont classifiés par Graphax en Critical, Major et Non-Classified Incidents, et traités selon le niveau de service défini ci-dessous.

- Il y a **Critical Incident** lorsque plus de 50% des utilisateurs ne peuvent plus imprimer, photocopier ou numériser, lorsqu'un autre processus de travail critique pour l'activité et spécifié dans le descriptif de la solution ne peut plus être utilisé ou que des personnes non autorisées sont suspectées d'avoir accès à des informations confidentielles.
- Il y a **Major Incident** lorsque le dérangement concerne plusieurs utilisateurs ou que l'une des fonctions clés fournies par le logiciel est interrompue ou non disponible.
- Un **Non-Classified Incident** désigne un dérangement qui n'est identifié ni comme Critical ni comme Major.

Un **défaut** («defect») est une erreur connue dans le code logiciel ou dans le matériel hardware associé au logiciel, qui peut conduire à un dérangement correspondant. Les défauts sont également classifiés en Critical et Major sur la base du dérangement.

3. Niveau de service SafeQ Maintenance Only KM pour le(s) logiciel(s) SafeQ

GRAPHAX et le CLIENT ont, dans le contrat individuel pour logiciel(s) (=contrat de licence et de maintenance logicielle ou contrat de maintenance logicielle) pour le(s) logiciel(s) SafeQ, convenu d'un niveau de service (dénommé ci-après «**niveau de service SafeQ Maintenance Only KM**»). Dans ce cas, est appliqué pour la maintenance logicielle SafeQ le niveau de service convenu dans le contrat de licence et de maintenance logicielle ou le contrat de maintenance logicielle (niveau de service matériel ≠ niveau de service SafeQ).

GRAPHAX apporte le niveau de service SafeQ choisi uniquement en cas de descriptif de la solution signé par les deux parties / procès-verbal de réception.

Les horaires de permanence, les temps de réaction, les temps d'intervention et les temps de résolution déterminants et applicables pour le niveau de service SafeQ, ainsi que les définitions des termes, sont indiqués au paragraphe 4 ci-dessous.

4. Définition du niveau de service SafeQ Maintenance Only KM / définitions des termes

4.1 Définition du niveau de service SafeQ Maintenance Only KM

Dérangements	Horaires de permanence	Temps de réaction	Temps d'intervention	Temps de résolution
Critical Incidents	Horaires de permanence: Lundi au vendredi, de 07h30 à 12h00 et 13h00 à 17h00 sauf jours fériés légaux sur le site du logiciel	5 jours de travail	5 jours de travail	60 jours de travail
Major Incidents		10 jours de travail	10 jours de travail	n/a
Non Classified Incidents		15 jours de travail	n/a	n/a

4.2 Définitions des termes

Horaires de permanence: les signalements de dérangement peuvent être faits par le CLIENT pendant les heures de bureau, du lundi au vendredi, de 07h30 à 12h00 et 13h00 à 17h00, sauf les jours fériés légaux sur le site d'installation du logiciel. Les signalements de dérangement se font en téléphonant au centre de service GRAPHAX, dont le numéro de téléphone figure sur la plaquette apposée sur l'appareil. Un signalement de dérangement est réputé être parvenu chez GRAPHAX lorsqu'un collaborateur de service l'a reçu par téléphone.

Temps de réaction: rappel par un collaborateur de service GRAPHAX après réception d'un signalement de dérangement pour analyser le problème ou apporter une assistance par téléphone et/ou convenir d'un rendez-vous.

Temps d'intervention: le temps d'intervention désigne le temps s'écoulant entre le rappel d'un collaborateur de service et le moment où GRAPHAX commence à intervenir au titre de l'assistance. Cette assistance peut être apportée à distance ou sur place.

Temps de résolution: on désigne par temps de résolution la durée qui s'écoule entre le moment où GRAPHAX fournit un « On System Support » et dispose de toutes les informations nécessaires et le moment auquel la panne est éliminée. Ceci peut se faire en mettant en œuvre un « Recovery Scenario » défini, par reconfiguration du produit ou de l'environnement, par mise à jour du produit avec une nouvelle version ou un Hotfix ou par n'importe quel Workaround disponible, qui restaure la fonctionnalité du produit telle qu'elle était avant la panne. GRAPHAX ne garantit le temps de résolution que par accès à distance.

5. Maintenance logicielle SafeQ

5.1 Généralités

Le CLIENT sait que le logiciel SafeQ pour lequel des prestations d'entretien et d'assistance sont fournies est un logiciel réalisé par des tierces personnes (dénommées ci-après «**fabricant du logiciel**»). Les éventuelles assurances et garanties données par le fabricant du logiciel quant à la fonctionnalité du/des logiciel(s) SafeQ sont définies par le contrat entre le CLIENT et le fabricant du logiciel. GRAPHAX ne donne aucune assurance et ne garantit pas la fonctionnalité irréprochable du/des logiciel(s) SafeQ et n'assume, en dehors des prestations d'entretien et d'assistance dont la liste figure ci-dessous, aucune responsabilité quant à la correction des défauts sur le(s) logiciel(s) SafeQ.

5.2 Prestations d'entretien et d'assistance comprises

En convenant d'une maintenance logicielle SafeQ dans le contrat individuel, GRAPHAX s'engage exclusivement à fournir pour le(s) logiciel(s) SafeQ les prestations d'entretien et d'assistance dont la liste figure dans le présent paragraphe. Le prix de la maintenance logicielle SafeQ est convenu dans le contrat individuel.

Dans le cadre du niveau de service SafeQ convenu, les prestations d'entretien et d'assistance de GRAPHAX en cas de dérangement sont (exhaustivement):

- La fourniture sur un support de données ou en ligne de patches ou de correctifs pour remédier aux erreurs de programmation;
- La fourniture sur un support de données ou en ligne de service packs pour une correction de plus grande ampleur des erreurs;
- Les prestations suivantes d'entretien et d'assistance en rapport avec le produit si le dérangement n'a pas été causé par le CLIENT lui-même:
 - Analyse et identification du problème (GRAPHAX vérifie s'il y a dérangement et, si oui, s'il concerne le matériel ou le(s) logiciel(s));
 - Efforts de dépannage (GRAPHAX essaye de remédier au dérangement);
 - Gestion du transfert au fabricant du logiciel (si GRAPHAX ne peut pas remédier elle-même au dérangement, GRAPHAX joue le rôle de coordinateur avec le fabricant du logiciel et organise le dépannage par ce dernier, ou procède pour le compte du CLIENT aux analyses nécessaires avec le fabricant du logiciel).

Dans le cadre du niveau de service SafeQ convenu, les prestations d'entretien et d'assistance de GRAPHAX indépendamment d'un dérangement sont (exhaustivement):

- La fourniture sur un support de données ou en ligne de mises à jour en versions mineures (par ex. passage de la version 2.4 à la version 2.5);
- La fourniture sur un support de données ou en ligne de mises à jour en versions mineures (par ex. passage de la version 2.4 à la version 3.0);
- La mise à disposition sous forme électronique de versions actualisées de la documentation du/des logiciel(s).

5.3 Prestations d'entretien et d'assistance non comprises

En conséquence, ne font pas partie des obligations contractuelles de GRAPHAX et ne sont donc pas non plus comprises dans le prix de la présente maintenance logicielle, entre autres, les prestations d'entretien et d'assistance suivantes:

- Prestations d'entretien et d'assistance rendues nécessaires parce que le CLIENT n'a pas respecté une instruction ou une recommandation du fabricant du logiciel relative à l'installation ou à l'utilisation du logiciel (par ex. modification de l'infrastructure informatique contraire aux prescriptions du fabricant du logiciel) ou parce qu'il est lui-même responsable du dérangement;
- Prestations d'entretien et d'assistance rendues nécessaires par une intervention sur le code de programmation du logiciel ou par la modification des paramètres système;
- Programmation et réalisation de nouvelles fonctions logicielles à la demande du CLIENT;
- Réalisation ou vérification d'opérations de sauvegarde de données;
- Assistance aux utilisateurs finaux chez le CLIENT;
- Assistance à la configuration;
- Assistance à la mise en service de nouvelles installations;
- Installation de mises à jour et de mises à niveau;
- Services de préparation et de conseil;
- Instruction et formation.

6. Dispositions générales

- a. Toute réponse téléphonique aux questions sans rapport avec un dérangement ou en rapport avec des prestations comprises (voir paragraphe 2 ou paragraphe 5.3) sera facturée séparément au CLIENT. Il est donc expressément recommandé au CLIENT de consulter la fiche technique du logiciel ou les instructions d'utilisation du fabricant du logiciel avant de prendre contact avec le Centre de service GRAPHAX.
- b. Le CLIENT est tenu de désigner deux interlocuteurs internes compétents et de faire savoir à GRAPHAX quels sont les membres du personnel disponibles, en cas de dérangements, pour l'échange des informations nécessaires entre le CLIENT et GRAPHAX et autorisés à notifier des dérangements à GRAPHAX et à demander à GRAPHAX des prestations d'entretien et d'assistance.
- c. Le CLIENT est tenu de décrire avec exactitude et précision les dérangements survenus et d'apporter une aide raisonnable pour la recherche et l'élimination des défaillances en suivant les consignes téléphoniques données par un collaborateur du Centre de service (par ex. en indiquant les codes d'erreur affichés sur l'appareil).
- d. Les interventions de GRAPHAX pour fournir des prestations d'entretien et d'assistance qui se révèlent inutiles en raison d'indications erronées données par le CLIENT ou pour d'autres raisons dont le CLIENT est responsable sont facturées séparément avec le temps de déplacement en sus, en fonction du temps passé.
- e. GRAPHAX peut réaliser les opérations d'entretien et d'assistance à distance ou sur place. Si le CLIENT refuse l'accès à distance de GRAPHAX, GRAPHAX est en droit de facturer au CLIENT les dépenses supplémentaires générées par l'assistance sur site.
- f. Les opérations d'entretien et d'assistance convenues avec le CLIENT dans le contrat individuel et effectuées en dehors des horaires de service mentionnés sont facturées séparément au CLIENT (main d'œuvre et temps de déplacement).
- g. Pendant la durée de la réparation, le CLIENT n'est pas en droit d'exiger des prestations de remplacement.
- h. En l'absence d'autres indications, les prestations d'entretien et d'assistance sont uniquement fournies à l'adresse de l'objet du service convenue dans le contrat individuel.
- i. Le CLIENT est tenu, quand il souhaite bénéficier de prestations d'entretien et d'assistance, de toujours les négocier pour l'ensemble de l'installation (p.ex. pour tous les appareils intégrés, pour tous les utilisateurs, pour tous les équipements client et serveur, etc.).