

Annexe Services Logiciels

1 Contexte

- 1.1 La présente Annexe Services Logiciels s'applique lorsque les Services fournis par Condeco dans le cadre du Contrat comprennent des Services Logiciels.
- 1.2 Les termes en majuscules qui ne sont pas définis dans la présente Annexe Services Logiciels ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions de Service de Condeco.
- 1.3 Condeco s'efforcera, dans la mesure du possible, de rendre le Service Logiciel disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, conformément aux niveaux de service indiqués dans la présente Annexe Service Logiciel, tel que modifiée de temps à autre.
- 1.4 Condeco se réserve le droit de facturer au Client tout Service demandé par le Client qui n'est pas couvert par la présente Annexe Services Logiciels.
- 1.5 Condeco peut, de temps à autre, publier d'autres documents qui fournissent des informations sur le matériel et les services d'assistance, mais ces documents ne sont pas contractuels et sont fournis à titre d'information uniquement. Les Conditions de Service de Condeco et la présente Annexe Services Logiciels régissent uniquement la fourniture de l'assistance logiciel par Condeco.
- 1.6 Les conditions de la présente Annexe ne s'appliquent pas à tout problème causé ou auquel a contribué en tout ou en partie par du matériel ou de l'équipement qui n'a pas été fourni par Condeco.

2 Niveaux de Service hébergé par Condeco

- 2.1 Tous les Niveaux de Service seront surveillés et évalués 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, et un Niveau de Disponibilité du Service sera fourni chaque mois.
- 2.2 Le premier jour de chaque mois, le calcul commencera avec une disponibilité de 100%.

3 Niveau de Disponibilité du Service

- 3.1 Condeco s'efforcera de respecter une Disponibilité du Service de 99,50 %.
- 3.2 Condeco n'est pas responsable des problèmes de réseau interne ou de connexion internet du Client.

4 Mesure du Niveau de Disponibilité du Service

Le Niveau de Disponibilité du Service sera mesuré en pourcentage du temps total de la Période de Mesure (telle que définie ci-dessous) et sera calculé comme suit :

$$\frac{(Total\ Possible\ Uptime - Total\ Downtime)}{Total\ Possible\ Uptime} \times 100\%$$

Fonctionnalité de base - Connexion	Les modules d'affichage et leurs paramètres peuvent être gérés sur un tableau de bord basé sur le cloud, y compris la gestion des emplacements d'affichage, des thèmes, des profils de paramètres et la surveillance de l'état du dispositif, de l'état de la connectivité et des mises à jour du logiciel d'affichage. Sur les écrans numériques des chambres, les utilisateurs peuvent voir clairement si une chambre est libre ou réservée, ils peuvent réserver, s'enregistrer, prolonger, terminer et supprimer des réservations sur l'écran tactile, en s'identifiant à l'aide d'un code PIN unique ou d'une carte RFID.
Fonctionnalité de base - Entreprise	Les utilisateurs peuvent effectuer une recherche, réserver, modifier/annuler et gérer la réservation d'une salle, d'un bureau ou d'autres ressources (bureau, équipement audiovisuel ou restauration) via l'application web et la possibilité d'exécuter des rapports intégrés/standards proposés dans l'application.
Période de	Le nombre total de minutes du mois concerné

mesure	
Temps d'Arrêt Programmé	<p>Les Temps d'Arrêt Programmés qui peuvent survenir au cours d'une fenêtre de maintenance sont convenus conformément à l'Annexe Gestion des Services ou par le biais d'une demande de modification d'urgence.</p> <p>Tout incident de Priorité 1 enregistré pendant un Temps d'Arrêt Programmé constituera un Temps d'Arrêt Programmé et ne sera pas comptabilisé dans le Temps d'Arrêt Total.</p>
Disponibilité du Service	Déterminé en fonction de la capacité des Utilisateurs à se connecter avec succès et à accéder au Logiciel et à utiliser la Fonctionnalité de Base (telle que définie ci-dessous) à tout moment, sauf pendant les Temps d'Arrêt Programmé .
Temps d'Arrêt Total	<p>Le temps pendant lequel la Disponibilité du Service n'est pas assurée, mesuré en minutes.</p> <p>Les Temps d'Arrêt sont enregistrés à partir du moment où le Client signale un incident de Priorité 1 au Service Desk de Condeco ou lorsqu'un événement est enregistré par le service de surveillance de l'infrastructure de Condeco et diagnostiqué comme étant de Priorité 1.</p> <p>Tout incident de Priorité 1 enregistré pendant un Temps d'Arrêt Programmé constituera un Temps d'Arrêt Programmé et ne sera pas comptabilisé dans le Temps d'Arrêt Total.</p>
Temps de Fonctionnement Total Possible	La Période de Mesure (en minutes) excluant les Temps d'Arrêt Programmés et les Temps d'Arrêt d'Urgence.

5 Crédits de Service

- 5.1 Si, conformément aux mesures définies dans le cadre de la Mesure du Niveau de Disponibilité du Service, Condeco n'atteint pas le Niveau de Disponibilité du Service indiqué dans le présent document, la structure suivante s'appliquera pour les notes de crédit à émettre sur le compte du Client et à utiliser pour les factures futures :

Période de Disponibilité du Service non atteinte dans les 12 mois à compter de la Date d'Entrée en Vigueur ou de son anniversaire.	Crédit calculé sur 1/12 de la valeur annuelle des Frais Initiaux.
Premier (1er) mois	5%
Deuxième (2e) mois	10%
Troisième (3e) mois	15%
Quatrième (4e) mois	20%
Cinquième (5e) mois	25%
Chaque mois suivant	25%

- 5.2 Les crédits de Service ne s'appliquent pas tant que Condeco n'a pas terminé la mise en place, les tests ou la migration des données qui ont pu être convenus avec le Client. Le calcul du crédit de service s'appliquera à partir du premier mois complet de fourniture des Services Logiciels suivant la remise par Condeco du site du Client comme étant en Service et prêt à être utilisé en production. Les Crédits de Service fournis dans le cadre de la présente Annexe constituent le seul recours du Client en ce qui concerne toute réclamation qu'il pourrait avoir en matière de temps d'arrêt ou de non-disponibilité des Services. Les crédits de service accordés dans le cadre de la présente Annexe ne sont pas transférables, n'ont aucune valeur monétaire et ne peuvent être utilisés que comme crédits sur des factures futures de Condeco. Pour demander un crédit de service, les Clients doivent contacter l'Assistance Client de Condeco dans les 10 jours ouvrables suivant

la fin du mois concerné. Si aucune demande n'est faite dans les 10 jours ouvrables, tout droit à un crédit de service est caduc. Tout crédit de service accordé par Condeco doit être remboursé dans les deux ans suivant son octroi, faute de quoi il expire automatiquement.

6 Réponse Cible de l'Assistance

- 6.1 Condeco s'engage à répondre rapidement à tous les incidents signalés. Les incidents, quelle que soit leur gravité, peuvent être signalés à l'Assistance Condeco 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an via le portail d'assistance en ligne.
- 6.2 Condeco ne garantit pas les délais de résolution, et une résolution peut consister en un correctif, une solution de contournement, une modification de la configuration du système ou toute autre solution que Condeco juge raisonnable. Condeco fournira des efforts raisonnables pour respecter les Délais de Réponse Cible de l'Assistance indiqués dans le tableau ci-dessous.
- 6.3 Condeco déploiera des efforts continus pour résoudre les problèmes de disponibilité de Priorité 1 jusqu'à ce qu'une solution de contournement ou une résolution puisse être fournie ou jusqu'à ce que l'incident puisse être rétrogradé à une priorité inférieure. Des mises à jour régulières de l'état d'avancement de tous les incidents soulevés seront fournies par le Service Desk. Toutefois, au cours d'un incident de priorité 1, la fréquence de ces mises à jour sera définie et convenue avec le Client.
- 6.4 Si Condeco détecte un événement par le biais de notre système de surveillance, nous diagnostiquerons l'avis d'événement et ouvrirons un incident pertinent par le biais de notre système de gestion des incidents. Les incidents sont classés en fonction des définitions des priorités.
- 6.5 Le Client sera informé de tous les tickets ouverts par un courriel de notification.
- 6.6 Les tickets proactifs ouverts par Condeco et les tickets réactifs ouverts par le Client sont gérés conformément aux Délais de Réponse Cible de l'Assistance ci-dessous.
- 6.7 La mise à niveau ou la rétrogradation du niveau de priorité est possible si, au cours du processus de gestion des incidents, l'incident ne justifie plus le niveau de priorité attribué en fonction de son impact actuel sur le fonctionnement en production des Services. Le niveau de priorité sera relevé ou abaissé au niveau qui reflète le mieux son impact actuel.

7 Délais de Réponse Cible de l'Assistance

Priorité	Délai de Réponse concernant la Production
1 - Critique	30 minutes
2 - Elevé	1 heure
3 - Moyen	8 heures
4 - Faible	24 heures

8 Définitions des priorités

Priorité	Description
1 - Critique	Le système de production du Client est complètement inopérant ou sa fonctionnalité est gravement limitée, ce qui entraîne une perturbation critique des opérations du Client sans qu'aucune solution de rechange acceptable ne soit disponible.
2 - Elevé	Le système de production du Client fonctionne, mais certains aspects de la fonctionnalité de base sont inopérants ou altérés. Les opérations peuvent se poursuivre de manière restreinte, bien que la productivité à long terme puisse être affectée de manière négative, entraînant une perturbation importante des activités du Client. Une solution de contournement temporaire est disponible mais ne peut être utilisée pendant une période prolongée.

<p>3 - Moyen</p>	<p>Le système de production du Client fonctionne et permet aux utilisateurs de continuer à utiliser le logiciel, mais les fonctionnalités non essentielles sont inopérantes ou altérées pour un groupe d'individus ou une région, ce qui perturbe les opérations du Client.</p> <p>Une solution de contournement temporaire est disponible.</p> <p>Un défaut sur un ou plusieurs écrans de salle numérique, de bureau ou de kiosque qui le rend inutilisable.</p> <p>Il s'agit de la désignation la plus élevée disponible pour une demande de service standard non facturable (mise en œuvre de licences supplémentaires, scripts SQL standard, documentation sur l'utilisateur).</p>
<p>4 - Faible</p>	<p>Désagrément pour l'utilisateur, limité à un seul ou à une minorité d'utilisateurs finaux, dans lequel le problème est superficiel et ne perturbe pas les opérations de travail du Client de manière significative et le travail peut continuer grâce à une solution de contournement ;</p> <p>Une défaillance qui affecte le fonctionnement normal d'un écran de salle numérique, de bureau ou de kiosque, unique ou multiple, mais qui ne le rend pas inutilisable ; les questions dont la sensibilité temporelle est limitée (telles que la configuration UAT, les demandes de mise à niveau ou les requêtes liées à la fonctionnalité du logiciel).</p>

9 Niveau de Service de Maintenance Programmé

- 9.1 Toute maintenance du logiciel ou de la plateforme sera effectuée par Condeco pendant les Fenêtres de Maintenance convenues, ou conformément à l'Annexe de Gestion des Services publiée de temps à autre.
- 9.2 La maintenance programmée sera limitée à huit heures par mois civil.

10 Annexe de Gestion des Services / Fenêtre de Maintenance

Condeco s'efforcera de prévenir le Client au moins une semaine à l'avance de toute maintenance planifiée susceptible d'affecter la disponibilité, la performance ou la fonctionnalité des Services.

11 Maintenance d'Urgence

En cas de nécessité d'une Maintenance d'Urgence qui affecte la disponibilité, la performance ou la fonctionnalité des Services, Condeco s'efforcera de fournir une notification au moins une heure avant le début de la maintenance.