

SOMMAIRE

1. **DEFINITIONS**
2. **DESCRIPTION DU LOGICIEL ET DU BOITIER**
 - 2.1 Fonctionnalités du Logiciel
 - 2.2 Boitier
 - 2.2.1 Matériel ou machine virtuelle
 - 2.2.2 Installation
 - 2.2.3 Régime juridique
 - 2.3 Boitier et Logiciel de Tiers
 - 2.4 Conditions minimales techniques
3. **DUREE DE LA LICENCE**
4. **LIVRAISON**
5. **DROIT D'UTILISATION DU LOGICIEL**
 - 5.1 Périmètre du droit d'utilisation
 - 5.2 Droits et obligations
 - 5.3 Utilisation par le Client des informations collectées
 - 5.4 Modèles de points de contrôle
6. **SERVICES LOGICIEL ASSOCIES**
 - 6.1 Moyens d'accès au service de support
 - 6.2 Maintenance
 - 6.3 Accès à la Plateforme et Hébergement
 - 6.4 Disponibilité
7. **DONNEES CLIENT**
8. **RESTITUTION - REVERSIBILITE**

Les présentes Conditions Particulières font partie intégrante du Contrat de Licence de Logiciel et de Services Logiciels Associés conclu entre le Client et le Fournisseur.

1. DEFINITIONS

Les termes suivants ont dans les présentes Conditions Particulières le sens indiqué ci-après. D'autres termes sont définis dans les Conditions Générales et dans l'article SERVICES LOGICIEL ASSOCIES des présentes.

« **Boitier** » : matériel ou machine virtuelle de supervision du système d'information du Client, ou des clients du Client, qui est connecté à ce système d'information et dans lequel sont installés une partie des programmes du Logiciel et éventuellement des Logiciels de Tiers.

« **Contournement** » : signifie une solution temporaire mise à disposition par le Fournisseur en cas d'Incident.

« **Correctifs** » : désigne un code ou un paramétrage spécifique du Logiciel écrit pour un ou plusieurs Clients qui peut être fourni pour résoudre un Incident. Les correctifs sont intégrés dans les Versions suivantes.

« **Délai de prévenance** » : désigne le délai de prévenance préalable dans le cadre d'une Maintenance Planifiée. Généralement, le Fournisseur peut proposer une période de maintenance au Client qui dispose de trois (3) jours calendaires pour faire ses observations. En cas de non-réponse de la part du Client, le Fournisseur notifie la période d'intervention au Client sept (7) jours calendaires à l'avance. La durée cumulée de maintenance de l'environnement de production n'excédera pas 2 heures par mois.

« **Évolution** » : désigne tout changement ou ajout de fonctionnalité, amélioration de performance du Logiciel qui n'est pas directement lié à un Incident.

« **Heures Ouvrées** » : 9 - 18h, heure de Paris, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés communément observés en France.

« **Heures Ouvrées Etendues** » : 9 - 22h, heure de Paris, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés communément observés en France.

« **Incident** » : désigne toute anomalie de fonctionnement du Logiciel, au regard de sa Documentation, reproductible et documentée par le Client et constatée par les Parties. Un Incident peut être Critique, Majeur ou Mineur.

« **Incident Critique** » : désigne tout Incident au cours duquel le Logiciel est indisponible pour l'ensemble des Utilisateurs Autorisés en environnement de production.

« **Incident Majeur** » : désigne tout Incident au cours duquel une ou plusieurs des fonctionnalités majeures du Logiciel présente(nt) des dysfonctionnements et nuisent substantiellement à l'utilisation normale du Logiciel.

« **Incident Mineur** » : désigne tout Incident mineur et sans conséquence significative sur le fonctionnement du Logiciel.

« **Logiciel** » : EV Observe.

« **Maintenance Planifiée** » : désigne une intervention nécessitant une interruption du service, selon le Délai de prévenance convenu entre les Parties. La Maintenance Planifiée a lieu durant les Heures Ouvrées Etendues, sauf si le Client a souscrit à un service spécifique et payant de maintenance planifiée durant les jours non ouvrés.

« **Maintenance Non-Planifiée** » : désigne une intervention nécessaire à la résolution ou la prévention d'un Incident Critique.

« **Plateforme** » :

- Lorsque le Bon de Commande du Fournisseur prévoit que la Licence est concédée sur un serveur accessible en ligne (SaaS), ce terme désigne l'environnement informatique en ligne où le Client peut visualiser sur des tableaux de bord les informations collectées par le Boitier et traitées par le Logiciel.

- Lorsque le Bon de Commande du Fournisseur prévoit que la Licence est concédée sur site, ce terme désigne l'environnement informatique localisé dans le système d'information du Client où celui-ci peut visualiser sur des tableaux de bord les informations collectées par le Boitier et traitées par le Logiciel.

« **Réponse** » : désigne la confirmation de la prise en compte d'un Incident et le démarrage des investigations.

« **Résolution** » : désigne une solution à un Incident fournie par le Fournisseur par une mise à disposition d'une nouvelle Version, d'un Contournement, d'un Correctif ou par tout autre moyen proposé par le Fournisseur.

« **RPO** » pour **Recovery Point Objective** : correspond à la durée maximale d'enregistrement des données perdues dans le cadre d'un Incident Critique.

« **RTO** » pour **Recovery Time Objective** : correspond à la durée maximale d'interruption du service en cas d'Incident Critique.

« **Taux de disponibilité** » : temps de disponibilité du service sur une période d'un trimestre excluant le temps de Maintenance Planifiée.

« **Utilisateurs Autorisés** » : désigne les personnes physiques autorisées à utiliser le Logiciel sous l'autorité du client du Client tels que des employés.

2. DESCRIPTION DU LOGICIEL ET DU BOITIER

2.1 FONCTIONNALITES DU LOGICIEL

Le Logiciel collecte en temps réel des informations sous forme de métriques à partir de points de contrôle mis en place dans le système d'information du Client en fonction de ses instructions.

Ces informations sont transmises par un Boitier à une Plateforme où le Client peut consulter une carte logique visuelle constituant un tableau de bord personnalisé par le Client.

Le Logiciel permet de traiter les Données Client de la manière suivante :

- collecte de données techniques à travers l'exécution de points de contrôle depuis le Boitier. Les actions du Boitier peuvent être complétées par des agents virtuels tels que prévus par la Documentation. Ces Données Client donnent des informations sur la disponibilité, l'état et la performance de l'équipement supervisé ainsi que sur les composants matériels et les logiciels présents dans les équipements supervisés ;
- mise à disposition d'une série de modèles de points de contrôle que le Client peut personnaliser ;
- stockage des Données Clients sur la Plateforme avec possibilité pour le Client de les consulter ;
- alerte par les différents moyens retenus dans la politique de notification configurée dans le Boitier par le Client (courriel, SMS, notification sur appareils mobiles).

La Documentation du Logiciel est disponible sur le site web wiki du Fournisseur :

[Bienvenue sur le wiki EasyVista - XWiki](#)

Les fonctionnalités évoluent avec les Mises à jour majeures dans les conditions de l'article SERVICES LOGICIELS ASSOCIES ci-après des présentes.

2.2 BOITIER

2.2.1 Matériel ou machine virtuelle

Selon l'option retenue par le Client, le Fournisseur lui fournit le(s) Boitier(s) (selon l'infrastructure nécessaire et validée par le Fournisseur) sous forme de matériel (exclusivement en France métropolitaine et en Corse) ou d'un master de machine virtuelle téléchargeable par le Client.

2.2.2 Installation

Le Client procède au paramétrage des fonctions de base du Boitier (télécommunication, envoi de mails, connexion sécurisée à la Plateforme) puis procède à la personnalisation en définissant les Données de Configuration en fonction de ses objectifs (les **Données de Configuration**).

Le Fournisseur peut apporter son aide au Client mais toute intervention fait l'objet d'un devis et d'une facturation spécifique en cas d'acceptation.

2.2.3 Régime juridique

Une fois l'installation terminée, le Client doit avoir l'accord préalable écrit du Fournisseur pour installer le Boîtier sous forme matérielle sur un autre site ou pour installer le Boîtier sous la forme d'une machine virtuelle sur un autre système d'information.

Le Fournisseur est seul titulaire des droits de propriété réels et intellectuels afférents au Boîtier. Le Client ne peut pas céder, louer, mettre à disposition d'un tiers ou en gage le Boîtier de quelque manière que ce soit.

Le Boîtier est utilisé sous la responsabilité du Client conformément aux prescriptions d'emploi fournies par le Fournisseur et il doit le conserver en Bon état et en bonne condition de fonctionnement.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la protection et la sécurité du Boîtier physique. Le Client supporte tous les risques de perte ou de détérioration du Boîtier et assume la responsabilité des dommages occasionnés au Boîtier ou par le Boîtier, soit accidentellement soit par suite d'un usage non conforme aux prescriptions d'emploi.

Seul le Fournisseur peut assurer la maintenance du Boîtier, et ce dans les conditions de l'article SERVICES LOGICIEL ASSOCIES.

2.3 BOITIER ET LOGICIEL DE TIERS

Le Client est autorisé à installer dans le Boîtier un ou plusieurs Logiciel(s) de Tiers.

Lorsque le Client envisage d'installer un Logiciel de Tiers dans le Boîtier, il doit en informer le Fournisseur aux fins d'interopérabilité avec le Logiciel. Si l'interopérabilité le nécessite, le Fournisseur adresse une proposition de services au Client qui, en cas d'accord, fait l'objet d'une commande et d'une facturation spécifique.

Le Client doit s'assurer que l'installation d'un Logiciel de Tiers n'entraîne aucune modification, réécriture ou adaptation du Boîtier (et notamment de son logiciel d'exploitation) ou du Logiciel du Fournisseur qui restent la propriété de celui-ci.

Le Client doit veiller en particulier à ce que cette installation n'ait aucun impact sur le fonctionnement du Logiciel et du Boîtier ou ne soit à l'origine d'Incidents. Si tel était le cas, le Fournisseur se réserve le droit, après concertation avec le Client, de désinstaller ou faire désinstaller ledit Logiciel de Tiers, ou de prendre les mesures techniques nécessaires afin de faire cesser les Incidents ou, à tout le moins, d'en limiter les effets. Cette intervention est hors Service Logiciels Associés et fait l'objet d'un Bon de Commande et d'une facturation spécifique.

2.4 CONDITIONS MINIMALES TECHNIQUES

Le Logiciel du Fournisseur fonctionne selon sa Documentation dans des conditions minimales techniques qui sont décrites sur le site web wiki du Fournisseur. Elles évoluent avec les Mises à jour majeures dans les conditions de l'article SERVICES LOGICIELS ASSOCIES ci-après des présentes.

3. DUREE DE LA LICENCE

La Licence du Logiciel est concédée pour le nombre d'années indiqué dans le Bon de Commande du Fournisseur ou pour la durée de la protection des droits d'auteur prévue par la législation applicable à la Licence si le Bon de Commande du Fournisseur prévoit que la Licence est concédée pour une durée perpétuelle.

4. LIVRAISON

Suite aux démonstrations auxquelles le Client a pu assister pour s'assurer que la solution proposée par le Fournisseur répondait à ses besoins, et après l'entrée en vigueur du Contrat, le Fournisseur livre le Boîtier et le Logiciel.

La livraison du Logiciel est matérialisée par l'envoi au Client d'un lien qui lui permet d'accéder à la Plateforme.

La Licence commence à la date de livraison du Logiciel.

La Livraison du Boîtier s'effectue :

- Soit par la remise du Boîtier physique à l'adresse indiquée par le Client qui signe un bon de livraison ;
- Soit par le téléchargement par le Client du Boîtier sous forme de machine virtuelle.

5. DROIT D'UTILISATION DU LOGICIEL

5.1 PERIMETRE DU DROIT D'UTILISATION

Destination : le Client utilise le Logiciel pour ses besoins propres ou ceux de ses clients, à savoir le maintien en condition opérationnelle de son système d'information ou de celui de ses clients.

Mode d'utilisation : le Logiciel ne peut être utilisé qu'avec le Boîtier.

Lorsque le Bon de Commande du Fournisseur prévoit que la Licence est concédée sur un serveur accessible en ligne, le Logiciel ne peut être utilisé qu'avec le Boîtier installé conformément au Contrat et que sur la Plateforme du Fournisseur.

Lorsque le Bon de Commande du Fournisseur prévoit que la Licence est concédée sur site, le Logiciel ne peut être utilisé qu'avec le Boîtier installé conformément au Contrat et que sur la Plateforme située sur le ou les site(s) précisé(s) dans la Proposition Commerciale ou le Bon de Commande.

Étendue : Le droit d'utilisation est limité aux modules du Logiciel visés dans le Bon de Commande. Le Logiciel ne peut être utilisé que pour : (i) le nombre de serveurs, ou (ii) le nombre d'équipements, ou (iii) le nombre de points de contrôle prévus dans le Bon de Commande. L'équipement est défini dans le Bon de Commande.

5.2 DROITS ET OBLIGATIONS

Seuls les Utilisateurs Autorisés peuvent utiliser le Logiciel et accéder à la Plateforme de surveillance.

Chaque Utilisateur Autorisé se voit attribuer un identifiant et un mot de passe par le Client qui doit assurer leur sécurité contre toute usurpation. Les postes individuels qui permettent l'accès doivent être sécurisés contre une utilisation par toute personne non autorisée.

5.3 UTILISATION PAR LE CLIENT DES INFORMATIONS COLLECTEES

L'utilisation des informations résultant des Données Clients est sous le seul contrôle du Client et relève de sa seule responsabilité. Il appartient à ce dernier, dans le cadre de son obligation générale de prudence en tant que professionnel, de vérifier lors de chaque utilisation des informations leur cohérence et de leur exactitude.

5.4 MODELES DE POINTS DE CONTROLE

Les modèles de points de contrôle qui sont personnalisés par le Client lors de l'installation du Boitier ne sont pas susceptibles d'être protégés par un droit de propriété intellectuelle, ce que le Client reconnaît expressément. En conséquence le Fournisseur peut intégrer dans le Logiciel les modèles personnalisés.

6. SERVICES LOGICIEL ASSOCIES

Le Fournisseur fournit selon les dispositions suivantes qui peuvent évoluer selon les règles de l'art : (i) une Assistance fonctionnelle technique et (ii) une Maintenance corrective et évolutive.

6.1 MOYENS D'ACCES AU SERVICE DE SUPPORT

Le service de support est accessible 24h/24 7j/7 pour des besoins de support courant à partir du site web de support du Fournisseur par émission d'un ticket ou par envoi d'un e-mail à l'adresse électronique indiquée sur ce même portail client.

Dans certains cas ponctuels, le Fournisseur peut demander au Client l'autorisation d'accéder à distance à son installation pour des besoins de diagnostic. L'accès à distance se fait sous le contrôle du Client.

Le Fournisseur se réserve le droit de ne pas répondre à une demande résultant d'une utilisation du Logiciel non-conforme aux instructions décrites dans la Documentation ou relevant de la formation.

L'efficacité des Services Logiciels Associés requiert le suivi des Mises à jour par le Client. Si un Contournement ou un Correctif existe dans une Mise à jour, le Fournisseur peut demander au Client de mettre à jour le Logiciel sur la Version appropriée afin de résoudre l'Incident. Dans le cas où le Client refuse la Résolution de l'Incident par la montée de Version du Logiciel, le Fournisseur n'est plus tenu que par une obligation de moyens pour tout autre Incident jusqu'à sa Résolution dans le cadre d'une commande et d'une facturation séparée.

Catégorie	Objectif de 1^{ère} Réponse	Objectif de Résolution
1 - Incident Critique	2 heures (24/7/365)	4 heures (24/7/365)
2 - Incident Majeur	4 heures (Heures Ouvrées)	8 heures (Heures Ouvrées)
3 - Incident Mineur	1 jour (Heures Ouvrées)	Non applicable

La mesure des temps indiquée débute lors de la première notification par le Client au Fournisseur de l'Incident comprenant une description complète et détaillée du problème rencontré.

6.2 MAINTENANCE

Le Fournisseur, à son choix, apporte un Correctif, met en place une solution de Contournement ou change le Boitier.

• Modalités d'installation et d'intervention

- Lorsque la Licence est concédée sur un serveur accessible en ligne, les Correctifs et les nouvelles Versions sont installés par le Fournisseur sur la Plateforme sans que celui-ci en soit nécessairement informé et sont transparentes pour le Client. Toutefois, et en cas de nécessité technique, le Client est informé que l'installation du Correctif ou le déploiement de la nouvelle Version impose la modification par le Client de la personnalisation du Boitier.

- Lorsque la Licence est concédée sur site (On Premise), la Maintenance Planifiée est effectuée directement par le Fournisseur sur la Plateforme du Client en accord avec ce dernier. La Maintenance Planifiée a lieu durant les Heures Ouvrées Etendues, sauf si le Client a souscrit à un service spécifique et payant de maintenance planifiée durant les jours non ouvrés.

6.3 ACCES A LA PLATEFORME ET HEBERGEMENT

Lorsque le Client accède au Logiciel sur la Plateforme du Fournisseur, le Client accède au Logiciel à distance en se connectant à l'adresse web (url) qui est communiqué par mail par le Fournisseur au Contact Technique au moment du démarrage.

- Accès au Logiciel à distance en se connectant à l'adresse Internet communiquée par le Fournisseur, avec une disponibilité minimum de 99.9%,
- Fourniture et mise en œuvre des Correctifs, et Mises à Jour Mineures et Majeures.
- Continuité du service dans le cas d'un Incident Critique :
 - RTO : 4 heures 24/7/365
 - RPO : 2 heures 24/7/365

Localisation des données : sauf convention contraire, le Logiciel est hébergé intégralement par le Fournisseur dans des centres d'hébergement « Datacenters » basés au sein de l'Espace Economique Européen (EEE), y compris pour l'hébergement du centre de secours dans le cadre d'un Plan de Reprise d'Activité (PRA). L'intégralité des Données Client sont stockées dans l'Espace Economique Européen. Les données de Clients localisés en France sont hébergées en France.

Sauvegarde des données dans le pays d'hébergement, pendant 7 jours calendaires.

6.4 DISPONIBILITE

Le service d'hébergement est garanti dans le cadre d'une obligation de résultat pour un taux de disponibilité (Service Availability Rate) de 99.9% par trimestre. Le taux de disponibilité (SAR) est calculé selon la formule suivante :

$$SAR = (A-U) * 100 / A$$

Où :

A = nombre total d'heures sur un trimestre – nombre heures de maintenance réalisées,
(le calcul du taux de disponibilité débute à la date de démarrage fixée dans le Bon de Commande jusqu'à la fin du mois calendaire en cours, puis le calcul se fait par trimestre calendaire) ;

U = nombre d'heures d'indisponibilités sur un trimestre,
(le calcul débute à la date de démarrage fixée dans le Bon de Commande jusqu'à la fin du trimestre calendaire en cours, puis le calcul se fait par trimestre calendaire) ;

Le nombre d'heure est mesuré par les outils de suivi (monitoring) fournis avec le Logiciel.

Le Service est considéré comme indisponible lorsque la plate-forme du Fournisseur n'accepte plus aucune connexion en authentification native. Toute autre raison d'indisponibilité (ex : VPN, SSO, LDAP, modification d'ACL par le Client, obsolescence de la Version du Fournisseur en production) n'entre pas en compte dans le calcul d'indisponibilité. Les chiffres de suivi du Fournisseur constituent la seule base de calcul du taux de disponibilité. Une indisponibilité du Service correspond à un Incident Critique. Les opérations de Maintenance Planifiée ne sont pas prises en compte comme des périodes d'indisponibilité.

Le Fournisseur et le Client se rapprochent, à la demande du Client et au maximum une fois par trimestre, afin de vérifier la performance du Logiciel par rapport au niveau de disponibilité. Ce rapprochement peut se faire en visio-conférence, par échange de courriers électroniques ou en réunion téléphonique.

L'engagement de disponibilité étant basé sur les éléments de volume fournis par le Client au Fournisseur pour lui permettre de dimensionner la configuration technique d'hébergement, celui-ci ne peut être tenu responsable du non-respect du taux de disponibilité qui résulterait de l'inadéquation de ces éléments de volume.

7. DONNEES CLIENT

Pendant la fourniture des Services Logiciel Associés, le Fournisseur peut devoir accéder aux Données Clients collectées par le Boitier et les extraire du Boitier puis les reproduire dans un environnement informatique extérieur au Client.

Le Fournisseur demande son accord au Client avant de procéder à l'extraction et aux traitements. Cet accord tient compte, le cas échéant, des dispositions légales applicables sur la protection des données à caractère personnel.

Seul le personnel habilité du Fournisseur, à savoir le personnel de support ou de la R&D ainsi que les personnes désignées dans l'accord de traitement des données le cas échéant peuvent procéder à ces traitements.

En tout état de cause, l'article CONFIDENTIALITE des Conditions Générales s'applique.

Le Client prévenu de l'intervention doit procéder à une sauvegarde de ses Données Client et s'assurer du bon déroulement de cette opération de sauvegarde. En conséquence, le Fournisseur ne saurait être responsable de toute perte ou détérioration des Données Clients.

8. RESTITUTION - REVERSIBILITE

À la fin du Contrat, le Client et/ou au prestataire désigné par ce dernier (ci-après désigné comme le « Successeur ») peut récupérer les Données Client via l'API du Logiciel.

Le Client restitue au Fournisseur le Boîtier sous forme matérielle ou efface le Boîtier sous forme de machine virtuelle.

Sur demande écrite du Client, le Fournisseur assure une assistance au Client ou au Successeur selon les modalités et les conditions financières convenues entre les Parties. Cette prestation peut comprendre :

- l'établissement d'un plan pour le transfert au Client ou au Successeur,
- la fourniture de prestations d'accompagnement au personnel du Client ou au personnel du Successeur.

Si la Période de réversibilité se poursuit au-delà de la fin du Contrat, les stipulations du Contrat survivront pour les besoins de ladite prestation et les redevances visées dans le Bon de Commande seront facturées prorata temporis.

L'assistance à la réversibilité sera facturée à la commande sur la base du tarif alors en vigueur du Fournisseur.
