

## SOMMAIRE

1. **DEFINITIONS**
2. **DESCRIPTION DU LOGICIEL**
  - 2.1 Fonctionnalités du Logiciel
  - 2.2 Conditions minimales techniques
  - 2.3 Livraison
  - 2.4 Durée de la Licence
3. **DUREE DE LA LICENCE**
  - 3.1 Périmètre du droit d'utilisation
  - 3.2 Droits et obligations
4. **SERVICES LOGICIEL ASSOCIES**
  - 4.1 Moyens d'accès au service de support
  - 4.2 Maintenance planifiée
  - 4.3 Hébergement du Logiciel
  - 4.4 Options payantes
  - 4.5 Disponibilité
  - 4.6 Restitution - Réversibilité

\*\*\*

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.

« **Compte** » : désigne l'environnement indépendant de base de données de tickets qui est dédié au Client. Trois comptes sont fournis dans l'offre de base : compte de Préproduction, compte de Test et compte de Production. Des Comptes supplémentaires peuvent être ajoutés par le Client dans le Bon de commande ou commandés par Avenant.

« **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'excèdera 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** » : désigne Service Manager.

« **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 en mode hébergé, ce terme désigne la solution technique, matérielle et logicielle mise en place par le Fournisseur pour la mise à la disposition du Logiciel dans le cadre de la fourniture des licences en mode hébergé.

- Lorsque le Bon de Commande du Fournisseur prévoit que la Licence est concédée sur site, ce terme désigne la solution technique, matérielle et logicielle mise en place par le Client pour pouvoir utiliser 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.

« **Utilisateur Autorisé** » : désigne indifféremment un employé, un usager, un client du Client, un sous-traitant ou prestataire du Client à qui un accès est attribué.

« **Utilisateurs Finaux** » : désigne les Utilisateurs Autorisés qui peuvent accéder de manière illimitée au portail Service Manager avec le module Service Apps (fonctionnalités de déclaration d'incidents et de demandes, d'auto-dépannage et de validation des demandes et incidents).

« **Utilisateurs Gestionnaires** » : désigne les Utilisateurs Autorisés qui peuvent accéder aux modules du Logiciel pour gérer ou participer à la gestion d'un ou de plusieurs processus (Incident, Demandes, Problème, Asset, ...), dans la limitation du nombre d'accès simultanés autorisés qui est précisé dans le Bon de Commande.

« **VPN** » : **Virtual Private Network** : service permettant de naviguer sur le web de façon confidentielle et sécurisée.

## 2. DESCRIPTION DU LOGICIEL

### 2.1 FONCTIONNALITES DU LOGICIEL

La Documentation du Logiciel est disponible sur le site internet 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. Le Client est invité à vérifier les fonctionnalités attachées à chaque Mise à jour majeure dans la Documentation.

### 2.2 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.

### 2.3 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 Logiciel en envoyant une clé électronique unique selon les dispositions des Conditions Générales.

### 2.4 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.

## 3. DROIT D'UTILISATION DU LOGICIEL

### 3.1 PERIMETRE DU DROIT D'UTILISATION

**Destination** : le Client utilise le Logiciel pour ses besoins propres ou ceux de ses clients, à savoir la gestion de services des technologies de l'information (ITSM – Information Technologies Services Management) ou la gestion de logiciels d'entreprises (ESM – Enterprise service management).

**Mode d'utilisation** :

Le Client ne peut utiliser le Logiciel que pour les Comptes qui sont mis à sa disposition sur la Plateforme du Fournisseur lorsque le Bon de Commande du Fournisseur prévoit que la Licence est concédée en mode hébergé

ou que pour les Comptes qui sont disponibles sur la Plateforme située sur son site lorsque le Bon de Commande du Fournisseur prévoit que la Licence est concédée sur site.

**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 le nombre d'Utilisateurs Gestionnaires simultanés précisé dans le Bon de Commande.

### 3.2 DROITS ET OBLIGATIONS

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

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. Le Client est responsable de l'utilisation qui est faite du Logiciel par l'ensemble des utilisateurs, internes et externes.

## 4. SERVICES LOGICIEL ASSOCIES

**LE FOURNISSEUR FOURNIT SELON LES DISPOSITIONS SUIVANTES QUI PEUVENT EVOLUER SELON LES REGLES DE L'ART : (i) UNE ASSISTANCE FONCTIONNELLE TECHNIQUE, (ii) ET UNE MAINTENANCE CORRECTIVE ET ÉVOLUTIVE.**

### 4.1 MOYENS D'ACCES AU SERVICE DE SUPPORT

Le service de support est accessible 24h/24 7j/7 à partir du portail client 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 d'aide 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.

<b>Catégorie</b>	<b>Objectif de 1<sup>ère</sup> Réponse</b>	<b>Objectif de Résolution</b>
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.

### 4.2 MAINTENANCE PLANIFIEE

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.

### 4.3 HEBERGEMENT DU LOGICIEL

Lorsque le Bon de Commande prévoit l'hébergement du Logiciel, le Client bénéficie des prestations suivantes :

- Accès au Logiciel à distance en se connectant à l'adresse Internet communiquée par le Fournisseur, avec une disponibilité minimum de 99.9%,
- 1 Compte de Production sur environnement virtualisé (stockage de documents dans la limite de 10 Go), 1 Compte de Préproduction, et 1 Compte de Test et formation
- Fourniture et mise en œuvre des Correctifs, et Mises à Jour.
- 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.

#### 4.4 OPTIONS PAYANTES

Les services suivants sont fournis s'ils sont expressément visés dans le Bon de commande ou dans un Avenant :

SERVICES OPTIONNELS	NOMBRE D'UNITÉS	PRIX ANNUEL
<b>Demande de restauration</b> non liée à une indisponibilité de la responsabilité d'EasyVista		250 € HT
<b>Compte supplémentaire sur plate-forme existante.</b> Non destiné à la Production.	1 Compte	4 500 € HT
<b>Plateforme Supplémentaire Standard (non destinée à la production) :</b> Mono Ligne ; Gestion des Sauvegarde identiques à la Plateforme de production (PF) ; Pas d'engagement de disponibilité.	1 Plateforme	12 000 € HT
<b>Extension de la rétention des données sauvegardées au-delà de 7 jours</b>		Sur devis
<b>Plateforme Supplémentaire Avancée (non destinée à la production) :</b> Multi Lignes identique à la plateforme de production. Gestion des Sauvegardes identiques à la PF de Prod ; Pas d'engagement de disponibilité.	1 Plateforme	25 000 € HT
<b>Espace disque étendu</b> - Espace disque supplémentaire en environnement de production pour le stockage de documents	Par pack de Go supplémentaire	2 000 € HT (Pour 10 Go) 5 000 € HT (Pour 50 Go)
<b>Connectivité étendue</b> - VPN supplémentaire.	Prix forfaitaire annuel	2 000 € HT
<b>Intervention de maintenance planifiée – jours non ouvrés</b>		Sur devis

#### 4.5 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.

#### **4.6 RESTITUTION - REVERSIBILITE**

À la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Fournisseur fournit au Client et/ou au prestataire désigné par ce dernier (ci-après désigné comme le « Successeur »), sans frais, un export complet des Données Client sous la forme d'un backup de la base données SQL ou MS SQL, ainsi qu'une archive contenant les documents liés aux tickets.

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.

\*\*\*