

SOMMAIRE

1. **DEFINITIONS**
2. **DESCRIPTION DU LOGICIEL**
 - 2.1 Fonctionnalités du Logiciel
 - 2.2 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 Licence d'une Pré-Version
 - 5.3 Licence d'une Version d'essai, Version non destinée à la revente, Version limitée
6. **SERVICES LOGICIEL ASSOCIES**
 - 6.1 Moyens d'accès au service de support
 - 6.2 Maintenance Planifiée
 - 6.3 Hébergement du Logiciel
 - 6.4 Disponibilité
 - 6.5 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 Client** » : désigne un environnement dans le site web du Fournisseur dédié au Client pour qu'il puisse gérer sa Licence et les Utilisateurs Simultanés.

« **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 Étendues** » : 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 EV Reach.

« **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 Étendues, 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.

« **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 toute 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 Simultanés** » : désigne les personnes qui ont le droit d'utiliser le Logiciel en même temps.

2. DESCRIPTION DU LOGICIEL

2.1 FONCTIONNALITES DU LOGICIEL

Le Logiciel est un outil de contrôle, de gestion et de prise en main à distance d'équipements informatiques qui permet l'assistance à distance et l'automatisation de processus informatiques.

Lorsqu'un Utilisateur du Logiciel prend la main sur le poste d'une personne, une fenêtre s'ouvre sur l'écran pour informer cette personne de la prise de contrôle et qu'elle peut l'arrêter.

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 6 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 dans des conditions minimales techniques qui sont décrits sur le site web wiki du Fournisseur.

3. DUREE DE LA LICENCE

La Licence du Logiciel est concédée pour le nombre d'années indiqué dans le Bon de Commande.

4. LIVRAISON

Suite aux démonstrations auxquelles le Client a pu assister pour s'assurer que le Logiciel proposé par le Fournisseur répondait à ses besoins, le Client commande le Logiciel. Le Fournisseur matérialise la livraison du Logiciel en envoyant au Client un lien de téléchargement.

5. DROIT D'UTILISATION DU LOGICIEL

5.1 PERIMETRE DU DROIT D'UTILISATION

Destination : le Client utilise le Logiciel pour ses besoins, à savoir le contrôle à distance, la gestion et la prise en main d'équipements informatiques.

Mode d'utilisation et étendue : le droit d'utilisation est limité aux modules du Logiciel visés dans le Bon de Commande. Le Droit d'Utilisation ne peut être exercé que (i) par le nombre d'Utilisateurs Simultanés prévu par la Licence et indiqué sur le Compte Client, et (ii) dans les conditions prévues par la Documentation.

Contrôle de la clef de licence : le Logiciel utilisé par le Client contient une fonctionnalité par laquelle le Logiciel communique à distance avec les serveurs du Fournisseur pour vérifier en ligne que le Client respecte les stipulations de la présente Licence. Si, pour une raison quelconque, le Logiciel est empêché de communiquer à distance avec les serveurs du Fournisseur, le Logiciel cessera de fonctionner dans les 7 jours sauf si la fonctionnalité peut être rétablie en concertation entre le Client et l'équipe Support du Fournisseur.

5.2 LICENCE D'UNE PRE-VERSION

Si le Logiciel mis à disposition est une version d'avant-vente ou une version bêta (ci-après une Pré-Version), les stipulations suivantes s'appliquent en plus des stipulations relatives au périmètre du droit d'utilisation.

Une Pré-Version ne doit pas être considérée comme une version aboutie et peut donc contenir des anomalies, erreurs et autres dysfonctionnements qui peuvent causer des erreurs systèmes, des défaillances ou des pertes de données.

La mise à disposition n'est en aucun cas assimilable à une mise sur le marché du Logiciel qui obligerait le Fournisseur, dans un tel cas, à des obligations légales. EN CONSEQUENCE, LE CLIENT UTILISE UNE PRE-VERSION A SES PROPRES RISQUES. LES PRE-VERSIONS ET LEUR DOCUMENTATION SONT FOURNIES EN L'ETAT ET NE FONT L'OBJET D'AUCUN SUPPORT NI D'AUCUNE GARANTIE D'AUCUNE SORTE, NI LEGALE NI CONTRACTUELLE.

Le Fournisseur peut mettre un terme par écrit à tout moment à toute Licence d'une Pré-Version qui prend effet 30 jours calendaires après son expédition ou dès que le Fournisseur met sur le marché une nouvelle Version.

Aucune obligation de support fonctionnel ou technique n'incombe au Fournisseur sur les Pré-versions.

5.3 LICENCE D'UNE VERSION D'ESSAI, VERSION NON DESTINEE A LA REVENTE, VERSION LIMITEE

Si le Logiciel est mis à disposition (i) à titre d'essai ou d'initiation, (ii) sous forme d'échantillon du Logiciel avec des fonctionnalités limitées, ou (iii) pour une utilisation sans destination à la revente (ci-après Version d'Essai), les stipulations suivantes s'appliquent en plus des stipulations relatives au périmètre du droit d'utilisation.

Les Versions d'Essai peuvent contenir des fonctionnalités limitées et ne peuvent être utilisées que pour des démonstrations ou des évaluations et en aucun cas en production.

DE PAR SA NATURE MEME, UNE VERSION D'ESSAI EST UTILISEE PAR LE CLIENT A SES PROPRES RISQUES. LES VERSIONS D'ESSAI ET LEUR DOCUMENTATION SONT FOURNIES EN L'ETAT ET NE FONT L'OBJET D'AUCUNE GARANTIE D'AUCUNE SORTE LEGALE OU CONTRACTUELLE.

Le Fournisseur peut mettre un terme à tout moment à toute Licence d'une Version d'essai par lettre recommandée avec avis de réception qui prend effet 30 jours calendaires après son expédition.

Aucune obligation de support fonctionnel ou technique n'incombe au Fournisseur sur les Versions d'essai.

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 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. 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 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.

6.3 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%,
- 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
- 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 :

$$\text{SAR} = (A-U) * 100 / A$$

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.

6.5 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 générés avec le Logiciel sous la forme d'un backup de la base données SQL ou MS SQL, ainsi qu'une archive contenant les documents liés aux tickets, à la demande du client.

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.
