

ANNEXE SUPPORT ET MAINTENANCE SINEQUA ES

1. SERVICES DE SUPPORT ET MAINTENANCE

Le Client a droit à certains services de support et de maintenance destinés à traiter les incidents, problèmes ou dysfonctionnements liés à la Solution. Pour signaler un incident, un problème ou un dysfonctionnement (une « Anomalie »), un utilisateur autorisé de la Solution peut soumettre une demande (« Demande de Support ») au Fournisseur, en utilisant la plateforme de support accessible à l'adresse suivante : <https://support.sinequa.com>. À réception de la Demande de Support, le Fournisseur attribuera à l'Anomalie un niveau de priorité de support approprié (« Niveau d'Anomalie »). Par défaut, toute Demande de Support se verra attribuer le Niveau d'Anomalie « Faible », tel que défini dans le tableau ci-dessous.

En réponse à la soumission d'une Demande de Support, le Fournisseur pourra, si cela est justifié et à sa seule discrétion, émettre un ticket numérique (« Ticket de Support »), à condition que la Demande de Support ait été soumise conformément au présent document. Chaque Ticket de Support se verra attribuer un numéro de suivi et, le cas échéant, un nouveau Niveau d'Anomalie tel que déterminé par le Fournisseur. Le Fournisseur informera le Client de toute modification apportée au Niveau d'Anomalie. Le Fournisseur s'efforcera, dans une mesure commercialement raisonnable, de traiter chaque Ticket de Support dans les délais indiqués ci-dessous.

2. ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE SERVICE DE SUPPORT

Le tableau ci-dessous décrit les niveaux de service de support relatifs à la résolution d'une Anomalie.

Niveau d'anomalie de la Demande de Support	Délai de réponse	Temps de correction ou de contournement
Critique / Bloquante La Solution ne peut pas être utilisée (tous les Utilisateurs sont affectés)	sous 1 jour ouvré	Jusqu'à 5 jours ouvrés sous réserve d'efforts commercialement raisonnables
Élevée / Majeure Dégradation significative des performances de la Solution (par exemple nombre important de fonctions critiques ou d'Utilisateurs affectés)	sous 3 jours ouvrés	Jusqu'à 10 jours ouvrés sous réserve d'efforts commercialement raisonnables
Moyenne (dégradation limitée des performances de la Solution, c'est-à-dire un nombre restreint d'Utilisateurs ou de fonctionnalités affectés, mais le processus métier peut se poursuivre)	sous 4 jours ouvrés	Jusqu'à 30 jours ouvrés sous réserve d'efforts commercialement raisonnables
Faible / Mineure Légère dégradation des performances de la Solution (les processus métiers peuvent se poursuivre)	Sous 10 jours ouvrés	Jusqu'à 3 mois sous réserve d'efforts commercialement raisonnables

Les délais indiqués ci-dessus correspondent aux heures et aux jours ouvrés habituels.

Aux fins des présentes :

- « Délai de Réponse » désigne le délai maximum accordé au Fournisseur pour accuser réception d'une Demande de Support.
- « Délai de Correction ou de Solution de Contournement » désigne le délai maximum accordé au Fournisseur pour fournir une correction ou une solution de contournement après l'accusé de réception de la Demande de Support, sous réserve que le Client participe activement au diagnostic en répondant sans délai à toute demande d'action ou d'information complémentaire.

3. CHAMP D'APPLICATION DU SUPPORT ET DE LA MAINTENANCE

3.1 Généralités. Le Fournisseur se réserve expressément le droit exclusif de corriger la Solution. Le support est disponible pendant les jours et heures ouvrables en France, de 9h à 18h. Les services de support et de maintenance sont uniquement accessibles aux utilisateurs autorisés, ayant suivi une formation dirigée par un instructeur dispensée par le Fournisseur, ou ayant obtenu une certification via la plateforme d'e-learning du Fournisseur. Les Demandes de Support seront enregistrées dans la base de données de support du Fournisseur à des fins de suivi.

3.2 Portée. Les services d'assistance et de maintenance incluront les éléments suivants :

- a) Accès à la plateforme de demande de support du Fournisseur à l'adresse <https://support.sinequa.com>
- b) Dépannage des défauts de la Solution

- c) Assistance à distance, y compris la gestion des Demandes de Support soumises via la plateforme de demande de support, le diagnostic des problèmes des Utilisateurs, la recherche, la réplication et la confirmation des défauts, ainsi que la gestion des problèmes/cas
- d) Recherche approfondie des problèmes, réplication et confirmation des défauts
- e) Détermination du Niveau d'Anomalie conforme aux définitions énoncées dans cette annexe
- f) Élaboration de plans d'action techniques pour les problèmes escaladés

3.3 Exclusions. Les services de support et de maintenance n'incluront PAS les éléments suivants :

- a) Toute maintenance des équipements matériels (ou de leurs pièces), des logiciels tiers ou des développements ou personnalisations effectués par le Client ou un tiers sur la Solution
- b) L'achat ou le remplacement d'équipements matériels (ou de leurs pièces) ou de logiciels (y compris la Solution), ainsi que tous les coûts associés (y compris, sans limitation, les frais d'expédition)
- c) Les frais de licence des logiciels (y compris la Solution), ou le renouvellement de licence
- d) Les frais de maintenance des fournisseurs ou fabricants tiers et tous les frais y afférents
- e) Les services nécessaires pour mettre à niveau l'environnement informatique du Client afin qu'il respecte les normes minimales requises par la Solution et pour exécuter les Services d'Abonnement, ainsi que tous les coûts associés
- f) Les coûts liés à tout cas de force majeure
- g) Tout service ou réparation rendu nécessaire par une modification ou altération de l'équipement, autre que celle expressément autorisée ou dirigée par le Fournisseur, y compris, sans limitation, toute installation, modification ou altération de logiciels et toute modification ou altération de matériel effectuée par les employés du Client ou toute autre personne que le Fournisseur ou son mandataire
- h) Tous services de formation ou services sur site de quelque nature que ce soit.

Dans le cas où le Client demanderait au Fournisseur d'effectuer des services comme décrits précédemment, ces services seront soumis aux tarifs des Services Professionnels du Fournisseur applicables à la date de la demande et seront fournis uniquement si cela est possible.

3.4 Versions prises en charge. Le Fournisseur fournira des services de support et de maintenance uniquement pour les versions suivantes de la Solution :

- Pour la version actuelle (comme indiqué par le premier chiffre x dans une version x.y.z.t), et la version majeure précédente (x-1.) de la Solution, pendant une période de 18 mois à compter de la date de sortie des versions mentionnées ci-dessus
- Pour la version majeure précédant la version majeure précédente (x-2.) pendant une période de 6 mois à compter de la date de sortie de la version majeure mentionnée ci-dessus.

Pour garantir la compatibilité ascendante au sein de la même version majeure et permettre des mises à jour faciles et transparentes, le Fournisseur ne fournira des corrections que sur la dernière version mineure. (Par exemple, si la dernière version est la 11.9.0.2076, et qu'un Client utilise par exemple une version 11.7 ou 11.8 et signale un bogue, le correctif sera fourni sur une version 11.9.0.abcd (abcd étant supérieur à 2076). En cas d'exception à cette règle, une procédure de migration sera fournie par le Fournisseur.

Aux fins des présentes :

- « Version Mineure » désigne une version de la Solution contenant des corrections de défauts, mise à disposition commercialement et généralement indiquée par un changement du chiffre à droite du premier point décimal (par exemple, un changement de la version x.x à la version x.y), ainsi que toute correction et mise à jour de toute spécification ou instruction d'utilisation concernant la Solution.
- « Version Majeure » désigne une version de la Solution, généralement indiquée par un changement du premier chiffre (par exemple, un changement de la version x.x à la version y.x), associée à des modifications et ajouts, à l'initiative et à la discrétion du Fournisseur, de fonctionnalités ou modifications de la Solution, dans le but d'améliorer ses fonctionnalités ou la qualité de ses fonctionnalités.
- « Version Actuelle » désigne la dernière version majeure disponible à tout moment, commercialisée par le Fournisseur.

4. AUTRES OBLIGATIONS

4.1 Obligations supplémentaires du Fournisseur. Le Fournisseur fournira au Client les conseils nécessaires en fonction des prérequis et des conditions communiquées par le Client. Le Fournisseur s'engage en outre à exécuter les services de support et de maintenance de manière professionnelle et soignée, en utilisant son expertise, ses connaissances et son expérience conformément aux normes de l'industrie.

4.2 Obligations du Client. Pour soumettre une Demande de Support, l'utilisateur autorisé du Client devra fournir les informations et données suivantes via la plateforme de demande de support du Fournisseur :

- a) une description détaillée du problème
- b) l'intégralité du contenu du dossier des journaux (logs) depuis le moment où l'Anomalie s'est produite
- c) l'historique des récentes mises à jour et modifications de tout type dans l'environnement de la Solution (tel que matériel, système d'exploitation, logiciel tiers interagissant avec la Solution, ou autre logiciel d'intégration)
- d) toute information nécessaire au diagnostic, telle que, mais sans s'y limiter, des captures d'écran, des journaux des tests effectués sur l'environnement de pré-production
- e) une copie à jour du manuel d'exploitation, accompagnée d'une description détaillée de toutes les opérations réalisées par le Client et ses partenaires d'infrastructure/moteur associés, ainsi que des processus internes du Client pour résoudre l'Anomalie. Cela inclut, mais ne se limite pas à, l'historique des procédures internes de récupération après sinistre, telles que la restauration des sauvegardes ou le retour à une configuration stable antérieure. Les deux Parties devront développer et valider de manière collaborative le manuel d'exploitation du Client en relation avec l'utilisation de la Solution par le Client.

Le Client s'engage à garantir que son système d'information respecte les spécifications techniques et les exigences définies par le Fournisseur dans la Documentation. Le Client est en outre responsable de la réalisation de toutes les sauvegardes nécessaires des données et informations pour se protéger contre les risques de perte, de destruction ou de corruption des fichiers ou des programmes.