

## ANNEXE RELATIVE AU SUPPORT DE SINEQUA AI WORKPLACE

Si cela est prévu dans un Bon de commande applicable régissant l'abonnement du Client à la Solution du Fournisseur, *SINEQUA AI Workplace*, le Client aura droit aux services d'assistance et de maintenance décrits dans la présente annexe.

### 1. POLITIQUE DE SUPPORT

**1.1 Services d'assistance.** Pendant toute la durée de chaque abonnement applicable, le Fournisseur fera des efforts raisonnables pour fournir au Client une assistance à distance en anglais, sur demande d'un Contact habilité, en cas d'apparition d'Anomalies lors de l'utilisation de la Solution (« Services d'assistance »). Les Services d'assistance incluent, sans s'y limiter, le dépannage, le diagnostic, l'analyse des causes profondes et des recommandations de solutions de contournement. Une *Anomalie* désigne un problème lié à l'utilisation ou aux performances de la Solution qui n'est pas conforme à l'Accord-cadre et au Bon de commande applicable. Pour éviter toute ambiguïté, toute indisponibilité de la Solution causée par des circonstances échappant au contrôle direct du Fournisseur, telles qu'une défaillance ou un retard de la connexion Internet du Client, ne constitue pas une Anomalie.

**1.2 Contacts habilités.** Le Client désignera un contact principal (le « Contact principal ») qui pourra désigner d'autres contacts, ensemble les « Contacts habilités », autorisés à accéder aux Services d'assistance et à les utiliser. Le Fournisseur fournira à chaque Contact habilité des identifiants personnels uniques nécessaires à l'accès aux Services d'assistance.

**1.3 Demandes d'assistance.** Les Contacts habilités peuvent soumettre leurs demandes : (a) en soumettant la demande via le portail d'assistance désigné du Fournisseur, accessible à l'adresse [www.sinequa.com](http://www.sinequa.com), ou (b) en envoyant un e-mail à l'adresse [support-cloud@sinequa.com](mailto:support-cloud@sinequa.com) (chacune constituant une « Demande d'assistance ») en fournissant une description détaillée de la demande. Pour chaque Demande d'assistance, le Fournisseur enquêtera sur ladite demande et fournira une réponse au Client conformément au tableau ci-dessous, en fonction du niveau de gravité de l'Anomalie :

Niveau de gravité de l'Anomalie	Délai de réponse	Délai de correction ou de solution de contournement
<b>Niveau 1</b> <i>La Solution est inaccessible à tous les Utilisateurs en raison d'un facteur imputable au Fournisseur.</i>	dans un délai de 2 heures	8 heures ouvrées
<b>Niveau 2</b> <i>Dégradation significative des performances de la Solution (ex. : un grand nombre d'Utilisateurs est impacté, ou des fonctions critiques pour l'activité sont affectées).</i>	dans un délai de 4 heures	8 heures ouvrées
<b>Niveau 3</b> <i>Incident reproductible causant une dégradation limitée des performances de la Solution (ex. : un nombre limité d'Utilisateurs ou de fonctions est affecté mais les processus métiers peuvent se poursuivre).</i>	dans un délai de 24 heures	2 jours ouvrés
<b>Niveau 4</b> <i>Incident reproductible causant une légère dégradation des performances de la Solution (ex. : les processus métiers peuvent se poursuivre).</i>	dans un délai de 48 heures	5 jours ouvrés

Aux fins des présentes :

- « Délai de réponse » désigne, pour chaque Demande d'assistance, le temps écoulé entre la soumission de la demande par un Contact habilité et l'accusé de réception par l'équipe d'assistance du Fournisseur.

- « Délai de correction ou de solution de contournement » désigne le temps maximum imparti au Fournisseur pour fournir une correction ou une solution de contournement après l'accusé de réception, à condition que le Client participe activement au diagnostic en répondant rapidement à toute demande d'action ou d'informations complémentaires.

1.4 Exclusions. Le Client reconnaît que les Services d'assistance ne remplacent pas les formations payantes et les services professionnels proposés par le Fournisseur. Les Services d'assistance ne couvrent pas la maintenance de machines, de matériels informatiques ou d'équipements appartenant au Client ou exploités par lui, ni aucune prestation autre que les services couverts.