

Logiciel XHQ

Conditions des services de maintenance spécifiques aux produits

Les présentes Conditions de services de maintenance spécifiques aux Produits logiciels XHQ (« **Conditions de maintenance XHQ** ») complètent les Conditions générales des services de maintenance SISW et s'appliquent uniquement aux Produits identifiés sur le Bon de commande comme XHQ. Les présentes Conditions de maintenance XHQ, ainsi que les Conditions générales des services de maintenance SISW, l'EULA et les autres Conditions supplémentaires applicables, constituent l'accord entre les parties (« **Accord** »).

1. **DEFINITIONS.** Les termes en majuscules utilisés dans les présentes ont le sens qui leur est donné ailleurs dans l'Accord. Les définitions supplémentaires suivantes s'appliquent aux présentes Conditions de maintenance XHQ :
 - (a) « **Rapport d'incidents** » ou « **RI** » désigne une requête du Client relative au Logiciel XHQ.
 - (b) « **Temps de réponse** » désigne le temps écoulé entre la réception d'un incident relevant de l'assistance via l'un des canaux fournis par SISW (portail Web, téléphone, courrier électronique) et la première réponse d'un spécialiste/technicien d'assistance SISW durant les heures d'assistance.

2. **CONDITIONS DE MAINTENANCE DU LOGICIEL.**
 - 2.1. **Services de maintenance du logiciel.** Les Services de maintenance n'incluent pas les services de personnalisations du Logiciel XHQ.
 - 2.2. **Nouvelles versions.** Les versions du Logiciel XHQ sont classées comme majeures ou mineures. Le premier chiffre représente la version de la version majeure. Le deuxième chiffre (derrière le point) représente la version de la version mineure. Les versions majeures et mineures contiennent des fonctionnalités étendues significatives et peuvent contenir des corrections de bogues.
 - 2.3. **Maintenance pour les versions antérieures.** La version la plus récente et les deux versions précédentes bénéficieront d'un support.
 - 2.4. **Correction d'erreurs.** Pour être admissible à la Correction d'erreur, l'incident signalé doit être reproductible dans un environnement système XHQ neutre, c'est-à-dire un environnement système XHQ préinstallé incluant un logiciel tiers tel que décrit dans la Documentation.
 - 2.5. **Canaux d'assistance.** En plus de l'assistance technique décrite dans les Conditions générales de maintenance SISW, un portail Web et une adresse électronique peuvent être utilisés pour contacter le service d'assistance client XHQ. La Documentation contient des informations à jour sur la façon de contacter l'assistance client XHQ.
 - 2.6. **Niveaux de priorité des incidents.**
 - (a) **Critique** (Gravité 1, Problème critique) : un problème critique avec le Logiciel est un problème qui a un impact grave sur l'utilisation continue d'au moins une fonction du Logiciel, empêchant pour le Client une utilisation normale par tous les Utilisateurs autorisés. Le problème doit gravement nuire aux activités opérationnelles essentielles sur un système de production (à savoir, sur un serveur XHQ de production, et non sur un système de développement ou de test). Aucune solution de contournement acceptable n'existe pour le Client.
 - (b) **Élevé** (Gravité 2, Problème majeur) : un problème majeur impacte ou restreint continuellement un sous-ensemble de fonctionnalités important du Logiciel pour une majorité d'utilisateurs. Le problème est sensible au facteur temps et est important pour la productivité du Client sur le long terme. Aucune solution de contournement acceptable n'existe pour le Client.
 - (c) **Moyen / Général** (Gravité 3, Problème mineur ou Problème majeur avec solution de contournement) : (i) un problème mineur qui impacte ou restreint de manière marginale une fonctionnalité du Logiciel, mais qui n'a pas d'effet majeur sur l'utilisation par le Client ; ou (ii) un problème majeur du Logiciel, pour lequel il existe une solution de contournement acceptable pour le Client. Le problème est sensible au facteur temps et est important pour la productivité sur le long terme, mais il n'entraîne pas d'arrêt immédiat du travail et l'utilisation par le Client peut se poursuivre de manière limitée. Le problème peut aussi provoquer un arrêt immédiat du travail au niveau d'une installation individuelle du logiciel client.
 - (d) **Faible** (Gravité 4, Aucun impact) : (i) un problème mineur concernant le Logiciel, qui n'a aucun effet sur l'utilisation par le Client ; ou (ii) un problème mineur concernant le Logiciel, pour lequel il existe une solution de contournement acceptable pour le Client ; ou (iii) une erreur de Documentation ; ou (iv) une demande de nouvelle fonction ou fonctionnalité au niveau du Produit existant. Le problème n'est pas sensible au facteur temps ou n'est pas important pour la productivité sur le long terme et il n'entraîne pas d'arrêt immédiat du travail et l'exploitation peut se poursuivre sans restriction. Il s'agit du niveau de gravité par défaut si aucun niveau de gravité d'incident n'est précisé.

2.7. **Niveaux de Service de maintenance du logiciel et Temps de réponse.** Les niveaux d'assistance suivants sont disponibles, avec les Temps de réponse correspondants. Le niveau d'assistance standard est le niveau Bronze ; les niveaux Argent et Or étant des niveaux premium en option.

(a) **Services d'assistance Bronze :** L'assistance technique est fournie 9 heures par jour, du lundi au vendredi. Heure d'été respectée.

Choix d'une zone de couverture parmi les suivantes (par défaut : Amériques) :

- **Amériques** (7h00-18h00 PST)
- **Asie centrale du Sud** (9h30-18h30 IST)

À l'exclusion des jours fériés nationaux définis par les pays suivants pour la zone de couverture associée :

- **Amériques :** Californie, États-Unis
- **Asie centrale du Sud :** Pune, Inde

Par exemple, pour la zone Amériques, *la couverture est assurée de 07h00 à 18h00, heure normale du Pacifique, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés nationaux des États-Unis.*

(b) **Services d'assistance Argent :** possibilité de tirer parti des deux zones de couverture de support disponibles.

Possibilité de tirer parti des deux zones de couverture de support, **Amériques** et **Asie centrale du Sud**, telles que définies dans le niveau Bronze, pour des heures quotidiennes de couverture étendues.

Les heures hebdomadaires de début et de fin de la couverture suivent les heures locales de la zone de couverture Amériques.

Cela implique une couverture hebdomadaire de 7h00 à 18h00, heure du Pacifique, du lundi au vendredi, comme dans la zone de couverture de support Amériques, mais avec la possibilité de tirer en outre parti de la zone de couverture Asie centrale du Sud pour des heures de couverture supplémentaires.

(c) **Services d'assistance Or :** l'assistance technique d'urgence est fournie 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Couverture de support Argent plus assistance d'urgence 24 heures par jour, 7 jours par semaine pour les incidents de gravité 1.

Le tableau suivant décrit les Temps de réponse en fonction du Niveau de priorité des incidents. SISW s'engage à déployer tous les efforts commercialement raisonnables pour respecter les Temps de réponse mentionnés ci-dessous durant les heures d'assistance.

| Critique | Élevée | Moyenne / Générale | Faible |
|----------|----------|--------------------|-------------------|
| 2 heures | 4 heures | 1 jour ouvrable | 2 jours ouvrables |

2.8. **Redevance initiale et de renouvellement.** Le prix de la maintenance du Logiciel XHQ sont payables d'avance par tranches annuelles au début de chaque année civile. Pour l'année de l'achat de la licence et de début des services de maintenance, le prix de la maintenance sera calculé au prorata pour couvrir la période allant du début des services jusqu'au 31 décembre de cette même année.

2.9. **Exclusions.** Les problèmes suivants ne sont pas couverts, ni inclus dans les Services de maintenance :

- Tout problème résultant d'une mauvaise utilisation, d'une utilisation inappropriée, d'une altération ou d'un dommage du Logiciel XHQ ou de l'utilisation du Logiciel XHQ qui s'écarte des procédures d'exploitation établies par SISW dans la Documentation applicable ;
- Tout problème causé par des modifications, altération ou ajout ou tentative de modification, d'altération ou d'ajout dans toute version du Logiciel XHQ qui n'est pas faite ou autorisée par écrit par SISW ;
- Tout problème résultant de la combinaison du Logiciel XHQ avec le matériel, le logiciel ou l'équipement du Client après l'installation initiale du Logiciel XHQ dans la mesure où cette combinaison n'a pas été approuvée dans la Documentation ou par écrit par SISW ;
- Utilisation du Logiciel XHQ avec d'autres supports non conformes ou non entretenus conformément aux spécifications du fabricant ; ou des causes autres que l'utilisation ordinaire ; ou
- Tout manquement du Client de ses obligations en vertu de l'Accord.