POLITIQUE D'ASSISTANCE

La présente politique d'assistance décrit l'assistance que vous pouvez attendre d''insightsoftware lorsque vous achetez un contrat pour nos différents logiciels. Nous mettrons occasionnellement à jour cette politique d''assistance afin d''intégrer de nouvelles offres de logiciels et, de manière générale, pour fournir des services d'assistance améliorés. En utilisant toute partie de la communauté des clients d'insightsoftware ou en nous fournissant des informations personnelles, vous consentez à ce que nous traitions ces informations afin de fournir les services décrits dans la présente politique d'assistance. L'ensemble des droits de licence, d'entretien et/ou d'assistance doit être réglé en intégralité pour vous permettre d'utiliser les Services d'assistance d'insightsoftware.

SOMMAIRE

PROCESSUS D'ASSISTANCE DES SERVICES D'ASSISTANCE STANDARD	Description du processus d'insightsoftware, y compris la prise de contact avec l'assistance, le processus de clôture du dossier, les responsabilités du client, l'accès au personnel et à l'équipement et les enquêtes auprès des clients.
CONDITIONS DES SERVICES D'ASSISTANCE SUR SITE	Conditions des services d'assistance pour tous les logiciels d'insightsoftware sur site (à l'exception des logiciels Symphony Software, Logi Analytics Software, Izenda Software, Exago Software et Magnitude Software)
CONDITIONS DES SERVICES D'ASSISTANCE STANDARD POUR LES LOGICIELS EN TANT QUE SERVICES (« SAAS » - SOFTWARE-AS-A-SERVICE)	Conditions des services d'assistance pour tous les logiciels SaaS d'insightsoftware (à l'exception de Magnitude Software)
AUTRES CONDITIONS DES SERVICES D'ASSISTANCE STANDARD	Conditions du service d'assistance pour les logiciels Logi Symphony, Logi Analytics, Izenda et Exago Software
	Conditions des services d'assistance pour les logiciels Magnitude, y compris Process Runner, SourceConnect, Simba, Agility PIM (non-SaaS) et Angles (non-SaaS)
	Conditions des services d'assistance pour les logiciels Saas Magnitude Agility PIM et le logiciel SaaS Angles

PROCESSUS D'ASSISTANCE des SERVICES D'ASSISTANCE STANDARD

COMMENT CONTACTER LE SERVICE CLIENT

LOGICIEL	COORDONNEES DE L'ASSISTANCE DU SERVICE CLIENT
TOUS LES LOGICIELS	https://central.insightsoftware.com

Personnes habilitées à contacter l'assistance

insightsoftware fournira gratuitement des services d'assistance à un maximum de trois (3) utilisateurs désignés, autorisés, qualifiés et formés au logiciel (les « Personnes habilitées à contacter l'assistance »). Le nom d'autres personnes habilitées à contacter l'assistance peut également être donné, moyennant des frais supplémentaires (à discuter avec votre gestionnaire de compte). En plus d'être autorisés à demander des services d'assistance à insightsoftware, les Personnes habilitées à contacter l'assistance agissent comme point de contact du client pour les notifications des services d'assistance d'insightsoftware, y compris les fenêtres de maintenance, les alertes de disponibilité de service et les questions liées à la sécurité. Les contacts du service d'assistance constituent la seule liaison entre vous et insightsoftware en matière de services d'assistance. Les contacts du service d'assistance doivent contenir au minimum une formation initiale de base au produit et si nécessaire, une formation supplémentaire appropriée à un rôle spécifique ou à la phase de mise en œuvre et/ou à une utilisation spécialisée du produit. Les contacts du service d'assistance doivent connaître les logiciels pris en charge et votre environnement de données pour pouvoir vous aider à résoudre les problèmes système et aider insightsoftware à analyser et à résoudre les incidents. Lors de l'envoi d'un ticket aux services d'assistance, les contacts du service d'assistance doivent posséder une compréhension de base du problème que vous rencontrez et être en mesure de reproduire le problème afin d'aider insightsoftware à diagnostiquer et à trier le problème. Pour éviter les interruptions des services d'assistance, vous devez informer insightsoftware chaque fois que les responsabilités des contacts du service d'assistance sont transférées à une autre personne.

Processus de clôture des dossiers

L'assistance clôturera un dossier lorsqu'une résolution sera disponible dans une mise à jour programmée ultérieurement. Dans le cas de produits non défectueux, insightsoftware utilise un processus de fermeture en deux étapes. La première étape fait passer le dossier au statut « Résolution fournie/Confirmation en attente ». Ceci s'applique lorsqu'une solution, par exemple une solution de contournement, une réponse ou une information demandée, a été fournie.

L'étape suivante consiste à confirmer la clôture prévue avec le client sur la base de l'une des conditions énumérées ci-dessous et à clôturer le dossier. Les conditions pour la fermeture du dossier sont les suivantes :

- Insightsoftware et le client conviennent que le dossier a été résolu.
- Dans les 4 jours suivant la réception de la solution proposée, le client n'a pas testé la solution ou n'a pas communiqué les résultats des tests.
- Après trois tentatives pour obtenir des informations supplémentaires, le client ne fournit pas ou est n'est pas en mesure de fournir les informations demandées dans les 7 jours suivant la demande initiale.
- insightsoftware a identifié ce problème comme une suggestion pour le développement d'un produit, qui devrait être soumise sur la page : https://ideas.insightsoftware.com.
- Le problème se produit dans une configuration non prise en charge et ne peut pas être reproduit dans une configuration prise en charge.
- Le problème se produit dans une configuration non prise en charge, a été reproduit dans une configuration prise en charge et l'assistance a fourni une solution ou une mise à jour qui résout le problème dans la configuration prise en charge dans la version la plus récente du produit.

Une fois le dossier clôturé, il peut être rouvert par le client par le biais de la communauté d'assistance aux clients.

Responsabilités du client

Votre responsabilité principale est d'administrer le logiciel auprès de vos utilisateurs sous licence, en utilisant les Personnes habilitées à contacter l'assistance. Vous devez également vous assurer que vous utilisez la version la plus récente du logiciel, car les mises à jour sont susceptibles de résoudre le problème que vous rencontrez. Il vous incombe de veiller à ce que tout matériel et logiciel utilisé pour accéder au logiciel réponde aux exigences minimales, qui sont détaillées dans la documentation applicable.

Accès au personnel et aux équipements
Le client accepte de fournir à insightsoftware l'accès au personnel, à l'équipement et à l'environnement du Client pendant les heures ouvrées normales si nécessaire, afin de permettre à insightsoftware de réaliser les services d'assistance. Cet accès doit inclure la possibilité de se connecter aux équipements sur lesquels le(s) programme(s) supporté(s) fonctionne(nt) et d'obtenir le même accès aux équipements que celui des employés du Client ayant le plus haut niveau de privilège ou d'autorisation. Les obligations du service d'assistance sont sujettes à la fourniture par le Client d'un accès au personnel, à l'équipement et à l'environnement du Client, le cas échéant.

Enquêtes auprès des clients

Une autre partie très importante de l'amélioration continue pour insightsoftware est la possibilité d'obtenir un retour d'informations de la part des clients afin d'orienter nos changements de processus et de services. Les enquêtes de satisfaction des clients peuvent être créées ou mises à jour directement par le biais de la communauté d'assistance aux clients. Chaque fois qu'un dossier est clôturé, le système envoie un e-mail contenant un lien vers un nouveau formulaire d'enquête. Ces enquêtes permettent d'évaluer l'assistance, nos produits logiciels et l'entreprise. Nous prenons ces enquêtes très au sérieux et les utilisons pour améliorer l'assistance, les logiciels et notre entreprise. Les résultats des enquêtes sont regroupés tous les mois, examinés en interne, publiés à l'intention de la communauté d'assistance aux clients et utilisés pour l'évaluation des performances de notre personnel. Veuillez prendre le temps de répondre. Nous souhaitons connaître votre avis.

CONDITIONS STANDARD DES SERVICES D'ASSISTANCE SUR SITE

Ce que couvre notre assistance

L'assistance comprend une aide à l'utilisation correcte de nos différents logiciels, ainsi que l'accès aux fonctionnalités et services suivants :

- La documentation. Les manuels d'utilisation, les notes de mise à jour, les guides d'installation et de mise à niveau, et les spécifications.

  Les mises à jour. insightsoftware fournira régulièrement des versions mises à jour du logiciel. Les mises à jour seront mises à la disposition du client par le biais de la Communauté d'assistance, sauf indication contraire dans le logiciel ou la documentation. Les mises à jour ne contiennent que du code standard. Si le logiciel du client contient du code non standard ou des rapports personnalisés qui ne font pas partie du contenu standard d'insightsoftware, le client est responsable de l'intégration de ce code non standard dans la nouvelle version. Le coût de la résolution de tout problème attribuable à un code non standard ou à des rapports personnalisés ou attribuable à un logiciel d'interface obtenu auprès d'autres fournisseurs sera facturé au client sur la base du temps et du matériel, aux tarifs standard d'insightsoftware.
- Une consultation et une aide raisonnables sur l'utilisation correcte du logiciel, qui peuvent être réalisées par téléphone ou par courrier électronique.

- L'analyse des erreurs lorsque le logiciel ne fonctionne pas conformément à la documentation.

- Les corrections logicielles. L'équipe d'assistance d'insightsoftware assurera la liaison avec notre équipe d'ingénierie logicielle si vous rencontrez une erreur ou un défaut dans le code du logiciel. Veuillez noter ce qui suit :
  - Les corrections logicielles, lorsqu'elles sont nécessaires, seront fournies dans une mise à jour programmée ultérieurement afin que l'ensemble de notre clientèle puisse profiter des améliorations apportées au logiciel.
  - Pour bénéficier de la correction logicielle, vous devrez installer la mise à jour la plus récente qui inclut la correction logicielle.
  - Les corrections logicielles ne seront fournies qu'avec la mise à jour la plus récente du logiciel.

Ce que notre service d'assistance ne couvre pas

- L'assistance vous permet d'accéder aux mises à jour et à la documentation les plus récentes. Toutefois, il vous incombe de télécharger et d'installer certaines mises à jour et/ou certains contenus à votre convenance.

- L'assistance ne couvre pas notre logiciel s'il est fourni par des tiers qui ne sont pas nos revendeurs agréés ou les produits et services de tiers, y compris les produits de tiers que vous pouvez utiliser conjointement avec notre logiciel.

- insightsoftware n'est pas tenu de fournir des services d'assistance pour toute version de logiciel datant de plus de dix-huit (18) mois (les « versions non prises en charge »). Toute fourniture de services d'assistance pour des versions non prises en charge sera assurée à la seule discrétion d'insightsoftware et peut donner lieu à des frais supplémentaires, à la seule discrétion d'insightsoftware.

- insightsoftware peut occasionnellement archiver certains produits logiciels, répertoriés à la fin de cette politique d'assistance (« Logiciels archivés »). Bien que vous puissiez continuer à utiliser les licences perpétuelles des Logiciels archivés (le cas échéant), notre équipe d'assistance peut ne pas être en mesure de répondre à des questions spécifiques, et l'analyse des erreurs et/ou les corrections logicielles ne seront pas fournies pour les Logiciels archivés.

- Les services professionnels
    - Sont exclus de l'assistance les services d'installation, les services de mise en œuvre, les services de conseil, les services de formation et d'autres services professionnels, y compris les configurations d'infrastructure qui ne font pas partie de la configuration standard du produit, la création de rapports personnalisés, la formation technique et/ou fonctionnelle des utilisateurs, les modifications du schéma de la base de données, les modifications de l'alimentation en données, les services sur site, les services de traduction, l'écriture de SQL personnalisé ou la résolution de problèmes avec du SQL personnalisé, ainsi que toute autre exigence et/ou tout autre service non spécifiquement décrit dans la présente politique d'assistance. Les services professionnels sont disponibles moyennant des frais supplémentaires, au choix du client.

    - Votre logiciel insightsoftware représente un investissement stratégique important. Pour vous aider à obtenir le meilleur retour sur investissement dans les plus brefs délais, faites appel à notre équipe chargée des services professionnels. Ces experts des produits et du secteur sont à votre disposition pour vous aider grâce à une série de programmes de formation et de conseil conçus pour libérer la puissance de nos solutions, adaptées à votre secteur et à vos besoins. La formation post-mise en œuvre vous permet de maximiser les avantages de nos solutions et d'identifier les possibilités d'amélioration. Il suffit d'un coup de fil pour que les processus d'entreprise et de systèmes soient parfaitement au point et que l'optimisation soit axée sur les résultats. Contactez insightsoftware pour obtenir de plus amples informations.

Horaires du service d'assistance

Excepté dans la mesure exposée dans le tableau ci-dessous, les horaires du service d'assistance se situeront entre 03h00 et 20h00, heure de la côte Est, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés observés par insightsoftware. Pour connaître les jours fériés observés par insightsoftware dans votre région, contactez l'assistance d'insightsoftware.

LOGICIEL	HORAIRES DU SERVICE D'ASSISTANCE
LOGICIEL **FASTPOST**	De 09h00 à 17h00, GMT, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés observés par insightsoftware
LOGICIEL CLAUSION	De 06h00 à 15h00, GMT, du lundi au vendredi, è l'exclusion des jours fériés observés par insightsoftware.
CXO	De 04h00 à 17h00, heure de la côte Est, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés observés par insightsoftware
LOGICIEL CUBEWARE	De 09h00 à 17h00, CET, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés observés par insightsoftware
LOGICIEL POWER ON	De 08h00 à 17h00, heure de la côte Est, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés observés par insightsoftware
LOGICIEL VIZLIB	De 03h00 à 17h00, heure de la côte Est, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés observés par insightsoftware

Priorités des problèmes et niveaux de réponse

Lorsque vous soumettez une demande d'assistance via la communauté des clients, vous devez fournir à insightsoftware toutes les informations nécessaires pour qu'insightsoftware puisse traiter la demande. Les clients doivent également répondre rapidement à insightsoftware en fournissant toute information raisonnablement demandée pour clarifier la demande d'assistance. Lorsque vous soumettez une demande d'assistance, vous devez attribuer au problème que vous rencontrez un niveau de gravité, qui correspond au degré d'urgence et à l'impact commercial défini. Toutes les demandes d'assistance se verront attribuer un niveau de priorité par insightsoftware, conformément aux définitions décrites ci-dessous.

Insightsoftware comprend que les niveaux de priorité sont définis en raison des défaillances fonctionnelles, et il peut arriver qu'une défaillance signalée ait un impact commercial critique pour vous qui ne serait pas nécessairement apparent pour insightsoftware. Dans ce cas, et à votre demande sur la base des informations que vous fournissez, insightsoftware peut envisager de faire remonter la demande d'assistance à un niveau de priorité supérieur pour refléter l'impact sur le client.

Un accusé de réception est la confirmation initiale d'insightsoftware au Client qui indique qu'insightsoftware a reçu la demande d'assistance du Client. Le rétablissement des services est une action qui permet au produit de répondre aux besoins de l'entreprise. Une résolution est une correction du problème, qui fournit une solution adéquate à la demande d'assistance.

ATTENTES EN MATIERE DE REPONSE	ÉTAPE 1 : ACCUSE DE RECEPTION	ÉTAPE 2 : RETABLISSEMENT OU PLAN D'ACTION
Priorité 1	Dans un délai d'une heure ouvrable régionale	Les travaux commenceront immédiatement après l'envoi de l'accusé de réception et se poursuivront jusqu'au rétablissement du service. Le statut sera communiqué quotidiennement ou selon les besoins en fonction de la résolution. Si la résolution nécessite une modification du code du produit, elle sera incluse dans la prochaine mise à jour de maintenance prévue. Un correctif peut être livré en dehors du cycle normal de mise à jour si le problème est suffisamment grave et a un impact sur un grand nombre de clients.
*Priorité 2	Dans un délai de 2 heures ouvrables régionales	Les travaux commenceront dès l'envoi de l'accusé de réception et se poursuivront jusqu'à la mise en place d'un rétablissement ou d'un plan de rétablissement. Statut communiqué à la demande du client ou selon les besoins en fonction du plan de restauration. La résolution sera incluse dans une mise à jour prévue ultérieurement.
*Priorité 3	Dans un délai de 4 heures ouvrables régionales	L'erreur sera recherchée et le rétablissement ou le plan d'action seront communiqués à la demande du client. La résolution sera incluse dans une mise à jour prévue ultérieurement.
*Priorité 4	Dans un délai de 8 heures ouvrables régionales	L'erreur sera recherchée et la résolution ou le plan d'action seront communiqués à la demande du client. La résolution sera incluse dans une mise à jour prévue ultérieurement.

Priorité	**Disponibilité des fonctionnalités/du système**	**Impact financier/réglementaire**	**Corruption de données**	**Copie de données**	**Planification**
Priorité 1	Arrêt du système ; production en baisse, le système peut être activé, mais il est complètement inutilisable. Un problème d'application important sans solution de rechange empêche l'utilisation.	Le problème entraîne des pénalités ou une perte de revenus substantielles pour le client. Les délais de déclaration ne peuvent pas être respectés en raison d'un problème d'application important sans solution de rechange.	Corruption généralisée des données dans tout le système.	Toutes les tâches de copie des données ont échoué ; le système source et l'environnement du client fonctionnent normalement et sont disponibles.	Le cycle de planification ne peut pas être respecté en raison d'un problème d'application important sans solution de rechange.

Priorité 2	Le système de production fonctionne dans des paramètres acceptables, mais le système de test/formation/démo présente un comportement/des problèmes de type P1. Une application importante est touchée, mais une solution de rechange acceptable existe.	Le problème peut entraîner des pénalités ou une perte de revenus modérées. Les délais de déclaration sont affectés par un problème d'application pour lequel il existe une solution de rechange, mais cette dernière nécessite un remaniement important de la configuration.	Corruption isolée des données.	Une ou plusieurs tâches de copie des données ont échoué, le système source et l'environnement du client fonctionnent normalement et sont disponibles.		Le cycle de planification est affecté par un problème d'application pour lequel il existe une solution de rechange, mais cette dernière doit être temporaire ou nécessite un remaniement important de la configuration.
Priorité 3	Tous les environnements sont disponibles.	Le problème peut entraîner des pénalités ou une perte de revenus minimes. Les délais de déclaration rencontrent un problème mineur pour l'application.	Corruption minime des données.	Une ou plusieurs tâches de copie des données ont un temps d'attente significatif ; le système source et l'environnement du client fonctionnent normalement et sont disponibles.		Le cycle de planification rencontre un problème mineur pour l'application.
Priorité 4	Tous les environnements sont disponibles.	Aucun impact financier ou réglementaire.	Aucune corruption des données.	Aucun problème de copie.		Aucun impact sur le cycle de planification.

- Tous les accusés de réception sont basés sur la soumission dans la région d'origine, aux heures de bureau normales.

CONDITIONS DES SERVICES D'ASSISTANCE STANDARD POUR LES LOGICIELS EN TANT QUE SERVICES (« SAAS » - SOFTWARE-AS-A-SERVICE)

1. **Disponibilité des services des solutions SaaS.** Le temps de disponibilité (tel que défini ci-dessous) des services des solutions SaaS chaque mois civil pendant la durée des services des solutions SaaS ne sera pas inférieur à 99,5 % (sur la base d'un mois moyen de 30 jours).

2. **Temps de disponibilité et temps d'arrêt excusé**. insightsoftware fournira les services des solutions SaaS au client afin de permettre aux utilisateurs d'accéder au logiciel à tout moment après la date des présentes, pendant la durée des services des solutions SaaS, sauf pendant : (a) le temps raisonnable nécessaire aux activités de maintenance (telles que définies ci-dessous) ; (b) la survenance d'un événement de force majeure ; ou (c) tout temps d'arrêt des services des solutions SaaS causé par des fournisseurs de services Internet ou de cloud ou par d'autres installations de télécommunications utilisées par le Client et d'autres utilisateurs autorisés par les présentes ((a) à (c), collectivement, « Temps d'arrêt excusé » et ce temps d'accès moins le temps d'arrêt excusé, le « Temps de disponibilité »).

3. **Non-violation.** Le Client convient qu'insightsoftware ne sera pas en violation du présent Contrat si son incapacité à fournir les services des solutions SaaS est due à un Temps d'arrêt excusé.

4. **Activités de maintenance.** Les activités suivantes seront des activités de maintenance entreprises par insightsoftware en ce qui concerne les services des solutions SaaS (les « Activités de maintenance ») :

    a. Activités de maintenance normales qui peuvent ou non interrompre le service (« Événement de maintenance prévu »). insightsoftware fera des efforts commerciaux raisonnables pour fournir un préavis de quatre (4) jours avant un Événement de maintenance prévu et tous les travaux seront effectués pendant une fenêtre de maintenance standard entre 03h00 et 06h00 du matin, heure de la côte Est, le ou les jours prévus pour de tels Événements de maintenance prévus, lorsque cela est commercialement possible. En outre, chaque troisième dimanche de chaque mois civil, insightsoftware réserve une fenêtre de trois heures entre 00h01 et 03h01, heure de la côte Est, pour les activités générales de maintenance des services des solutions SaaS.

    b. Maintenance requise en raison de la dégradation des services des solutions SaaS (« Événements de maintenance d'urgence prévus »). insightsoftware s'efforcera de fournir un préavis de 48 heures si les conditions le permettent et tous les travaux seront effectués pendant une fenêtre de maintenance standard les mercredis ou les dimanches de 03h00 à 06h00, heure de la côte Est.

    c. Maintenance requise en raison d'une perte de service (« Événements de maintenance d'urgence imprévus »). insightsoftware fera tout son possible pour informer le Client à l'avance si les conditions le permettent.

5. **Données du client à la résiliation ou à l'expiration.** Sauf accord mutuel contraire de la part du Client et d'insightsoftware, lors de la résiliation ou de l'expiration du présent Contrat ou de la durée des services des solutions SaaS, le client dispose d'une période de quinze (15) jours civils suivant le dernier jour du présent Contrat ou de la durée des services des solutions SaaS pour réclamer ses données dans un format exportable/lisible approuvé par insightsoftware, et insightsoftware fournira ces données à la demande du client dans les quinze (15) jours civils suivant la réception de la demande du client par insightsoftware.

6. **Définitions**

    a. « Problème » signifie un manquement du Service à se conformer matériellement à la documentation qui peut être reproduit par insightsoftware.

    b. Excepté dans la mesure exposée dans le tableau ci-dessous, les « Horaires du service d'assistance » se situeront entre 03h00 et 20h00, heure de la côte Est, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés observés par insightsoftware. Pour connaître les jours fériés observés par insightsoftware dans votre région, contactez l'assistance d'insightsoftware.

LOGICIEL	HORAIRES DU SERVICE D'ASSISTANCE
LOGICIEL FASTPOST	De 09h00 à 17h00, GMT, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés observés par insightsoftware
LOGICIEL CLAUSION	De 06h00 à 15h00, GMT, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés observés par insightsoftware

7. Problèmes de Service ; Processus.

a. Assistance technique. Le Client, par l'intermédiaire de ses Contacts d'assistance, aura accès à la base de connaissances techniques et aux outils en libre-service d'insightsoftware.

b. Définition, classement et réponse aux problèmes. Chaque problème se verra attribuer une priorité en fonction de sa nature et insightsoftware répondra à la soumission d'un problème, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

c. Conditions de niveau de priorités des problèmes et de réponse.

i. Lorsqu'il soumet une Demande d'assistance via la communauté des clients, le Client doit fournir à insightsoftware toutes les informations nécessaires pour permettre à insightsoftware de traiter la demande. Les clients doivent également répondre rapidement à insightsoftware en fournissant toute information raisonnablement demandée pour clarifier la demande d'assistance. Lorsque le Client soumet une Demande d'assistance, le Client doit attribuer au problème qu'il rencontre un niveau de gravité correspondant au degré d'urgence et à l'impact commercial défini. Toutes les Demandes d'assistance se verront attribuer un niveau de priorité par insightsoftware, conformément aux définitions décrites ci-dessous.

ii. Insightsoftware comprend que les niveaux de priorité sont définis en raison des défaillances fonctionnelles, et il peut arriver qu'une défaillance signalée ait un impact commercial critique pour le Client qui ne serait pas nécessairement apparent pour insightsoftware. Dans ce cas, et à la demande du Client sur la base des informations que le Client fournit, insightsoftware peut envisager de faire passer la Demande d'assistance à un niveau de priorité supérieur en fonction de l'impact sur le Client.

iii. Un Accusé de réception est la confirmation initiale d'insightsoftware au Client indiquant qu'insightsoftware a reçu la demande d'assistance du Client. Le Rétablissement des services est une action qui restaure le produit afin qu'il puisse répondre aux besoins de l'entreprise. Une Résolution est la correction d'un problème qui apporte une solution adéquate à la Demande d'assistance.

d. Les Contacts d'assistance peuvent soumettre à insightsoftware des rapports relatifs au(x) problème(s), lesquels doivent contenir les informations raisonnablement nécessaires à insightsoftware pour identifier et confirmer efficacement le problème et commencer à le traiter, y compris, sans toutefois s'y limiter,aux éléments suivants :

i. Une description détaillée du problème et des résultats attendus.

ii. Un dossier de test reproductible qui démontre la séquence spécifique qui a provoqué le problème signalé.

iii. Tous les fichiers d'erreur, de traçage et système pertinents.

iv. Le libellé exact de tous les messages d'erreur.

v. Toute circonstance particulière entourant la découverte du problème.

vi. Toute information et coopération supplémentaire raisonnablement demandée par insightsoftware.

8. Niveaux de réponse ; niveaux de priorité

a. Niveaux de réponse

Attentes en matière de réponse	Étape 1 : Accusé de réception	Étape 2 : Rétablissement ou plan d'action
Priorité 1	Dans un délai d'une heure ouvrable régionale	Les travaux commenceront immédiatement après l'envoi de l'accusé de réception et se poursuivront jusqu'au rétablissement du service. Le statut sera communiqué quotidiennement ou selon les besoins en fonction de la résolution. La résolution sera incluse dans une mise à jour prévue ultérieurement.
***Priorité 2**	Dans un délai de 2 heures ouvrables régionales	Les travaux commenceront dès l'envoi de l'accusé de réception et se poursuivront jusqu'à la mise en place d'un rétablissement ou d'un plan de rétablissement. Statut communiqué à la demande du client ou selon les besoins en fonction du plan de restauration. La résolution sera incluse dans une mise à jour prévue ultérieurement.
***Priorité 3**	Dans un délai de 4 heures ouvrables régionales	L'erreur sera recherchée et le rétablissement ou le plan d'action seront communiqués à la demande du client. La résolution sera incluse dans une mise à jour prévue ultérieurement.
***Priorité 4**	Dans un délai de 8 heures ouvrables régionales	L'erreur sera recherchée et la résolution ou le plan d'action seront communiqués à la demande du client. La résolution sera incluse dans une mise à jour prévue ultérieurement.

b. Niveaux de priorité

Priorité	Disponibilité des fonctionnalités/du système	Impact financier/réglement aire	Corruption de données	Copie de données	Installation et Mises à niveau*	Planification
Priorité 1	Arrêt du système ; production en baisse, le système peut être activé, mais il est complètement inutilisable. Un problème d'application important sans solution de rechange empêche l'utilisation.	Le problème entraîne des pénalités ou une perte de revenus substantielles pour le client. Les délais de déclaration ne peuvent pas être respectés en raison d'un problème d'application important sans solution de rechange.	Corruption généralisée des données dans tout le système.	Toutes les tâches de copie des données ont échoué ; le système source et l'environnemen t du client fonctionnent normalement et sont disponibles.	L'installation ou la Mise à niveau sont impossibles en raison d'un problème d'application important sans solution de rechange.	Le cycle de planification ne peut pas être respecté en raison d'un problème d'application important sans solution de rechange.

Priorité 2	Le système de production fonctionne dans des paramètres acceptables, mais le système de test/formation/démo présente un comportement/des problèmes de type P1. Une application importante est touchée, mais une solution de rechange acceptable existe.	Le problème peut entraîner des pénalités ou une perte de revenus modérées. Les délais de déclaration sont affectés par un problème d'application pour lequel il existe une solution de rechange, mais cette dernière nécessite un remaniement important de la configuration.	Corruption isolée des données.	Une ou plusieurs tâches de copie des données ont échoué, le système source et l'environnemen t du client fonctionnent normalement et sont disponibles.	L'installation ou la Mise à niveau présente un problème d'application pour lequel il existe une solution de rechange, mais celle-ci ne doit être que temporaire ou nécessite une refonte importante de la configuration .	Le cycle de planification est affecté par un problème d'application pour lequel il existe une solution de rechange, mais cette dernière doit être temporaire ou nécessite un remaniement important de la configuration.
Priorité 3	Tous les environnements sont disponibles.	Le problème peut entraîner des pénalités ou une perte de revenus minimes. Les délais de déclaration rencontrent un problème mineur pour l'application.	Corruption minime des données.	Une ou plusieurs tâches de copie des données ont un temps d'attente significatif ; le système source et l'environnemen t du client fonctionnent normalement et sont disponibles.	L'installation ou la Mise à niveau rencontrent un problème mineur sur l'application.	Le cycle de planification rencontre un problème mineur pour l'application.
Priorité 4	Tous les environnements sont disponibles.	Aucun impact financier ou réglementaire.	Aucune corruption des données.	Aucun problème de copie.	Aucun impact sur l'installation ou la Mise à niveau.	Aucun impact sur le cycle de planification.
* Les éventuels services demandés par le Client pour aider le Client à configurer ou adopter autrement le logiciel d'installation ou de Mise à niveau nécessitera un engagement auprès des Services professionnels, conformément à la portée et aux frais à convenir mutuellement dans un énoncé des travaux.						

9. Disponibilité du Service

a. Engagement. insightsoftware fournira un Service disponible pour le titulaire de la production du Client 99,5 % du temps, mesuré sur un mois calendaire, à condition, toutefois, que les éléments suivants ne soient pas considérés comme des temps d'arrêt, et que le temps nécessaire pour exécuter les éléments suivants ne soit pas inclus dans le temps d'indisponibilité du service : (i) la maintenance préventive ; (ii) les mises à jour d'application du Service ; (iii) aucune des parties ne sera responsable d'un retard ou d'un manquement dans l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat s'il résulte de causes indépendantes de sa volonté (« **Cas de force majeure** »), à condition que la partie invoquant un Cas de force majeure (a) en avise l'autre partie dès que possible après la survenance de ce dernier ; et (b) exécute pleinement et entièrement toutes ses autres obligations conformément aux présentes pendant l'existence du Cas de force majeure ; et (c) fasse des efforts commercialement raisonnables pour reprendre l'exécution pleine et

entière de ses obligations dès que possible après la survenance du Cas de force majeure. Nonobstant, le Client ne sera pas exempté de toute obligation de paiement.

b. Crédits de service. Dans le cas d'un échec d'insightsoftware à satisfaire le minimum de Disponibilité du Service tel que défini dans la section 3 du présent Accord de niveau de service, comme seul et unique recours du Client, à la demande du Client, insightsoftware fournira des crédits de service conformément à la répartition suivante :

i. Le premier mois d'indisponibilité du Service minimum : les parties se rencontrent pour discuter des mesures correctives possibles ;

ii. Deuxième mois consécutif : 10 % des frais d'abonnement payés pour le mois en question pour le Service concerné ;

iii. Troisième mois consécutif : 20 % des frais d'abonnement payés pour le mois en question pour le Service concerné ;

iv. Quatrième mois consécutif : 30 % des frais d'abonnement payés pour le mois en question pour le Service concerné ;

v. Cinquième mois consécutif : 40 % des frais d'abonnement payés pour le mois en question pour le Service concerné ; et

vi. Sixième mois consécutif : 50 % des frais d'abonnement payés pour le mois en question pour le Service concerné.

vii. Plus de trois mois consécutifs : Dans un délai de trente (30) jours suivant un tel échec, l'une ou l'autre des Parties aura la possibilité de résilier l'ensemble du contrat et, lors de cette résiliation, outre les crédits de service décrits ci-dessus, le Client sera remboursé de tous les frais d'abonnement prépayés et immérités à la date de réception de la notification écrite de cette résiliation.

c. Exclusions des services d'assistance.

i. L'assistance ne couvre pas : (i) les produits et services tiers, y compris les produits tiers que vous pouvez utiliser conjointement avec nos logiciels, sauf indication contraire dans la Documentation ; (ii) toute utilisation de recommandations décrites dans la Documentation ; ou (iii) toute modification, personnalisation ou amélioration des Logiciels par toute personne ou entité autre qu'insightsoftware.

ii. insightsoftware n'est pas tenu de fournir des services d'assistance pour toute version de logiciel datant de plus de dix-huit (18) mois (les « versions non prises en charge »). Toute fourniture de services d'assistance pour des versions non prises en charge sera assurée à la seule discrétion d'insightsoftware et peut donner lieu à des frais supplémentaires, à la seule discrétion d'insightsoftware.

iii. Sont exclus de l'assistance les services d'installation, les services de mise en œuvre, les services de conseil, les services de formation et d'autres services professionnels, y compris les configurations qui ne font pas partie de la configuration standard du produit, la création de rapports personnalisés, la formation technique et/ou fonctionnelle des utilisateurs, les modifications du schéma de la base de données, les modifications de l'alimentation en données, les services sur site, les services de traduction, l'écriture de SQL personnalisé ou la résolution de problèmes avec du SQL personnalisé, ainsi que toute autre exigence et/ou tout autre service non spécifiquement décrit dans la présente politique d'assistance. Les services professionnels sont disponibles moyennant des frais supplémentaires, au choix du Client.

10. Logiciels archivés. Insightsoftware peut occasionnellement archiver certains produits logiciels, répertoriés à la fin de cette politique d'assistance (« Logiciels archivés »). Bien que vous puissiez continuer à utiliser les licences perpétuelles des Logiciels archivés (le cas échéant), notre équipe d'assistance peut ne pas être en mesure de répondre à des questions spécifiques, et l'analyse des erreurs et/ou les corrections logicielles ne seront pas fournies pour les Logiciels archivés.

11. **Services professionnels.** Votre logiciel insightsoftware représente un investissement stratégique important. Pour vous aider à obtenir le meilleur retour sur investissement dans les plus brefs délais, faites appel à notre équipe chargée des services professionnels. Ces experts des produits et du secteur sont à votre disposition pour vous aider grâce à une série de programmes de formation et de conseil conçus pour libérer la puissance de nos solutions, adaptées à votre secteur et à vos besoins. La formation post-mise en œuvre vous permet de maximiser les avantages de nos solutions et d'identifier les possibilités d'amélioration. Il suffit d'un coup de fil pour que les processus d'entreprise et de systèmes soient parfaitement au point et que l'optimisation soit axée sur les résultats. Contactez insightsoftware pour obtenir de plus amples informations.

CONDITIONS DES SERVICES D'ASSISTANCE DE LOGI SYMPHONY, LOGI ANALYTICS, IZENDA ET EXAGO SOFTWARE

Les présentes Conditions générales d'assistance technique et de maintenance s'appliquent aux logiciels Logi Symphony, Logi Analytics (incluant Logi Report, Logi Composer et Logi Info), Izenda et Exago, y compris toutes les mises à jour technologiques, les mises à niveau de la technologie et les contournements (collectivement, les « Logiciels Logi») et sont par les présentes intégrées au contrat de licence logiciel maître par et entre insightsoftware et le Client, y compris toutes les annexes et tous les formulaires de commande intégrés aux présentes (collectivement, le « Contrat »). Les termes utilisés dans les présentes conditions générales et qui ne sont pas autrement définis dans les présentes Conditions de Services d'assistance ont la signification qui leur est donnée dans le Contrat.

1. **Définitions**

1.1 « Assistance de base » signifie que le Client disposera d'un (1) point de contact, de cinq (5) appels téléphoniques/réunions en ligne et d'une assistance illimitée sur le portail Web.

1.2 « Assistance entreprise » signifie que le Client disposera de trois (3) point de contact, de vingt-cinq (25) appels téléphoniques/réunions en ligne et d'une assistance illimitée sur le portail Web.

1.3 « Assistance premium » signifie que le Client disposera d'un nombre illimité de points de contact, d'un nombre illimité d'appels téléphoniques/de réunions en ligne et d'une assistance illimitée sur le portail Web.

1.4 « Erreur » désigne un défaut ou une combinaison de défauts reproductibles dans le Logiciel Logi qui entraîne une incapacité du Logiciel Logi, lorsqu'il est utilisé conformément aux instructions de'insightsoftware' (y compris la Documentation applicable), à fonctionner conformément à la Documentation en vigueur. Tel qu'utilisé dans cette définition, un défaut reproductible signifie un défaut qu'insightsoftware peut reproduire en utilisant le Logiciel pris en charge conformément aux termes du Contrat.

1.5 « Heures d'assistance » signifie de 21h00 à 21h00, heure de la côte Est des États-Unis, du dimanche au vendredi, à l'exception des jours fériés officiels américains.

1.6 « Logiciel pris en charge » désigne (i) la version actuelle du Logiciel Logi spécifiée dans le Bon de commande concerné et (ii) la version immédiatement précédente de ce Logiciel Logi, mais uniquement pour une période de douze (12) mois suivant la sortie de la version actuelle mise à la disposition de tous les clients de Logi.

1.7 « Mise à jour technologique » désigne toute correction d'erreur ou mise à jour du Logiciel Logi développée après la Date d'entrée en vigueur qui n'implique pas la mise en œuvre de caractéristiques ou fonctions supplémentaires. Les mises à jour technologiques peuvent être appelées v.1.1, v.1.2, v.1.3, etc., ou v.1.1.1, v.1.1.2, v.1.1.3, etc.

1.8 « Mise à niveau technologique » désigne toute version du Logiciel Logi développée après la Date d'entrée en vigueur qui met en œuvre des caractéristiques ou des fonctions supplémentaires, produit des améliorations substantielles et matérielles en ce qui concerne l'utilité et l'efficacité du logiciel Logi, mais ne constitue pas simplement une mise à jour technologique et n'est pas commercialisée ou distribuée par insightsoftwareen tant que produit ou module séparé ou indépendant. Les Mises à niveau technologiques peuvent être appelées v.1, v.2, v.3, etc.

1.9 « Niveau d'assistance » désigne le niveau d'assistance spécifié dans le Bon de commande concerné.

1.10 « Période d'assistance et de maintenance » désigne la période spécifiée dans le Bon de commande concerné pour laquelle le Titulaire de licence a payé des Frais d'assistance et de maintenance.

2. **Assistance technique.** Pendant chaque période d'assistance et de maintenance pour laquelle le Titulaire de la licence a payé les Frais d'assistance et de maintenance applicables, insightsoftware fournira une Assistance technique pour le Logiciel pris en charge pendant les Heures d'assistance, comme suit :

2.1 Assistance de première ligne. Le Titulaire de la licence doit fournir une Assistance de première ligne pour le Logiciel pris en charge directement aux Clients. L'expression « Assistance de première ligne » signifie que le Titulaire de la licence doit fournir (i) une réponse directe aux Clients concernant les demandes de renseignements sur les performances, les fonctionnalités ou le fonctionnement du Logiciel pris en charge,

(ii) une réponse directe aux Clients concernant les Erreurs, et (iii) un diagnostic et une résolution des Erreurs.

2.2 Assistance de deuxième ligne. Si, après avoir déployé des efforts raisonnables, le Titulaire de la licence n'est pas en mesure de diagnostiquer ou de résoudre les Erreurs, le Titulaire de la licence devra contacter insightsoftware pour obtenir une Assistance de deuxième ligne, et insightsoftware fournira au Titulaire de la licence une Assistance de deuxième ligne pour le Logiciel pris en charge. L'expression « Assistance de deuxième ligne » désigne le diagnostic des Erreurs potentielles et les efforts commercialement raisonnables pour résoudre les Erreurs, dans chaque cas, qui ne peuvent être diagnostiquées ou résolues par le Titulaire de la licence avec l'Assistance de première ligne. Les méthodes de communication utilisées pour l'Assistance de deuxième ligne doivent être celles spécifiées pour le Niveau d'assistance concerné.

2.3 Niveaux de gravité. insightsoftware reconnaît les niveaux de gravité des Erreurs suivants, déterminés par insightsoftware à sa discrétion raisonnable :

2.3.1 Gravité 1 - Impact critique. L'erreur interrompt l'utilisation en production du Logiciel pris en charge par le Titulaire de la licence ou a un impact si grave sur le Logiciel pris en charge que le Titulaire de la licence ne peut pas raisonnablement poursuivre l'utilisation en production du Logiciel pris en charge. Insightsoftware commencera à travailler sur l'Erreur sur la base d'efforts suffisants pour l'Assistance de base, dans un délai de deux (2) heures d'assistance pour l'Assistance entreprise, et dans un délai d'une (1) heure pour l'Assistance premium, après avoir reçu la notification et impliquera le personnel de développement jusqu'à ce qu'une résolution ou une solution de rechange raisonnable soient trouvées.

2.3.2 Gravité 2 - Impact important. L'Erreur affecte matériellement les performances du Logiciel pris en charge ou restreint matériellement l'utilisation du Logiciel pris en charge par le Titulaire de la licence (par exemple, des fonctions importantes du Logiciel pris en charge sont indisponibles sans solution de rechange raisonnable). insightsoftware commencera à travailler sur l'Erreur dans la mesure du possible pour l'Assistance de base, dans un délai de quatre (4) heures d'assistance pour l'Assistance entreprise, et dans un délai de deux (2) heures pour l'Assistance premium, après avoir reçu la notification et impliquera le personnel de développement jusqu'à ce qu'une résolution ou une solution de rechange raisonnable soient trouvées.

2.3.3 Gravité 3 - Impact mineur. L'Erreur n'entraîne qu'un impact mineur sur l'utilisation du Logiciel pris en charge par le Titulaire de la licence. insightsoftware commencera à travailler sur l'Erreur sur la base d'efforts suffisants pour l'Assistance de base, dans un délai d'un (1) jour ouvrable pour l'Assistance entreprise, et dans un délai de quatre (4) heures pour l'Assistance premium, après avoir reçu la notification et impliquera le personnel de développement en fonction de sa disponibilité.

2.3.4 Gravité 4 – Autre Erreur ou Demande d'informations. L'Erreur n'affecte pas le fonctionnement du Logiciel pris en charge, mais entraîne des inconvénients mineurs tels que des problèmes esthétiques. Ou le Titulaire de la licence demande des informations ou des éclaircissements concernant le fonctionnement du Logiciel pris en charge ou de la Documentation applicable.insightsoftware fournira une réponse initiale dans la mesure du possible pour l'Assistance de base, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables pour l'Assistance entreprise et dans un délai d'un (1) jour ouvrable pour l'Assistance premium et prendra en compte les améliorations apportées au Logiciel pris en charge pour les inclure dans une mise à jour technique ultérieure.

2.4 Services exclus. insightsoftware n'a aucune obligation de fournir une assistance technique en ce qui concerne les éléments suivants :

2.4.1 Un logiciel qui n'est pas un logiciel pris en charge.

2.4.2 Un logiciel pris en charge qui a été modifié par quelqu'un d'autre que insightsoftware sans l'autorisation écrite d'insightsoftware.

2.4.3 Les Erreurs résultant de (i) toute défaillance du matériel, de l'équipement ou du logiciel non fourni par insightsoftware, y compris, sans s'y limiter, les paramètres du serveur et du réseau et le code créé en dehors de l'application du Logiciel pris en charge, (ii) toute cause échappant au contrôle raisonnable d' insightsoftware (y compris les inondations, incendies, ouragans, tornades, tsunamis, coupures d'électricité ou d'autres services publics), la négligence du Titulaire de la licence ou d'un tiers, une erreur de l'opérateur, une utilisation incorrecte du Logiciel pris en charge ou une tentative de maintenance par des personnes non autorisées, (iii) l'utilisation du Logiciel pris en charge

autrement que conformément au Contrat ou à la Documentation applicable, ou (iv) le fonctionnement (ou le défaut de fonctionnement) d'un logiciel tiers (autre que tout logiciel tiers intégré au Logiciel pris en charge et livré par insightsoftware dans le cadre du Logiciel pris en charge).

1.1.1 La formation sur site ou en salle formelle faisant partie des Forfaits d'assistance.

3. **Services de maintenance.** Au cours de chaque Période d'assistance et de maintenance pour laquelle le Titulaire de la licence a payé les frais d'assistance et de maintenance applicables, insightsoftware mettra périodiquement à la disposition du Titulaire de la licence toutes les Mises à jour et Mises à niveau technologiques du Logiciel pris en charge que Logi Analytics, à sa seule discrétion, choisit de publier.

1.2 En ce qui concerne le Logiciel de Logi concédé sous licence de déploiement, le Titulaire de la licence est autorisé à distribuer chaque Mise à jour technologique aux Clients, soit sur une base autonome, soit en tant que partie d'un Logiciel intégré, et chaque Mise à niveau technologique, uniquement en tant que partie d'un Logiciel intégré, dans chaque cas pour une utilisation sur chaque serveur autorisé sur lequel le Logiciel de Logi est installé conformément au Contrat.

1.3 En ce qui concerne le Logiciel de Logi concédé sous licence hébergée, le Titulaire de la licence est autorisé à intégrer chaque Mise à jour et Mise à niveau technologique dans le Logiciel intégré pour une utilisation sur chaque serveur autorisé sur lequel le Logiciel de Logi est installé conformément au Contrat.

2. **Moyens d'exécution des services d'assistance technique et de maintenance.** Logi Symphony exécutera les services d'assistance technique et de maintenance dans la mesure du possible par téléphone et à distance, sauf accord différent entre les Parties. Le Titulaire de la licence fera tout son possible pour aider et permettre à insightsoftware d'exécuter les services d'assistance technique et de maintenance à distance dans la mesure du possible.

CONDITIONS DES SERVICES D'ASSISTANCE DE MAGNITUDE SOFTWARE

(À l'exclusion des logiciels Angles Software et des produits Agility PIM qui sont fournis aux Clients sur une base SaaS)

La présente Politique des services d'assistance logicielle (la « ***Politique d'assistance »***) est fournie pour les produits Magnitude Software, notamment Angles (non-SaaS), Process Runner, SourceConnect, Simba et Agility PIM (non-SaaS). Voir la Politique d'assistance logicielle Angles SaaS et Agility PIM SaaS pour accéder à une description des services d'assistance pour les produits Angles Software et Agility PIM fournis aux Clients sur une base SaaS. D'une manière générale, les services d'assistance sont fournis pour des problèmes (y compris les problèmes que vous créez) démontables dans la (les) version(s) prise(s) en charge des Logiciels, fonctionnant sans altération et dans une configuration adaptée de matériel, de base de données et de système d'exploitation. Magnitude ne fournit aucune garantie couvrante et décline spécifiquement toute responsabilité en relation avec la Politique d'assistance. En outre, les politiques qui figurent dans le présent document se limitent aux produits Magnitude référencés par le Formulaire de commande pertinent. L'ensemble des droits de licence, d'entretien et/ou d'assistance doit être réglé en intégralité pour vous permettre d'utiliser les Services de maintenance et d'assistance de Magnitude.

1. DEFINITIONS.

(a) « ***Assistance*** » ou « ***Services d'assistance*** » désignent les services de maintenance et d'assistance commandés par un client en vertu d'un Formulaire de commande, tels que fournis dans le cadre de la Politique d'assistance.

(b) « ***Conditions indépendantes*** » fait référence à des conditions de licence distinctes spécifiées dans la Documentation logicielle, les fichiers readme ou les fichiers de notification et qui s'appliquent à une technologie tierce fournie sous licence indépendante.

(c) « ***Conditions maîtres*** » désigne les conditions générales, le contrat-cadre logiciel et services, ou un autre contrat similaire, régissant l'achat de Licences ou de Services logiciels et signé par et entre le Client et Magnitude, tels qu'ils peuvent avoir été/ont été modifiés par les parties, le cas échéant. Si aucun contrat de cette nature n'a été signé séparément par les parties, le Contrat maître insightsoftware exposé dans https://insightsoftware.com/legal/contracts/master-agreements/, tel qu'il peut être/avoir été modifié ou amendé par les parties, sera considéré comme les Conditions maîtres.

(d) « ***Documentation logicielle*** » fait référence aux descriptions de logiciels, aux manuels d'utilisation et aux manuels d'installation des logiciels. La Documentation logicielle peut être livrée avec les programmes.

(e) « ***Formulaire de commande »*** fait référence au(x) formulaire(s) de commande standard de Magnitude (ou de son prédécesseur) concernant les licences logicielles et les services.

(f) « ***Logiciel »*** fait référence (a) aux logiciels appartenant à ou distribués par Magnitude qu'un client a commandés, (b) à la documentation logicielle et (c) à toute mise à jour logiciel acquise auprès de l'assistance. Le terme « *Logiciel* » tel qu'utilisé dans les présentes, n'inclut pas de version logicielle antérieure à la mise à disposition générale (par ex. des versions bêta).

(g) « ***Technologie tierce fournie sous licence indépendante*** » fait référence à une technologie tierce fournie sous licence en vertu de conditions indépendantes et non dans le cadre des conditions maîtres.

(h) « ***Services professionnels*** » désigne un ou plusieurs des services professionnels spécifiquement décrits dans un formulaire de commande ou un énoncé des travaux (un « Document d'achat ») à réaliser par Magnitude en vertu du Document d'achat.

2. SERVICES DE MAINTENANCE ET D'ASSISTANCE. Magnitude fournit un certain nombre de ressources pour aider ses clients à résoudre leurs problèmes. Ces ressources en ligne sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour aider les clients à accéder à des solutions antérieures, à examiner les problèmes résolus, à signaler les incidents et à vérifier

le statut des demandes ouvertes. Ces ressources sont proposées en standard avec tous les niveaux d'assistance. En outre, les Clients qui sont à jour des règlements des frais d'assistance ont accès aux mises à jour logicielles des produits sous licence. Les services professionnels pour les mises à jour ne sont pas inclus dans les Services d'assistance.

(a) ***Base de connaissances en ligne***. Magnitude fournit une base de connaissances complète en ligne qui permet aux clients de rechercher des solutions à leurs problèmes. Disponible pour tous les contacts d'assistance autorisés (définis ci-dessous), la Base de connaissances sert de ressource pour les problèmes connus, permettant aux utilisateurs d'auto-diagnostiquer et de dépanner ou de les alerter de problèmes connus qui sont en cours de résolution. La Base de connaissances contient une grande richesse d'informations, dont des questions et des réponses concernant les problèmes techniques, le processus de mise en œuvre, les informations les plus récentes sur les mises à jour de produits et les correctifs.

(b) ***Système d'assistance au suivi des incidents***. Le système d'assistance au suivi des incidents de Magnitude fournit aux clients un moyen de journaliser de nouveaux incidents, de réviser le statut des incidents ouverts et d'échanger des informations au sujet du problème à tout moment en ligne.

(c) ***Mises à jour de produits et maintenance***. Un accès illimité aux mises à jour des programmes est fourni en standard avec tous les contrats d'assistance - fonctionnels et de maintenance. Magnitude informera également les utilisateurs enregistrés de toutes les mises à jour de programmes. Les Services professionnels requis pour les mises à jour logicielles ne sont pas inclus dans les Services d'assistance.

(d) ***Contacts du Service d'assistance.*** Les contacts techniques que vous avez fournis à Magnitude (chacun, un « ***Contact d'assistance autorisé*** ») sont les seules liaisons entre vous et Magnitude en ce qui concerne l'assistance. Les contacts d'assistance autorisés doivent contenir au minimum une formation initiale de base au produit et si nécessaire, une formation supplémentaire appropriée à un rôle spécifique ou à la phase de mise en œuvre et/ou à une utilisation spécialisée du produit. Ces personnes peuvent inclure les administrateurs principaux et secondaires, un expert en DBA ou base de données avec une expérience d'Oracle et/ou de SQL Server et un super utilisateur fonctionnel qui maîtrise l'application sous-jacente. Les contacts d'assistance autorisés doivent connaître les programmes pris en charge et votre environnement de données pour pouvoir vous aider à résoudre les problèmes système et aider Magnitude à analyser et à résoudre les incidents d'assistance. Le fait de disposer de contacts d'assistance autorisés formés représentant chacun de nos clients facilite une communication plus efficace et accélère la résolution des problèmes d'assistance. Chaque contact d'assistance autorisé travaille avec l'équipe d'assistance pour diagnostiquer les problèmes et parvenir à la résolution du cas. La durée nécessaire aux contacts d'assistance autorisés dépend du nombre, de la nature et de la complexité des problèmes rencontrés. Lors de l'envoi d'un incident d'assistance, les contacts d'assistance autorisés doivent posséder une compréhension de base du problème que vous rencontrez et être en mesure de reproduire le problème afin d'aider Magnitude à diagnostiquer et à trier le problème. Pour éviter les interruptions des services d'assistance, vous devez informer Magnitude chaque fois que les responsabilités des contacts d'assistance autorisés sont transférées à une autre personne. Selon votre programme d'assistance, vous désignerez au moins deux (2) contacts d'assistance autorisés par ensemble de licences, qui serviront de liaisons avec Magnitude. Des frais pourront vous être facturés pour désigner des contacts d'assistance autorisés au-delà de ceux qui sont autorisés dans le cadre de votre programme d'assistance.

(e) ***Outils utilisés pour réaliser l'assistance***. Magnitude peut mettre à disposition des outils de collaboration (par exemple, des outils qui permettent à Magnitude, avec votre consentement, d'accéder à votre système informatique) et des outils logiciels (notamment des outils facilitant la collecte et la transmission de données de configuration pour favoriser la résolution des problèmes). Les outils sont fournis sous licence en vertu de conditions générales spécifiques et peuvent donner lieu à des conditions supplémentaires fournies avec les outils. Certains des outils sont conçus pour collecter des informations au sujet de la configuration de votre environnement informatique (les « ***données des outils*** ») et non pour accéder, collecter ou stocker des informations personnelles (à l'exception des informations sur les contacts d'assistance autorisés) ou des fichiers de données professionnelles résidant dans votre environnement informatique. En utilisant ces outils, vous consentez à la transmission des données des outils à Magnitude aux fins de fournir des services de maintenance réactive et proactive et des services d'assistance technique. En outre, les Données des outils peuvent être utilisées par Magnitude pour vous aider à gérer les logiciels, pour la conformité des licences et des services et pour aider Magnitude à améliorer les produits et les services. Certains des outils peuvent être conçus pour se connecter automatiquement ou périodiquement et vous pourriez ne pas recevoir d'avis distinct au moment de

la connexion. Il vous incombe de gérer une passerelle de télécommunications permettant aux outils de communiquer les données des outils à Magnitude. L'utilisation des outils est volontaire ; toutefois, le refus d'utiliser les outils pourrait empêcher Magnitude de fournir une assistance. Si Magnitude fournit expressément dans la documentation des outils ou les politiques d'assistance technique un Formulaire de commande, un readme qui est un outil est fourni en vertu de conditions indépendantes, lesdites conditions indépendantes régiront votre accès et votre utilisation de l'outil. Des logiciels tiers intégrés ou des logiciels tiers proposés sous licence en vertu de conditions générales distinctes peuvent être requis pour accéder ou utiliser les outils selon la documentation des outils ou le fichier readme. Vos droits d'utilisation d'un outil ou d'un logiciel fourni sous licence en vertu de conditions générales distinctes ne seront pas restreints ni modifiés de quelque manière que ce soit par votre (vos) contrat(s) avec Magnitude.

3. PROGRAMMES DE MAINTENANCE ET D'ASSISTANCE ; FRAIS. Magnitude propose une gamme complète de solutions d'assistance pour aider les clients à tirer pleinement parti de leur investissement dans les produits Magnitude. À l'exception des produits Magnitude Agility PIM, les Clients ont le choix entre deux (2) programmes conçus pour répondre aux besoins divers de leur entreprise.

(a) ***Maintenance et assistance standard***. Notre programme standard inclut un accès permanent à notre portail d'assistance avec réponse aux incidents pendant les heures ouvrées en semaine[1] (9 heures par jour, 5 jours par semaine) via les Contacts d'assistance autorisés. Ce programme donne également accès à toutes les versions de maintenance et au programme complet.

(b) ***Maintenance et assistance Platinum.*** Notre programme Platinum renforce le programme standard en fournissant une réponse aux incidents 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 de la part de représentants de l'assistance via jusqu'à huit (8) Contacts d'assistance autorisés. Les Clients qui optent pour ce programme disposent également d'un délai de réponse d'une (1) heure pour les incidents de gravité 2 et de la plus forte pondération de priorité sur les fonctionnalités des nouveaux produits. Les produits Magnitude Agility PIM sont exclus du programme Platinum.

Voir le tableau ci-dessous pour un résumé de l'assistance client et des fonctions des versions disponibles par programme sur l'ensemble des marques de produits Magnitude.

Assistance technique	**Standard**	**Platinum**
Portail clients et ressources en ligne : Bureau d'assistance et base de connaissances	•	•
Signalement illimité d'incidents en ligne	•	•
Nombre de contacts d'assistance autorisés	**2**	**8**
Réponse initiale aux incidents de Priorité 1 durant les heures ouvrées	**2 heures**	**1 heure**
Réponse initiale aux incidents de Priorité 2 durant les heures ouvrées	**4 heures**	**1 heure**
Facteur de remontée des problèmes priorisés	**x1**	**x4**
Assistance en ligne et téléphonique 9 heures par jour, 5 jours par semaine, heure locale du client	•	•
Assistance en ligne et téléphonique 13 heures par jour, 5 jours par semaine, heure locale du client		•
Assistance en ligne et téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour la Priorité 1		•
Accès à la maintenance et aux versions complètes des produits	•	•
Facteur de pondération des priorités sur les améliorations demandées	**x1**	**x4**

[1] Les Clients sélectionnent le centre d'assistance Magnitude régional le mieux adapté à leurs opérations et les heures ouvrées de ce centre régional sont celles utilisées pour déterminer la réactivité aux incidents aux fins de la fourniture d'une assistance.

Accès prioritaire aux versions Bêta des produits, informations sur la feuille de route et discussions avec le conseil d'administration du client		•

4. SERVICES PROFESSIONNELS. Les Services professionnels suivants sont disponibles pour nos clients moyennant des frais supplémentaires. Veuillez contacter Magnitude ou le représentant de votre compte pour discuter des forfaits appropriés pour votre entreprise.

(a) ***Vérification de l'état***. Une vérification de l'état peut contribuer à déterminer l'efficacité et les avantages liés à votre utilisation du logiciel, d'autres logiciels et des processus. Nos Services professionnels de vérification de l'état maintiennent votre environnement logiciel bien réglé et dans un état de fonctionnement optimal. Nous fournissons également une vue objective de votre environnement de surveillance pour contribuer à combler les lacunes de visibilité, corriger l'orientation des processus et faire en sorte que vous bénéficiiez pleinement de votre (vos) Programme(s).

(b) ***Services gérés***. L'administration des environnements logiciels est assurée à distance par des administrateurs qui respectent les bonnes pratiques qui ont fait leurs preuves sur le terrain. Magnitude propose des programmes de Services professionnels gérés standard et premium pour répondre au niveau de service requis par les entreprises individuelles.

(c) ***Maintenance de la personnalisation***. La Maintenance de la personnalisation est une offre des Services professionnels qui permet aux clients de bénéficier pleinement du développement des personnalisations de logiciels et de faire gérer ces personnalisations via des mises à niveau de Magnitude. Seules les personnalisations créées par Magnitude ou des utilisateurs certifiés sont éligibles pour la maintenance personnalisée.

5. NIVEAUX DE SERVICE CORRESPONDANTS. Lors de l'acquisition de l'assistance, toutes les licences d'instances de production dans tout ensemble de licences doivent être prises en charge dans le cadre du même Programme d'assistance. Si vous ajoutez une assistance étendue, vous devez toujours gérer les licences et l'assistance pour l'ensemble du jeu de licences ; sous réserve de disponibilité, vous devez acquérir une assistance étendue pour toutes les licences d'instance de production d'une version logicielle particulière si vous achetez l'assistance étendue pour toute licence de ladite version. Vous ne pouvez pas utiliser l'assistance pour un sous-ensemble de licences au sein d'un jeu de licences ; pour réduire le jeu de licences, il faut résilier toute licence non prise en charge.

6. DUREE DU CONTRAT D'ASSISTANCE ; AVIS. La durée de l'Assistance sera telle qu'indiquée dans le Formulaire de commande pertinent (la « ***Durée*** »).

7. CONTACTER L'ASSISTANCE. Si vous avez des questions ou rencontrez un problème au cours de l'installation ou de l'utilisation de votre (vos) Programme(s), nous vous recommandons d'abord d'accéder à la Base de connaissances à l'adresse http://central.insightsoftware Si vous ne trouvez pas rapidement la réponse que vous recherchez dans la Base de connaissances, un Contact d'assistance autorisé doit ouvrir un nouvel incident en ligne. L'interaction en ligne avec Magnitude vous permettra de vous assurer que vos questions sont gérées aussi efficacement que possible. En outre, les enregistrements concernant votre discussion sont conservés pour référence future.

(a) ***Utilisation appropriée de l'assistance***. L'assistance a pour but de traiter des problèmes spécifiques liés au fonctionnement de votre logiciel. Envoyez un incident si :
- Vous pensez que votre logiciel présente un problème ;
- Vous souhaitez que votre (vos) Programme(s) soi(en)t personnalisé(s) en fonction de vos besoins spécifiques.

Si vous souhaitez demander des services pour vous aider lors d'une mise à niveau ou de l'installation d'un correctif, vous pouvez déposer une demande auprès des Services professionnels de Magnitude et tout Service professionnel assuré par Magnitude sera réalisé dans le cadre d'un énoncé des travaux conformément à la portée et aux frais exposés dans les présentes.

(b) ***Informations sur les Coordonnées de contact***.

Assistance en ligne :http://central.insightsoftware ***(Votre source principale pour la communication avec l'assistance technique de Magnitude)***

(c) ***Assistance aux revendeurs***. Pour les clients qui ont acheté des licences logicielles auprès d'un distributeur, le distributeur est la source principale d'assistance technique, sauf notification contraire de la part de Magnitude et ces clients devraient contacter le distributeur avant de communiquer avec Magnitude.

8. OUVERTURE D'UN NOUVEL INCIDENT D'ASSISTANCE. Seul un contact d'assistance autorisé peut ouvrir de nouveaux incidents d'assistance. Vous devriez toujours ouvrir un nouvel incident en ligne avant de contacter l'équipe d'assistance par téléphone. Pour ouvrir un nouvel incident d'assistance :

(a) ***Site Web***. Accédez à http://central.insightsoftware pour contacter l'assistance en ligne

(b) ***Connexion***. Vous serez invité à vous connecter à un compte d'utilisateur existant. Une fois connecté, veuillez soumettre un incident.

(c) ***Description***. Entrez un bref résumé de votre question dans la ligne « Objet », puis une description détaillée de la question ou du problème rencontré dans le champ de description. Incluez les symptômes rencontrés et les éventuels faits concernant les changements apportés à l'environnement avant l'erreur. Veuillez inclure les informations supplémentaires suivantes le cas échéant :

- Le logiciel concerné ;
- La catégorie appropriée pour votre question ;
- Le niveau de priorité (voir Priorité des incidents ci-dessous) ;
- Le numéro de version/build du logiciel ;
- Le système d'exploitation du serveur et du client (y compris la version ou le progiciel) sur lequel le logiciel concerné est installé ;
- La version et l'instance de RDBMS (par ex. test, développement, production) ;
- Le module d'application et la version concernée ;
- Tout numéro et message d'erreur associé à votre problème ; et
- Les mesures prises pour reproduire le problème.

(d) ***Pièces jointes***. Pour accélérer encore la gestion de votre dossier, veuillez joindre à votre question les éventuels documents qui pourront aider l'équipe d'assistance de Magnitude à mieux comprendre le problème, par exemple des captures d'écran des mesures prises ou des messages d'erreur.

(e) ***Mises à jour***. Vous pouvez mettre à jour les informations et vérifier l'état de vos questions à tout moment en ligne.

(f) ***Problèmes de soumission***. Si vous avez des difficultés à soumettre votre incident d'assistance ou souhaitez parler par téléphone à un représentant de l'assistance, veuillez vous reporter à la section « Contacter l'assistance » de la Politique d'assistance où vous trouverez les coordonnées du service et les horaires d'ouverture.

9. GESTION DES INCIDENTS. Une fois qu'un Contact d'assistance autorisé a soumis un nouvel incident d'assistance en ligne, l'incident recevra un numéro de référence unique qui devra être utilisé dans toutes les communications pendant toute la durée du dossier. L'utilisation des numéros de référence est particulièrement importante lorsque les clients ont plusieurs dossiers ouverts pour les Services d'assistance.

(a) ***Enquête préliminaire***. L'équipe d'assistance procédera à une enquête préliminaire avant de répondre à votre rapport d'incident. En conséquence, les délais de réponse initiale varient en fonction de la priorité du dossier ; veuillez vous reporter à la section « Directives de réponse aux incidents d'assistance » du présent document (ci-dessous) pour plus de détails. En raison de la complexité des logiciels et des environnements dans lesquels ils sont installés, les

problèmes techniques ne sont généralement pas résolus lors du premier contact. Soyez prêt à fournir des informations supplémentaires à votre représentant de l'assistance. Vous pouvez mettre à jour votre dossier de manière électronique à tout moment via l'assistance en ligne en accédant à la section « Communautés ».

(b) **Corrections des défauts des produits**. La correction du défaut d'un produit peut être programmée dans une version future du produit ou du service pack.

(c) ***Clôture d'un incident***. Votre représentant de l'assistance clôturera un incident lorsque vous-même et le représentant de l'assistance conviendront qu'une solution a été trouvée. Votre incident peut être clôturé parce que :

- Les informations fournies via l'assistance ont répondu à votre question ;
- Vous dites à votre représentant de l'assistance que l'incident est résolu ou peut être clôturé ;
- Un contournement permettant d'atteindre un résultat similaire est fourni et accepté par vous ;
- Il est déterminé que vous avez besoin d'une expertise et de connaissances supplémentaires qui ne sont accessibles que via une formation au produit ou un engagement avec les Services professionnels de Magnitude ;
- Vous et votre représentant de l'assistance convenez que votre problème résulte d'un code d'application ou d'un problème de conception qui ne peut pas être isolé. Dans cette situation, votre représentant de l'assistance peut vous orienter vers les Services professionnels de Magnitude ;
- Votre manque de réactivité dans votre engagement avec Magnitude ou pour répondre à un correctif proposé par Magnitude ; ouLa cause profonde du problème rapporté a été identifiée comme externe à Magnitude.

(d) ***Résiliation discrétionnaire d'un incident d'assistance***. Un incident d'assistance peut être résilié si vous avez modifié des données dans les tables de la base de données sous-jacente ou autrement modifié les logiciels sans l'assistance de Magnitude. En outre, si au cours d'une enquête sur un incident d'assistance, une contrainte/un conflit de matériel/configuration est identifié comme cause sous-jacente de l'incident, Magnitude se réserve le droit de mettre un terme à son enquête sur ledit incident et vous serez seul responsable des mesures de correction.

(e) ***Commentaires***. Chez Magnitude, nous nous efforçons continuellement d'améliorer nos produits et processus. Les commentaires de notre base de clients sont un facteur clé qui contribue à ce processus. Nous pourrons vous demander votre opinion au sujet de la clôture d'un incident. Veuillez nous fournir vos commentaires précieux pour nous aider à mieux vous servir.

(f) ***Versions antérieures des logiciels***. Magnitude n'est pas tenu de fournir des services d'assistance pour toute version de logiciel datant de plus de dix-huit (18) mois (les « versions non prises en charge »). Toute fourniture de services d'assistance pour des versions non prises en charge sera assurée à la seule discrétion de Magnitude et peut donner lieu à des frais supplémentaires, à la seule discrétion de Magnitude.

10. PRIORITE DES INCIDENTS. Magnitude définit chaque incident de support en fonction de critères de priorité spécifiques. Veuillez lire attentivement la description de chacune des catégories suivantes. Lorsque vous ouvrez un nouvel incident d'assistance, classez la priorité de votre incident en utilisant les consignes ci-dessous pour nous permettre de vous aider efficacement. Même si Magnitude comprend que chaque incident d'assistance est important et mérite une attention, nous demandons aux clients de classer les dossiers avec beaucoup de soin pour faire en sorte que les incidents les plus graves bénéficient de l'affectation des ressources nécessaires de la part de Magnitude.

(a) ***Priorité 1***. Le problème provoque une perte complète de service à un système de production, le travail ne peut pas raisonnablement se poursuivre, l'opération est stratégique pour l'entreprise et la situation est une urgence. Un problème de priorité 1 présente une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :

- Des données ont été corrompues ;
- Une fonction stratégique n'est plus disponible ;
- Le système du client se fige de façon permanente, provoquant des retards inacceptables ou indéfinis pour les ressources ou la réponse ; et/ou
- Le système du client tombe en panne et cette panne se reproduit après plusieurs tentatives de redémarrage.

Magnitude dédiera des représentants de l'assistance à chaque incident de priorité 1 jusqu'à ce que le problème soit résolu ou aussi longtemps qu'une progression utile sera possible. Pour assurer une résolution rapide, un ou plusieurs Contacts d'assistance autorisés doivent être disponibles pendant toute la période d'examen de l'incident et assister à la collecte de données, aux tests et à l'application de correctifs. Si vos Contacts d'assistance autorisés ne sont pas en mesure de participer rapidement et dans les délais à la résolution d'un incident de priorité 1, Magnitude pourra, à sa seule discrétion, réduire le niveau de priorité de l'incident. Les membres de l'équipe d'assistance seront à la disposition du client pendant cette période, par téléphone ou par e-mail, selon le cas.

(b) ***Priorité 2***. Le problème provoque une perte de service importante d'un système de production. Aucun contournement acceptable n'est disponible, mais l'opération peut se poursuivre de manière restreinte.

(c) ***Priorité 3***. Le problème provoque une perte de service importante d'un système de production ou non-production, mais un contournement a été mis en place et permet à l'opération de se poursuivre temporairement.

(d) ***Priorité 4***. Le problème provoque une perte de service mineure pour un système de production ou une perte de service importante pour un système non-production. L'impact est un désagrément, qui peut nécessiter un contournement pour rétablir la fonctionnalité.

(e) ***Consignes de réponses aux incidents d'assistance***. Les représentants de l'assistance déploieront tous les efforts raisonnables pour répondre aux incidents d'assistance conformément aux consignes suivantes (voir le tableau). Le délai de réponse est mesuré depuis le moment où vous soulevez un incident d'assistance en ligne jusqu'au moment où un représentant de l'assistance est affecté à l'incident et reconnaît ladite affectation en initiant un contact de retour. *Remarque : Pour les incidents correspondant à un niveau de priorité donné, les incidents d'assistance des clients inscrits à un programme d'assistance premium recevront un niveau de priorité supérieur à celui des incidents d'assistance des clients inscrits au programme d'assistance standard.*

LISTE DES PRIORITES :

Niveau de priorité :	***Délai de réponse :***
Priorité 1	Comme indiqué à la section 2 des présentes
Priorité 2	Comme indiqué à la section 2 des présentes
Priorité 3	Dans la journée ouvrée locale suivante
Priorité 4	Dans les deux jours ouvrés locaux suivants

11. CONDITIONS GENERALES DE L'ASSISTANCE.

(a) ***Frais de maintenance et d'assistance technique***. Les frais d'assistance sont exigibles et payables chaque année avant une période d'assistance (définie ci-dessous), sauf indication contraire dans le Formulaire de commande pertinent ou dans le plan de paiement avec Magnitude ou un affilié de Magnitude (le « ***Plan de paiement*** »). Votre paiement ou votre engagement de paiement est requis pour traiter votre commande d'assistance avec Magnitude (par ex. bon de commande, paiement réel ou autre méthode de paiement approuvée). Une facture sera émise uniquement sur réception de votre engagement de paiement et sera envoyée à l'adresse e-mail que vous aurez désignée dans le Formulaire de commande. Le défaut de paiement entraînera la résiliation de l'assistance. L'assistance sera fournie conformément aux conditions générales du Formulaire de commande en vertu duquel elle est achetée.

(b) ***Période d'assistance.*** L'assistance entre en vigueur à la date d'entrée en vigueur mentionnée dans le Formulaire de commande, sauf indication contraire dans ledit Formulaire de commande. Si votre Formulaire de commande a été envoyé en ligne, la date d'entrée en vigueur est celle à laquelle le Formulaire de commande a été accepté par Magnitude. Sauf indication contraire dans le Formulaire de commande, la présente Politique d'assistance, y compris les tarifs, correspond à une Période d'assistance de 12 mois (la « **Période d'assistance** »). Une fois passée, votre commande d'assistance ne peut plus être annulée et les montants payés sont non remboursables, excepté dans la mesure prévue dans le Formulaire de commande pertinent ou dans les Conditions générales maîtres. Magnitude n'est pas obligé de fournir une maintenance ou une assistance technique au-delà de la fin de la Période d'assistance.

(c) ***Couverture***. Pour bénéficier de l'assistance, les logiciels concernés doivent être installés sur un matériel et une configuration de système d'exploitation adéquats, comme spécifié dans notre documentation sur les exigences du système.

(d) ***Installations non prises en charge***. Les clients qui utilisent une ou plusieurs installations non prises en charge des Logiciels ne recevront pas de mises à jour, de versions de maintenance, de correctifs, d'assistance téléphonique ni toute autre assistance.

(e) ***Certification des produits***. Les Logiciels sont certifiés compatibles avec des versions spécifiques d'un produit logiciel d'un fournisseur sous-jacent (par ex. Oracle EBS, RDBMS, etc.) de deux (2) manières : (i) comme indiqué dans les notes sur la version du produit ; ou (ii) comme détaillé dans la documentation sur la configuration système requise. Lorsqu'un fournisseur lance de nouvelles versions de ses produits en production générale, Magnitude vérifie et, si nécessaire, ajuste les Logiciels pour faire en sorte qu'ils puissent être pris en charge pour cette version. Magnitude s'engage à effectuer la transition d'une version d'un logiciel d'un fournisseur à une autre de manière aussi transparente que possible pour nos clients. La quantité d'efforts requise pour faire en sorte que la nouvelle version sera compatible avec les Logiciels dépend de la portée des changements que le fournisseur a apportés à cette version. En conséquence, Magnitude ne peut pas s'engager à l'avance à respecter un calendrier pour cette assistance. En outre, des Services professionnels peuvent être requis

(f) ***Droit général à annuler l'assistance***. Il peut devenir nécessaire, au cours du cycle de vie d'un produit Magnitude, d'annuler l'assistance sur certains versions d'un Programme. Magnitude se réserve donc ce droit, conformément aux conditions exposées ci-dessous. Les informations d'annulation de l'assistance sont sujettes à modification.

(g) ***Décertification des produits d'un fournisseur***. Si Magnitude détermine qu'une version particulière d'un produit logiciel sous-jacent d'un fournisseur tiers est instable ou autrement incompatible avec l'une des versions de nos produits, nous nous réservons le droit de décertifier la version du produit de ce fournisseur. Magnitude définira cette décertification dans les notes de la version du produit et la détaillera dans la documentation relative à la configuration système requise.

(h) ***Corrections des erreurs***. Magnitude déploiera tous les efforts nécessaires pour corriger les éventuels défauts, erreurs et dysfonctionnements des Logiciels. Nous pouvons aussi choisir de les remplacer par des logiciels équivalents en termes de fonctions, ou de fournir une solution temporaire ou un correctif pour la partie des Logiciels contenant les erreurs. Les éventuelles corrections d'erreurs seront appliquées dans le cadre du logiciel sous licence dans les limites du contrat de licence logicielle existant de votre entreprise. Les corrections seront fournies en vertu des conditions générales figurant dans le contrat de licence logicielle.

(i) ***Mises à jour***. Occasionnellement au cours de la durée de l'assistance, Magnitude pourra publier des améliorations disponibles et de nouvelles versions de produits Magnitude, ainsi que la documentation correspondante (les « ***Mises à jour*** »). Les éventuelles mises à jour qui vous sont envoyées par Magnitude sont considérées comme faisant partie des produits Magnitude fournis sous licence dans le cadre du contrat de licence logicielle et selon les conditions générales figurant dans ledit contrat. Même si Magnitude crée des mises à jour et de nouvelles versions de ses produits, nous ne vous promettons pas que cela se produira pendant la durée d'une période d'assistance particulière. Les Services professionnels requis pour les mises à jour logicielles ne sont pas inclus dans les Services d'assistance.

(j) ***Personnalisations***. Les personnalisations de logiciels ne sont pas prises en charge dans le cadre de l'assistance Standard ou Premium. L'équipe d'assistance ne tentera pas de résoudre les problèmes résultant de telles personnalisations. L'assistance étendue spécifique aux personnalisations certifiées peut être achetée auprès des Services professionnels de Magnitude.

(k) ***Produits Magnitude obsolètes***. Magnitude prend en charge plusieurs versions de nos produits. Nous savons que votre entreprise peut avoir besoin d'une période adéquate pour mettre à jour les produits logiciels sous-jacents par rapport auxquels nous certifions les mises à niveau de nos produits. Si nous déterminons que nous ne pouvons plus prendre en charge une ou plusieurs versions de nos produits, nous vous fournirons une notification écrite au moins douze (12) mois avant la date d'obsolescence. Si un fournisseur de logiciel considère qu'une ou plusieurs versions de

son produit est obsolète, Magnitude ne pourra plus prendre en charge nos produits par rapport à cette version. Magnitude interrompra l'assistance de ces produits selon le même calendrier que le fournisseur choisira de rendre la (ou les) version(s) de son produit obsolète(s).

(l) ***Utilisation incorrecte***. Il arrive que des préjudices se produisent à la suite d'une utilisation incorrecte. Si votre problème d'assistance est dû à un (1) ou plusieurs accidents, au déplacement ou à un autre mouvement de tout produit Magnitude, ou à la négligence ou l'utilisation impropre de Programmes (y compris des personnalisations non certifiées, le non-respect des conditions environnementales adéquates des sites ou l'utilisation de produits Magnitude d'une manière contraire à la documentation applicable, le fait de ne pas sauvegarder toutes les données existantes, les logiciels et les programmes sur des systèmes appropriés avant la réception des services), Magnitude ne fournira pas d'assistance pour corriger le problème résultant.

(m) ***Assistance sur site***. L'assistance sur site n'est incluse dans aucun programme d'assistance. Vous pouvez obtenir ce niveau de service uniquement en achetant des Services professionnels à Magnitude en vertu des conditions et des frais applicables.

12. MODIFICATIONS DISCRETIONNAIRES A LA POLITIQUE D'ASSISTANCE. La Politique d'assistance est sujette à modification à la discrétion de Magnitude ; toutefois, les changements de politique de Magnitude ne donneront pas lieu à un réduction du niveau des services fournis pour les Logiciels pris en charge pendant la Période d'assistance pour laquelle des frais d'assistance ont été réglés.

ANGLES AND AGILITY, LOGICIEL EN TANT QUE SERVICE (« SAAS »)
CONDITIONS DES SERVICES D'ASSISTANCE

1. La présente Politique d'assistance contient une description des services d'assistance pour les produits Angles Software et Agility PIM fournis aux Clients sur une base SaaS.

2. Disponibilité des services des solutions SaaS. Le temps de disponibilité (tel que défini ci-dessous) des services des solutions SaaS chaque mois civil pendant la durée des services des solutions SaaS ne sera pas inférieur à 99,5 % (sur la base d'un mois moyen de 30 jours).

3. Temps de disponibilité et temps d'arrêt excusé. Magnitude fournira les Services SaaS au Client afin de permettre aux utilisateurs d'accéder au logiciel à tout moment après la date des présentes, pendant la durée des services des solutions SaaS, sauf pendant : (a) le temps raisonnable nécessaire aux activités de maintenance (telles que définies ci-dessous) ; (b) la survenance d'un événement de force majeure ; ou (c) tout temps d'arrêt des services des solutions SaaS causé par des fournisseurs de services Internet ou de cloud ou par d'autres installations de télécommunications utilisées par le Client et d'autres utilisateurs autorisés par les présentes ((a) à (c), collectivement, « Temps d'arrêt excusé » et ce temps d'accès moins le temps d'arrêt excusé, le « Temps de disponibilité »).

4. Non-violation. Le Client convient que Magnitude ne sera pas en violation du présent Contrat si son incapacité à fournir les services des solutions SaaS est due à un Temps d'arrêt excusé.

5. Activités de maintenance. Les activités suivantes seront des activités de maintenance entreprises par Magnitude en ce qui concerne les services des solutions SaaS (les « Activités de maintenance ») :

   a. Activités de maintenance normales qui peuvent ou non interrompre le service (« Événement de maintenance prévu »). Magnitude déploiera tous les efforts commerciaux nécessaires pour fournir un préavis raisonnable avant un événement de maintenance planifiée.

   b. Maintenance requise en raison de la dégradation des services des solutions SaaS (« Événements de maintenance d'urgence prévus »). Magnitude s'engage à fournir un préavis de 48 heures si les conditions le permettent.

   c. Maintenance requise en raison d'une perte des services (« Événements de maintenance d'urgence imprévus »). Magnitude fera de son mieux pour informer le Client à l'avance si les conditions le permettent.

6. Contacter l'assistance.

   a. Ouverture d'un nouvel incident d'assistance. Seul un contact d'assistance peut ouvrir de nouveaux incidents d'assistance. Vous devriez toujours ouvrir un nouvel incident en ligne avant de contacter l'équipe d'assistance par téléphone. Pour ouvrir un nouvel incident d'assistance :

      i. Site Web. Accédez à http://central.insightsoftware pour contacter l'assistance en ligne

      ii. Connexion. Vous serez invité à vous connecter à un compte d'utilisateur existant. Une fois connecté, veuillez soumettre un incident.

      iii. Description. Entrez un bref résumé de votre question dans la ligne « Objet », puis une description détaillée de la question ou du problème rencontré dans le champ de description. Incluez les symptômes rencontrés et les éventuels faits concernant les changements apportés à l'environnement avant l'erreur. Veuillez inclure les informations supplémentaires suivantes le cas échéant :

1. Le logiciel concerné ;
2. La catégorie appropriée pour votre question ;
3. Le niveau de priorité (voir Priorité des incidents ci-dessous) ;

iv. Pièces jointes. Pour accélérer encore la gestion de votre dossier, veuillez joindre à votre question les éventuels documents qui pourront aider l'équipe d'assistance de Magnitude à mieux comprendre le problème, par exemple des captures d'écran des mesures prises ou des messages d'erreur.

v. Mises à jour. Vous pouvez mettre à jour les informations et vérifier l'état de vos questions à tout moment en ligne.

vi. Problèmes de soumission. Si vous avez des difficultés à soumettre votre incident d'assistance ou souhaitez parler par téléphone à un représentant de l'assistance, veuillez vous reporter à la section « Contacter l'assistance » de la Politique d'assistance où vous trouverez les coordonnées du service et les horaires d'ouverture.

b. Gestion des incidents. Une fois qu'un Contact d'assistance a soumis un nouvel incident d'assistance en ligne, l'incident recevra un numéro de référence unique qui devra être utilisé dans toutes les communications pendant toute la durée du dossier. L'utilisation des numéros de référence est particulièrement importante lorsque les clients ont plusieurs dossiers ouverts pour les Services d'assistance.

i. Enquête préliminaire. L'équipe d'assistance procédera à une enquête préliminaire avant de répondre à votre rapport d'incident. En conséquence, les délais de réponse initiale varient en fonction de la priorité du dossier ; veuillez vous reporter à la section « Directives de réponse aux incidents d'assistance » du présent document (ci-dessous) pour plus de détails. En raison de la complexité des logiciels et des environnements dans lesquels ils sont installés, les problèmes techniques ne sont généralement pas résolus lors du premier contact. Soyez prêt à fournir des informations supplémentaires à votre représentant de l'assistance. Vous pouvez mettre à jour votre dossier de manière électronique à tout moment via l'assistance en ligne en accédant à la section « Communautés ».

ii. Correction des défauts des produits. La correction du défaut d'un produit peut être programmée dans une version future du produit ou du service pack.

iii. Clôture d'un incident. Votre représentant de l'assistance clôturera un incident lorsque vous-même et le représentant de l'assistance conviendront qu'une solution a été trouvée. Votre incident peut être clôturé parce que :

1. Les informations fournies via l'assistance ont répondu à votre question ;
2. Vous dites à votre représentant de l'assistance que l'incident est résolu ou peut être clôturé ;
3. Un contournement permettant d'atteindre un résultat similaire est fourni et accepté par vous ;
4. Il est déterminé que vous avez besoin d'une expertise et de connaissances supplémentaires qui ne sont accessibles que via une formation au produit ou un engagement avec les Services professionnels de Magnitude ;
5. Vous et votre représentant de l'assistance convenez que votre problème résulte d'un code d'application ou d'un problème de conception qui ne peut pas être isolé. Dans cette situation, votre représentant de l'assistance peut vous orienter vers les Services professionnels de Magnitude ;
6. Votre manque de réactivité dans votre engagement avec Magnitude ou pour répondre à un correctif proposé par Magnitude ; ou

7. La cause profonde du problème rapporté a été identifiée comme externe à Magnitude.

iv. Résiliation discrétionnaire d'un incident d'assistance. Un incident d'assistance peut être résilié si vous avez modifié des données dans les tables de la base de données sous- jacente ou autrement modifié les logiciels sans l'assistance de Magnitude. En outre, si au cours d'une enquête sur un incident d'assistance, une contrainte/un conflit de matériel/configuration est identifié comme cause sous-jacente de l'incident, Magnitude se réserve le droit de mettre un terme à son enquête sur ledit incident et vous serez seul responsable des mesures de correction.

7. Données du Client à la résiliation ou à l'expiration. Sauf accord mutuel contraire entre le Client et Magnitude, lors de la résiliation ou de l'expiration du présent Contrat ou de la durée des services des solutions SaaS, le Client dispose d'une période de quinze (15) jours civils suivant le dernier jour du présent Contrat ou de la durée des services des solutions SaaS pour réclamer ses données dans un format exportable/lisible, et insightsoftware fournira ces données à la demande du Client dans les quinze (15) jours civils suivant la réception de la demande du Client par Magnitude.

8. Définitions

a. « Horaires de l'assistance aux services » désigne les heures établies par l'équipe d'assistance de Magnitude. Contactez l'assistance de Magnitude à l'adresse http://central.insightsoftware pour connaître les horaires de l'assistance aux services et les jours fériés observés par Magnitude dans votre région.

b.

c. « Problème » signifie un manquement du Service à se conformer matériellement à la documentation qui peut être reproduite par Magnitude.

9. Problèmes de Service ; Processus.

a. Assistance technique. En outre, le Client, par l'intermédiaire de ses Contacts d'assistance, aura accès à la base de connaissances techniques et aux outils en libre-service de Magnitude.

b. Définition, classement et réponse aux problèmes. Chaque problème se verra attribuer une priorité en fonction de sa nature et Magnitude répondra à la soumission d'un problème, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

c. Consignes de réponse aux incidents d'assistance. Les représentants de l'assistance déploieront tous les efforts commercialement raisonnables pour répondre aux incidents d'assistance conformément aux consignes suivantes :

i. Cas de Priorité 1 en 2 heures ouvrées
ii. Cas de Priorité 2 en 4 heures ouvrées
iii. Cas de Priorité 3 et 4 en 8 heures ouvrées

d. Priorité des cas. Magnitude définit chaque dossier d'assistance en fonction de critères de priorité spécifiques. Lorsqu'un nouveau dossier d'assistance est ouvert, le client doit classer sa priorité en fonction des consignes ci-dessous. Même si Magnitude comprend que chaque dossier d'assistance est important et mérite une attention, nous demandons aux clients de classer les dossiers avec beaucoup de soin pour faire en sorte que les dossiers les plus graves bénéficient de l'affectation des ressources nécessaires de la part de Magnitude.

i. Priorité 1. (Urgent - Stratégique). Un problème qui entraîne un impact professionnel majeur sur un système de production et pour lequel il n'existe aucune solution de contournement viable. Les raisons de cette affectation peuvent inclure :
   1. une perte de service complète ou majeure lors de l'utilisation d'un système de production, ou
   2. une perte ou une corruption de données réelle ou perçue qui a rendu inutilisable une partie essentielle du système de production, ou
   3. l'incapacité à utiliser une application stratégique au sein d'un système de production.
   4. Magnitude affectera des représentants de l'assistance à chaque dossier de priorité 1 jusqu'à ce que le problème soit résolu ou aussi longtemps qu'une progression utile sera possible. Pour assurer une résolution rapide, un ou plusieurs Contacts d'assistance doivent être disponibles pendant toute la période d'examen du dossier et assister à la collecte de données, aux tests et à l'application de correctifs. Si les Contacts d'assistance ne sont pas en mesure de participer rapidement et dans les délais à la résolution d'un dossier de priorité 1, Magnitude pourra, à sa seule discrétion, réduire le niveau de priorité du dossier. Les membres de l'équipe d'assistance seront à la disposition du client pendant cette période via le portail, par téléphone ou par e-mail, selon le cas.

ii. Priorité 2. (Service hautement dégradé). Un problème qui entraîne un impact professionnel majeur sur un système de production, QA/UAT et/ou de développement. Les raisons de cette affectation peuvent inclure :
   5. des conséquences négatives sur les fonctionnalités du logiciel, mais qui peuvent être contournées, ou
   6. la désactivation de certaines fonctions du logiciel, bien que celui-ci reste utilisable ou
   7. une perte de service complète ou majeure lors de l'utilisation d'un système de développement.

iii. Priorité 3. (Problème moyen - général). Un problème qui entraîne un impact professionnel moyen sur un système de production, QA/UAT et/ou de développement. Les raisons de cette affectation peuvent inclure :
   8. une perte partielle de fonctionnalités non critiques, le problème n'ayant pas d'effet majeur sur l'utilisation du logiciel, ou
   9. un problème chronologiquement important pour la productivité à long terme qui ne cause pas d'interruption immédiate du travail.

iv. Priorité 4. (Faible). Un problème qui entraîne un impact professionnel minime sur un système de production, QA/UAT et/ou de développement. Les raisons de cette affectation peuvent inclure :
   10. un problème qui n'entraîne aucun impact sur la qualité, la performance ou les fonctionnalités des logiciels
   11. des demandes d'informations générales, comme l'utilisation et la configuration.

e. Les Contacts d'assistance peuvent soumettre à Magnitude des rapports relatifs au(x) problème(s), lesquels doivent contenir les informations raisonnablement nécessaires à Magnitude pour identifier et confirmer efficacement le problème et commencer à le traiter, y compris, sans toutefois s'y limiter, les éléments suivants :

i. Une description détaillée du problème et des résultats attendus.

ii. Un dossier de test reproductible qui démontre la séquence spécifique qui a provoqué le problème signalé.

iii. Tous les fichiers d'erreur, de traçage et système pertinents.

iv. Le libellé exact de tous les messages d'erreur.

v. Toute circonstance particulière qui entoure la découverte du problème.

vi. Toute information et coopération supplémentaire raisonnablement demandée par Magnitude.

10. Disponibilité du Service

a. Engagement. Magnitude fournira un Service disponible pour le titulaire de la production du client 99,5 % du temps, mesuré sur un mois calendaire, à condition, toutefois, que les éléments suivants ne soient pas considérés comme des temps d'arrêt, et que le temps nécessaire pour exécuter les éléments suivants ne soit pas inclus dans le temps d'indisponibilité du service : (i) la maintenance préventive ; (ii) les mises à jour d'application du Service ; (iii) aucune des parties ne sera responsable d'un retard ou d'un manquement dans l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat s'il résulte de causes indépendantes de sa volonté (« **Cas de force majeure** »), à condition que la partie invoquant un Cas de force majeure (a) en avise l'autre partie dès que possible après la survenance de ce dernier ; et (b) exécute pleinement et entièrement toutes ses autres obligations conformément aux présentes pendant l'existence du Cas de force majeure ; et (c) fasse des efforts commercialement raisonnables pour reprendre l'exécution pleine et entière de ses obligations dès que possible après la survenance du Cas de force majeure. Nonobstant, le Client ne sera pas exempté de toute obligation de paiement.

b. Crédits de service. Dans le cas d'un échec de Magnitude à satisfaire le minimum de Disponibilité du Service tel que défini dans la section 3 du présent Accord de niveau de service, comme seul et unique recours du Client, à la demande du Client, Magnitude fournira des crédits de service conformément à la répartition suivante :

i. Le premier mois d'indisponibilité du Service minimum : les parties se rencontrent pour discuter des mesures correctives possibles ;

ii. Deuxième mois consécutif : 10 % des frais d'abonnement payés pour le mois en question pour le Service concerné ;

iii. Troisième mois consécutif : 20 % des frais d'abonnement payés pour le mois en question pour le Service concerné ;

iv. Quatrième mois consécutif : 30 % des frais d'abonnement payés pour le mois en question pour le Service concerné ;

v. Cinquième mois consécutif : 40 % des frais d'abonnement payés pour le mois en question pour le Service concerné ; et

vi. Sixième mois consécutif : 50 % des frais d'abonnement payés pour le mois en question pour le Service concerné.

vii. Plus de trois mois consécutifs : Dans un délai de trente (30) jours suivant un tel échec, l'une ou l'autre des Parties aura la possibilité de résilier l'ensemble du contrat et, lors de cette résiliation, outre les crédits de service décrits ci-dessus, le Client sera remboursé de tous les frais d'abonnement prépayés et immérités à la date de réception de la notification écrite de cette résiliation.

c. Exclusions. Nonobstant toute disposition contraire, Magnitude n'aura aucune obligation liée à la maintenance et à l'assistance, ni aucune responsabilité concernant les problèmes de Service causés par : (1) l'utilisation ou le fonctionnement du Service avec des produits tiers autres que ceux spécifiés dans la documentation ; (2) l'utilisation du Service en violation du Contrat ou de la documentation ; ou (3) toute modification, personnalisation ou amélioration du Service par toute personne ou entité autre que Magnitude.

11. Modifications discrétionnaires à la politique d'assistance. La Politique d'assistance est sujette à modification à la discrétion de Magnitude ; toutefois, les changements de politique de Magnitude ne donneront pas lieu à un réduction du niveau des services fournis pour les Logiciels pris en charge pendant la Période d'assistance pour laquelle des frais d'assistance ont été réglés.

LOGICIELS ARCHIVÉS

Nom du produit	Date de fin d'assistance
Wands pour PeopleSoft	29 février 2019
Reports Wand avec NoetixViews édition d'origine pour Oracle et forfaits App Connector associés	30 mars 2019
Wands pour Financial Force	31 décembre 2019
Réécriture du serveur de feuilles de calcul	2 novembre 2020 ou la date de termination du contrat de services (celle qui arrive plus tôt)