



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, notamment Spreadsheet Server, Jet Reports, Wands, Atlas, Hubble, CXO, Bizview, Longview Plan, Tidemark, IDL Koniss, Certent Disclosure Management, Longview Close, Viareport, Longview Tax, Longview Transfer Pricing, Certent Equity Management, Jet Analytics, Longview Analytics, Logi Analytics Software, Izenda Software et Calumo Software. 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 traitons ces informations afin de fournir les services décrits dans la présente politique d'assistance.

Sommaire

PROCESSUS D'ASSISTANCE	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 Logi Analytics et Izenda Software)
CONDITIONS DES SERVICES D'ASSISTANCE POUR LES LOGICIELS EN TANT QUE SERVICES (« SAAS » - SOFTWARE-AS-A-SERVICE)	Conditions des services d'assistance pour toutes les solutions SaaS d'insightsoftware (à l'exception des logiciels Logi Analytics et Izenda Software)
AUTRES CONDITIONS DES SERVICES D'ASSISTANCE	Conditions du service d'assistance pour le logiciel Logi Analytics
	Conditions du service d'assistance pour le logiciel Izenda Software

PROCESSUS D'ASSISTANCE

Contacteur l'assistance

Le moyen le plus efficace de contacter l'assistance est d'utiliser la communauté d'assistance aux clients, un portail en ligne et interactif qui vous donne accès à des articles de la base de connaissances, à un forum de la communauté des clients, et offre la possibilité de discuter en direct avec l'équipe d'assistance et de soumettre et suivre les tickets d'assistance. Vous pouvez accéder à la communauté de support client par les liens spécifiques au logiciel situés ici :

<https://help.insightsoftware.com/s/>. Vous pouvez contacter le service d'assistance pour la gamme de produits que vous utilisez, soit par téléphone pendant les heures d'ouverture, soit par e-mail à tout moment à l'adresse suivante <https://insightsoftware.com/support/product-support/>.

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.



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 14 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 14 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

Sous réserve des exigences raisonnables du client en matière de sécurité, le client accepte de permettre à insightsoftware d'accéder au personnel du client et à ses équipements pendant les heures de travail normales. 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.

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 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, qu'il ait été créé par le client ou fourni par 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 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 bogue 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.
- Certains services d'assistance peuvent ne pas être disponibles pour les versions du logiciel datant de plus de dix-huit (18) mois.



- 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.

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 indiquant 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 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. 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	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'environnement 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'environnement 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'environnement 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.

- 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 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 3h00 et 6h00 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 0h01 et 3h01, 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 3h00 à 6h00, 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. 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 insightsoftware. Au-delà de cette période de quinze jours, insightsoftware n'aura aucune obligation de mettre les données du client à sa disposition ou de les conserver.
6. Niveau de service des services des solutions SaaS. Si le Client a acheté les services des solutions SaaS tels que désignés dans le Formulaire de commande applicable, les conditions de niveau de service de l'Annexe 2 de la Pièce 1 s'appliquent uniquement à la fourniture des produits des Services des solutions SaaS. Pour plus de clarté, tout produit qui n'est pas hébergé dans le cloud insightsoftware sera soumis aux politiques de niveau de service mentionnées dans la politique d'assistance standard d'insightsoftware.



7. Définitions

- a. Le « Contact client » est un employé du Client désigné par le Client pour assurer la liaison entre le Client et insightsoftware concernant les problèmes traités par les services d'assistance. Un Contact client peut être remplacé sur préavis écrit de cinq (5) jours à insightsoftware.
- b. « Problème » signifie un manquement du Service à se conformer matériellement à la documentation qui peut être reproduit par insightsoftware.
- c. « Heures d'assistance » correspond à la période entre 3h00 et 20h00, heure de la côte Est, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés observés par insightsoftware (les 25 et 26 décembre, le 1er janvier et le 1er lundi de septembre).

8. Problèmes de Service ; Processus.

- a. Assistance technique. insightsoftware fournira une assistance technique au Client par l'intermédiaire de six (6) Contacts client maximum pendant les Heures d'assistance. En outre, le client, par l'intermédiaire de ses Contacts clients, 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 réponde 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 clients 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, 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 entourant la découverte du problème.
- vi. Toute information et coopération supplémentaire raisonnablement demandée par insightsoftware.

9. 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/réglementaire	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.	Le problème entraîne des pénalités ou une perte de revenus substantielles pour le client. Les délais	Corruption généralisée des données dans tout le système.	Toutes les tâches de copie des données ont échoué ; le système	L'installation ou la mise à niveau sont impossibles en raison	Le cycle de planification ne peut pas être respecté en raison d'un problème

	Un problème d'application important sans solution de rechange empêche l'utilisation.	de déclaration ne peuvent pas être respectés en raison d'un problème d'application important sans solution de rechange.		source et l'environnement du client fonctionnent normalement et sont disponibles.	d'un problème d'application important sans solution de rechange.	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.	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 minimales. 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.	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.



10. 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 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. Nonobstant toute disposition contraire, insightsoftware n'aura aucune obligation liée à la maintenance et au support, 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 qu'insightsoftware.



CONDITIONS DES SERVICES D'ASSISTANCE D'IZENDA SOFTWARE

1. SERVICES DE MAINTENANCE ET D'ASSISTANCE Les « Services d'assistance » consistent à fournir une assistance en ligne et une assistance téléphonique (à l'exclusion du forfait Warrior) à la (aux) Personne(s) habilitée(s) à contacter l'assistance désignée(s) par l'OEM (les « Propriétaires de la solution »), concernant la consultation de l'OEM sur site, l'utilisation du logiciel d'Izenda et l'intégration du logiciel d'Izenda avec le logiciel de l'OEM. Les « Services de maintenance » consistent en la résolution des problèmes liés aux versions prises en charge et la fourniture de toute mise à jour sans frais supplémentaires pour l'OEM. Izenda fournit des services de maintenance et des services de d'assistance du lundi au vendredi aux horaires suivants : de 9h00 à 18h00, heure de la côte Est, hors jours fériés locaux. Pour plus de clarté, Izenda fournit : (i) des Services de maintenance, sans frais supplémentaires pour l'OEM, sous réserve que ce dernier s'acquitte des frais d'abonnement annuels pour le logiciel d'Izenda ; et (ii) les services d'assistance, sur la base du temps et du matériel.

2. DÉFINITIONS SUPPLÉMENTAIRES

- 2.1. « Problème » désigne un défaut de conformité d'une Version prise en charge par rapport à la Documentation. Izenda fournit des Services de maintenance pour les problèmes qui sont (i) reproductibles sur une Version supportée fonctionnant sans modification, et (ii) sur une configuration appropriée du matériel, de la base de données et du système d'exploitation, comme indiqué dans la Documentation.
- 2.2. « Versions majeures », « Versions mineures », « Versions fonctionnelles » et « Révisions ». Izenda fournit le logiciel Izenda avec des numéros de version sous la forme w.x.y.z (par exemple, 0.2.3.1). Une « Version majeure » est définie comme l'ensemble des versions dont le premier chiffre du numéro de version est identique ; par exemple, les versions 1.2.3.1 et 1.2.4.1 font toutes partie de la même Version majeure. Une « Version mineure » est définie comme une version individuelle dont le deuxième chiffre change après que la Version mineure a eu lieu. Par exemple, 1.2.3.1 est la Version majeure et 1.3.3.1 et 1.3.3.1 sont des Versions mineures. Une « Version fonctionnelle » est définie comme une version individuelle dont le troisième chiffre change après que la Version fonctionnelle a eu lieu. Par exemple, 1.2.3.1 est la Version majeure et 1.2.4.2 et 1.2.5.3 sont des Versions fonctionnelles. Une « Révision » est définie comme une version individuelle dont le quatrième chiffre change après qu'une Révision a eu lieu. Par exemple, 1.2.3.1 est la Version majeure et 1.2.3.2 et 1.2.3.3 sont des Révisions.
- 2.3. « Correctif » ou « Révision » désigne une révision d'une Version fonctionnelle qui traite un ou plusieurs problèmes spécifiques de gravité 1.
- 2.4. « Assistance en ligne » désigne les services d'assistance fournis par Izenda par voie électronique en réponse à des demandes transmises par voie électronique aux Propriétaires de la solution par e-mail à customersupport@izenda.com, ce qui créera un ticket dans notre système de suivi pour une réponse et une résolution.
- 2.5. « Versions prises en charge » désigne (i) la Version fonctionnelle actuelle de la Version majeure actuelle et (ii) les dernières Versions fonctionnelles de la Version majeure précédente pendant 90 jours ouvrables.
- 2.6. « Demande d'assistance » désigne une demande de Services d'assistance (par exemple, une question concernant l'installation et l'utilisation du logiciel d'Izenda ou une demande de résolution de problème) envoyée à Izenda par l'OEM. L'OEM peut soumettre une demande d'assistance par e-mail à l'adresse customersupport@izenda.com ou par téléphone au 678-619-5889 poste 2 ou au numéro d'assistance indiqué sur Izenda.com.
- 2.7. « Assistance téléphonique » désigne l'assistance téléphonique des Services d'assistance fournie par Izenda aux Propriétaires de la solution concernant les problèmes du logiciel d'Izenda.
- 2.8. « Mise(s) à jour » désigne les révisions du logiciel d'Izenda qui corrigent des défauts, des erreurs ou des bogues ou qui intègrent des améliorations mineures de la fonctionnalité, qu'Izenda, à sa discrétion, met généralement gratuitement à la disposition de ses clients qui souscrivent aux services de maintenance. Les mises à jour peuvent prendre la forme de Versions majeures, de Versions mineures et de Révisions. Izenda publiera les mises à jour sur



son site web dès qu'elles seront disponibles. Mises à jour disponibles pour les logiciels d'Izenda sous licence d'OEM. Izenda mettra ces mises à jour et la documentation correspondante gratuitement à la disposition de l'OEM, sous réserve que l'OEM ait souscrit aux services de maintenance.

3. DEMANDES DE SERVICE DE MAINTENANCE L'OEM doit signaler rapidement les problèmes à Izenda en envoyant une demande de maintenance. La demande de maintenance doit comprendre suffisamment d'informations pour permettre à Izenda de déterminer la nature du problème, y compris une description du problème, de son impact et des étapes de reproduction suggérées, ainsi que la personne désignée à contacter au sujet du problème. L'OEM peut envoyer une demande de maintenance par téléphone ou par e-mail. Izenda confirmera l'existence du Problème et déterminera le « Niveau de gravité » (tel que décrit ci-dessous) et répondra au problème en fonction des délais de réponse indiqués ci-dessous. Izenda fera des efforts commercialement raisonnables pour résoudre les Problèmes conformément aux objectifs décrits ci-dessous, mais ne peut garantir une résolution dans les délais prévus. Izenda appliquera toute méthode raisonnable disponible pour résoudre le problème de l'OEM.

Niveaux de service de maintenance

Gravité	Délai de réponse	Délai de résolution visé (Aucune correction de code requis)	Délai de résolution visé (Correction de code requis)
1 – Urgente	Voir ci-dessus	Trois (3) jours ouvrables	Cinq (5) jours ouvrables si un correctif est requis Si aucun correctif n'est nécessaire, tous les efforts seront faits pour intégrer la correction dans la prochaine Révision.
2 – Haute	Voir ci-dessus	Cinq (5) jours ouvrables	Lors de la prochaine Révision
3 – Moyenne	Voir ci-dessus	Quinze (15) jours ouvrables	À intégrer en priorité à la planification de la prochaine Révision
4 – Basse	Voir ci-dessus	Vingt (20) jours ouvrables	À intégrer en priorité à la planification de la prochaine Révision

Définitions :

Niveaux de gravité :

- *Gravité 1 (Urgente)* - Le logiciel d'Izenda est inutilisable, ce qui entraîne un impact critique sur l'exploitation. Aucune solution de rechange n'est disponible. Les problèmes de Gravité 1 sont limités aux événements de production critiques. La plupart des problèmes rencontrés pendant la phase de développement ou de mise en œuvre d'un projet seront classés dans la catégorie de Gravité 3 ou 4. Il peut parfois être approprié de faire remonter un problème de développement au niveau de Gravité 2.
- *Gravité 2 (Haute)* - Le logiciel d'Izenda fonctionne, mais son fonctionnement est extrêmement limité. Aucune solution de rechange n'est disponible pour remédier au problème.
- *Gravité 3 (Moyenne)* - Le logiciel d'Izenda fonctionne avec des limitations qui ne sont pas critiques pour le fonctionnement global. Par exemple, une solution de rechange oblige un utilisateur et/ou un opérateur de système à utiliser une procédure fastidieuse pour faire fonctionner le système, ou supprime une fonctionnalité non essentielle.
- *Gravité 4 (Basse)* - L'OEM peut utiliser le logiciel d'Izenda et toutes ses fonctionnalités avec seulement un léger désagrément.



- 4. REPRODUCTION D'ERREURS.** Afin de résoudre un Problème, Izenda doit être en mesure de le reproduire. Les deux parties feront des efforts raisonnables pour reproduire le problème. Izenda s'efforcera, dans ses propres installations d'essai et en utilisant ses propres données d'essai, de reproduire et de diagnostiquer les Problèmes signalés par l'OEM. Si Izenda n'est pas en mesure de reproduire un Problème dans ses propres installations de test, Izenda demandera à l'OEM de lui fournir les étapes permettant de reproduire le Problème dans une version non intégrée du logiciel d'Izenda et, si possible, de faire une démonstration du Problème à Izenda par le biais d'une capture vidéo de l'écran ou d'une visioconférence. Si le problème ne peut pas être reproduit dans un environnement non intégré, l'OEM devra permettre à Izenda d'accéder à un environnement de développement ou de test configuré pour le diagnostic et la résolution, ou fournir des échantillons de code permettant à Izenda de reconstruire et de reproduire l'erreur. Tout le temps passé par Izenda à construire cet environnement est facturé sur la base du temps et des ressources et n'est pas inclus dans les Services de maintenance. Izenda consacra gratuitement jusqu'à une heure à tenter de reproduire un problème. Si Izenda ne peut pas reproduire le Problème en une heure, Izenda cessera de fournir des Services de maintenance pour le problème signalé et demandera un consentement électronique pour continuer à traiter le Problème. Tous les travaux effectués seront facturés sur la base du temps et des ressources. L'OEM ne sera pas responsable des frais encourus s'il est acquis que les services sont destinés à la correction d'un Problème du logiciel d'Izenda, tel que déterminé par Izenda. Izenda fournit des services de maintenance uniquement à distance.
- 5. RESPONSABILITÉ DE L'OEM.** L'OEM est responsable de la mise en œuvre, de l'installation et de l'intégration de toute Mise à jour, y compris, sans s'y limiter, les Mises à jour-tests dans un environnement de test et la programmation de leur introduction dans tout environnement de production. Si l'OEM rencontre un Problème qui a été corrigé dans une version plus récente d'une Version prise en charge, l'OEM accepte de passer à cette version plus récente d'une Version prise en charge. Izenda ne publie que des Correctifs pour les Problèmes de Gravité 1 qui n'ont pas été résolus dans des versions plus récentes d'une Version prise en charge. Izenda ne sera pas tenue de résoudre un Problème si l'OEM n'intègre pas la mise à jour corrective. Si l'OEM ne paie pas en temps voulu les frais dus à Izenda, Izenda aura le droit de suspendre les services de maintenance et d'assistance jusqu'à ce que tous les frais aient été intégralement réglés.
- 6. ÉTENDUE DES SERVICES DE MAINTENANCE.** Izenda ne fournit des services de maintenance que pour les Versions prises en charge. Izenda fournit des services de maintenance uniquement à distance. Izenda fournit des services de maintenance uniquement pour les Problèmes liés au logiciel d'Izenda. Toute erreur d'intégration, d'installation ou de mise en œuvre du logiciel d'Izenda n'est pas comprise dans les Services de maintenance.
- 7. SERVICES SUPPLEMENTAIRES.** Les services qui ne sont pas spécifiquement identifiés dans le présent document ne sont pas inclus dans les Services de maintenance. Si l'OEM souhaite bénéficier de services, d'une assistance ou d'un soutien supplémentaires qui ne sont pas spécifiquement mentionnés dans les présentes (tels que la formation, l'assistance à la configuration du logiciel d'Izenda, l'assistance à l'intégration ou aux mises à niveau, l'assistance à la configuration du matériel, l'assistance aux versions modifiées du logiciel d'Izenda), ces demandes sont facturées à l'heure en tant que Services d'assistance.
- 8. RÉUNIONS PROGRAMMÉES.** De nombreuses demandes d'assistance sont traitées sur la base de réunions programmées. Si l'OEM n'assiste pas à une réunion programmée sans l'annuler ou la reporter au moins 24 heures à l'avance, une heure sera déduite de la banque d'heures de service d'assistance de l'OEM pour chaque employé d'Izenda qui aurait dû assister à la réunion.
- 9. INSTALLATION DE BASE**

L'installation de base comprend les éléments suivants : assistance d'Izenda pour installer une mise à jour :

- Installation de votre version et obtention de la clé de licence
 - Fourni avec une base de données de configuration postgresQL et un ensemble de formation postgresQL.
- Connexion de vos données



- Connexion d'une source de données (une base de données). La personnalisation du modèle de données (alias, catégorisation, etc.) n'est pas incluse dans l'installation de base.
- Configuration des rôles d'utilisateur de base et des modèles de sécurité
 - Rôles d'utilisateur ; Administrateur, Créateur de rapports avancé, Créateur de rapports de base et Visionneur de rapports.
 - Izenda créera un utilisateur pour chaque type de rôle par défaut.
 - Izenda vous aidera à configurer jusqu'à deux types de rôles personnalisés, sur demande. Le mappage des rôles n'est pas inclus dans l'installation de base.
- Authentification : L'un des modes de déploiement 0 ou 1 (tel que défini ci-dessous)
 - MD0 - Izenda mettra en place les protocoles d'authentification par défaut des meilleures pratiques en matière de complexité des mots de passe pour les déploiements indépendants d'applications autonomes.
 - MD1 - Izenda intégrera un jeton d'administration par défaut pour l'authentification avec l'exemple d'application client-hôte d'Izenda.
- Configuration de l'intégration utilisateur de base avec validation des exportations
 - Installation du kit d'outils de démarrage utilisateurs - Une sélection d'une installation parmi les kits d'outils actuellement disponibles et pris en charge au moment du lancement du projet. Une liste des kits d'outils pris en charge est disponible à l'adresse suivante : <https://github.com/Izenda7Series/>
 - Validation de l'exportation et de la programmation avec les kits d'outils utilisateur et dans l'application hôte. *Nécessite les détails de la configuration SMTP du Client.
- Hors du champ d'application.
 - Seuls les services explicitement énumérés ci-dessus sont inclus dans l'installation de base (le « Champ d'application »). Tous les autres services ou produits livrables sont hors du Champ d'application. L'OEM reconnaît et comprend ces conditions concernant le Champ d'application.



CONDITIONS DES SERVICES D'ASSISTANCE DE LOGI ANALYTICS SOFTWARE

Les présentes conditions générales relatives à l'Assistance technique et aux Services de maintenance sont incorporées au contrat de licence de logiciel principal conclu entre insightsoftware et le client, y compris toutes les annexes et tous les formulaires de commande qui y sont incorporés (collectivement, le « Contrat »). Les termes en majuscules 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. Toutes les Mises à jour technologiques, Mises à niveau technologiques, solutions de rechange et autres logiciels fournis dans le cadre de ces Services d'assistance technique et de maintenance constitueront le « logiciel Logi Analytics », tels que définis 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 « Erreur » désigne un défaut ou une combinaison de défauts reproductibles dans le Logiciel Logi Analytics qui entraîne une incapacité du Logiciel Logi Analytics, lorsqu'il est utilisé conformément aux instructions de Logi Analytics (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 que Logi Analytics peut reproduire en utilisant le Logiciel pris en charge conformément aux termes du Contrat.
- 1.4 « 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.
- 1.5 « 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.
- 1.6 « 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.
- 1.7 « Niveau d'assistance » désigne le niveau d'assistance spécifié dans le Bon de commande concerné.
- 1.8 « Logiciel pris en charge » désigne (i) la version actuelle du Logiciel Logi Analytics spécifiée dans le Bon de commande concerné et (ii) la version immédiatement précédente de ce Logiciel Logi Analytics, 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 Analytics.
- 1.9 « Mise à jour technologique » désigne toute correction d'erreur ou mise à jour du Logiciel Logi Analytics 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.
- 1.10 « Mise à niveau technologique » désigne toute version du Logiciel Logi Analytics 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 Analytics, mais ne constitue pas simplement une mise à jour technologique et n'est pas commercialisée ou distribuée par Logi Analytics en tant que produit ou module séparé ou indépendant. Les mises à niveau technologiques peuvent être appelées v.1, v.2, v.3, etc.



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, Logi Analytics 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 Logi Analytics pour obtenir une Assistance de deuxième ligne, et Logi Analytics 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. Logi Analytics reconnaît les niveaux de gravité des Erreurs suivants, déterminés par Logi Analytics 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. Logi Analytics 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). Logi Analytics 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. Logi Analytics 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. Logi Analytics 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.** Logi Analytics 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 Logi Analytics sans l’autorisation écrite de Logi Analytics.
- 2.4.3 Les Erreurs résultant de (i) toute défaillance du matériel, de l’équipement ou du logiciel non fourni par Logi Analytics, 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 de Logi Analytics (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 Logi Analytics dans le cadre du Logiciel pris en charge).
- 2.4.4 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, Logi Analytics 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.
- 3.1 En ce qui concerne le Logiciel de Logi Analytics 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 Analytics est installé conformément au Contrat.
- 3.2 En ce qui concerne le Logiciel de Logi Analytics 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 Analytics est installé conformément au Contrat.
4. **Moyens d’exécution des services d’assistance technique et de maintenance.** Logi Analytics 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 Logi Analytics d’exécuter les services d’assistance technique et de maintenance à distance dans la mesure du possible.



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 de Spreadsheet Server	2 novembre 2020 ou date de fin du contrat de service (selon la date intervenant en premier)