

CONVENTION DE SERVICE

VISIATIV

Solution - « *On Premise* »

1- Objet

La présente Convention de Service décrit les dispositions particulières, les caractéristiques techniques et opérationnelles applicables aux services support et maintenance dans le cadre d'une Solution logicielle applicative Visiativ standard installée « On Premise ».

La présente Convention fait partie intégrante du Contrat et les dispositions de la Convention de Service prévalent, en cas de contradiction, sur les dispositions générales du Contrat ou les complètent.

2 – Périmètre

La présente Convention de Service s'applique à toute solution logicielle « on premise », à l'exclusion de tout Service SaaS Visiativ.

Aux fins de précisions, on entend par Solution « On Premise », une Solution logicielle Visiativ installée et hébergée sur le site et environnement du Client et/ou une Solution logicielle Visiativ hébergée chez un tiers.

La présente Convention de Service ne s'applique qu'aux produits logiciels édités par Visiativ dans leur version standard en vigueur.

Aucun développement Spécifique, à savoir développement spécifiquement développé pour les besoins du client et non intégré à la version standard, ne peut être inclus dans le Service ou rendu accessible au titre du Service. Tout support, maintenance de développement spécifique devra faire l'objet d'une proposition technique et commerciale distincte.

Les conditions de chaque éditeur tiers partenaire de Visiativ, dont les produits sont intégrés, s'appliquent aux produits qu'ils éditent.

Le Périmètre effectif du Service est celui correspondant aux services commandés (modules fonctionnels, nombres d'utilisateurs définis, etc) par le Client tels que définis dans le Contrat reprenant les éléments de l'offre Visiativ.

Visiativ pourra modifier tout élément du Service (et notamment les versions des logiciels demandés comme prérequis pour la fourniture des services applicatifs ou complémentaires) ou sortir une nouvelle version d'un service applicatif ou d'une suite du Service existant. Visiativ, dans le cadre de sa Politique Editeur, se réserve le droit d'ajouter de nouvelles caractéristiques ou fonctionnalités au Service, ou de supprimer des caractéristiques ou fonctionnalités existantes du Service.

Le client reconnaît avoir été suffisamment informé sur les fonctionnalités de l'application pour apprécier et accepter l'adéquation à ses besoins.

Visiativ peut assister le Client pour le paramétrage de l'application et la formation des utilisateurs. Cette prestation est réalisée selon les conditions décrites dans le contrat et conditions particulières.

Le Service est disponible en France métropolitaine.

Le Client est informé que le Service est à usage strictement professionnel, excluant tout usage privé.

3- Evolution de la Convention de Service

Visiativ pourra faire évoluer la Convention de Service en respectant un délai de préavis d'un (1) mois en notifiant le Client par courrier et/ou informations sur le site support Service Visiativ et/ou tout autre moyen approprié. A l'issue du préavis d'un (1) mois suivant la notification de la modification par Visiativ et à défaut de résiliation par le Client intervenue conformément aux dispositions de l'article « Résiliation » des Conditions Générales Visiativ, la Convention de Service sera modifiée et cette nouvelle version sera réputée acceptée par

le Client. La dernière version de la Convention de Service est accessible à tout moment sur le site web de Visiativ ou à toute autre adresse de site communiquée par Visiativ.

Visiativ pourra néanmoins modifier la Convention de Service à tout moment, notamment en cas d'urgence liée à la sécurité et/ou pour se conformer à toute loi et/ou réglementation nouvelle.

4- Prérequis & Conditions de mise à disposition du Service

Prérequis

Les prérequis techniques, les configurations requises, les logiciels système, pour accéder au Service et nécessaires à l'utilisation du Service sont ceux définis dans la Documentation Produit et/ou dans l'offre Visiativ remise au Client et/ou préconisés par Visiativ.

Contacts

La nomination des contacts tels que définis ci-après par le Client constitue un prérequis au Service.

5- Accessibilité du Support

▪ Accessibilité via le Portail Visiativ

Toute demande de support par l'utilisateur se fait par l'ouverture d'une Demande d'Assistance sur la plateforme VISIATIV de support en ligne <https://www.visiativ.com/support-clients-visiativ/> ou autre adresse du site support communiquée au Client

Ce site est accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, sauf maintenance urgente ou opération de sécurité.

▪ Ligne Téléphonique du service client Visiativ – en complément du Portail Visiativ

La ligne téléphonique est indiquée en complément du portail Visiativ, qui demeure le point d'entrée pour toute demande de support.

La ligne téléphonique service client Visiativ est joignable pendant les heures ouvrées, à savoir du Lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) dont le contact est disponible sur le site internet Visiativ (Cf. <https://www.visiativ.com/support-clients-visiativ/>).

▪ Accessibilité du Support

Le Service est accessible et les Demandes d'Assistance (DA) sont traitées par les équipes Service Client France de Visiativ pendant les heures ouvrées, à savoir du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST), sauf jours fériés français et jours de fermeture exceptionnels de Visiativ indiqués au Client.

Toute option d'astreinte fera l'objet d'un accord préalable et écrit entre les parties et fera l'objet d'une facturation additionnelle si l'astreinte est validée par les parties.

L'accès au Support est fourni exclusivement pour les Anomalies, dysfonctionnements reproductibles des Solutions logicielles standards utilisés conformément à leur documentation, prérequis et aux préconisations spécifiées par Visiativ.

Les Demandes d'Assistance seront enregistrées dans les outils Visiativ afin d'en assurer la traçabilité et traitées selon leur degré de criticité. De manière à faciliter l'exécution du Support, le Client s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchaînement des menus etc.) en la documentant le cas échéant

Le Support ne pourra être assuré que dans la mesure où les utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation du Service ainsi qu'à leurs Mises à Jour et que le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance. S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, le Support pourrait être suspendu de plein droit, avec effet immédiat par Visiativ sans que le Client puisse réclamer aucune indemnité.

6- Définition Demande d'Assistance (DA)

La demande de support se fait par l'ouverture d'une Demande d'Assistance sur le site de Service Client VISIATIV--

Toute demande d'assistance ne peut se faire que par les Contacts désignés dans le cadre du Contrat, et ne peut se faire que via des utilisateurs formés.

Toute Demande d'Assistance devra, a minima, afin de permettre sa prise en charge, être enregistrée dans l'outil de suivi et gestion du support Visiativ et partagé avec le Client.

Toute Demande d'Assistance devra inclure notamment les éléments suivants et être dûment documentée :

- Nom du Client
- N° de Contrat
- Question précise attendue ou problème rencontré.
- Description du comportement constaté par le client
- Description du comportement attendu par le client
- Scenario des actions réalisées par le client permettant de reproduire le comportement
- Tout élément permettant une meilleure compréhension du comportement obtenu (capture d'écran, vidéo, fichiers,...)

Toute Anomalie doit être reproductible pour permettre sa prise en charge.

De manière à faciliter l'exécution du Support, le Client s'engage à décrire avec précision la Demande d'Assistance (DA) et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchaînement des menus etc.) en la documentant le cas échéant par tous moyens à sa disposition et ce afin de permettre à Visiativ de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à sa connaissance. Les réponses seront apportées par Visiativ au Client soit sous forme électronique, soit via prise d'appel.

Classification des Demandes d'Assistance (DA)

La classification des DA suit les recommandations de la norme ITIL et s'appuie sur la matrice de priorités suivante :

		- Impact -		
		Fort	Moyen	Faible
Urgence	Critique	P1 - Haute	P1 - Haute	P2 - Moyenne
	Majeure	P1 - Haute	P2 - Moyenne	P3 - Normale
	Normale	P2 - Moyenne	P3 - Normale	P3 - Normale

Impact	Fort	Tous les utilisateurs sont impactés
	Moyen	Plusieurs utilisateurs sont impactés. S'il y a un moyen de contournement, celui-ci peut poser des problèmes de temps / qualité de données (risque d'erreur)
	Faible	Un seul utilisateur est impacté
Urgence	Critique	Le problème a un impact fort sur la production
	Majeure	Le problème a un impact sur la production, mais il y a un moyen de contournement
	Normale	Demande de renseignement ou incident sans impact sur la production

La qualification est proposée par le client à la création de la DA dans l'outil de suivi du support. La qualification peut être modifiée, en conformité avec la matrice ci-dessus, par Visiativ.

Délais de prise en compte d'une Demande d'Assistance (DA)

Le Service Client Visiativ apporte une attention particulière à la priorité des demandes et met tout en œuvre pour intervenir dans les meilleurs délais en fonction du niveau de criticité qualifiée.

Visiativ s'engage à prendre en charge les DA de priorité « P1 – Haute », et ce, dans un délai de 8 heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande d'Assistance pendant les heures ouvrées.

Par ailleurs, le Service Client mettra tout en œuvre pour prendre l'ensemble des DA sous 2 jours ouvrés.

La prise en compte d'une Demande d'Assistance s'entend de la prise en charge par les services support, après enregistrement, documentation et qualification de la Demande d'Assistance dans l'outil de suivi tel que défini. Le statut de la Demande d'Assistance dans l'outil de suivi passe alors à "En cours".

7- Support des logiciels Tiers

Les Produits Logiciels peuvent contenir des Logiciels tiers (« Logiciels Tiers »), d'éditeurs tiers partenaires, dont Visiativ a acquis un droit de distribution aux fins de commercialisation et intégration au sein des offres Visiativ. Ces Logiciels Tiers demeurent soumis aux conditions spécifiques et conditions générales d'utilisation des éditeurs tiers.

8 – sauvegardes et données Client

S'agissant de Solution « on premise », le Client est responsable de sa politique de sauvegarde et organise toute sauvegarde nécessaire.

En amont de toute mise à jour ou nouvelle version, le Client opérera toute sauvegarde utile.

Le Client s'assure également du respect de tout prérequis technique pour permettre l'accès à la Solution.

9- Exclusions du Support

Sont expressément exclus du Support : les états et options spécifiques, les Développements Spécifiques (à savoir des programmes informatiques spécifiquement conçus et réalisés pour les seuls besoins du Client ou réalisés par le Client)

De convention expresse, ne relèvent pas de la responsabilité et des obligations de Visiativ et par conséquent sont exclus du support, les éléments suivants :

- Tout demande d'Assistance et/ou Anomalies résultant de l'environnement du Client;
- Tout demande d'intervention, de support sur des développements spécifiques et/ou états spécifiques ;
- Toute demande d'intervention et/ou Anomalies concernant les données Client;
- Le Client n'a pas fourni à Visiativ les informations, fichiers, documents demandés pour la résolution des Anomalies, prise en charge de la DA ou le Client n'a pas expressément validé les solutions de résolution d'Anomalie proposées par Visiativ ;
- Les Anomalies résultent d'une utilisation de la Solution et/ou du Service non conforme à sa Documentation Produit ou à toute autre instruction spécifique transmise par Visiativ, par le Client et/ou les Utilisateurs ;
- Toute intervention du Client ou d'un tiers sur la Solution non autorisée par Visiativ ;
- Non respect des Prérequis par le Client ;
- Les Anomalies résultent d'une défaillance du courant électrique ou du service de connexion Internet, et/ou d'une faille de sécurité affectant l'Environnement du Client .

Visiativ se réserve le droit de facturer au Client le temps passé à l'analyse de la cause d'Anomalie ou de la DA et toute résolution dès lors que la DA ou l'Anomalie rencontrée par le Client n'a pas pour origine le Produit Logiciel, le Service SaaS et/ou des prestations relevant de la responsabilité de Visiativ.

10- Mises à jour

Définitions

Mise(s) à Jour : désigne les améliorations apportées aux fonctionnalités applicatives standards existantes accessibles au titre du Service et, décidées unilatéralement par l'Editeur, à savoir Visiativ, au regard des évolutions fonctionnelles et sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des fonctionnalités applicatives standards existantes et du code logiciel associé. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles Anomalies du Service et par rapport à leur Documentation.

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Nouvelles versions qui impliquent un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standards du Service ;
- Correctifs (patches correctifs).

Sont expressément exclues des mises à jour et /ou des nouvelles versions : les états et options spécifiques, les Développements Spécifiques (à savoir des programmes informatiques spécifiquement conçus et réalisés pour les seuls besoins du Client ou réalisés par le Client)

Sauf stipulations contraires, seule la dernière Version Majeure (n), et la Version Majeure (n-1) dans la limite de 12 mois après la sortie de la Version Majeure (n) des Solutions applicatives Visiativ sont supportées et maintenues.

Le Client est informé que certaines Mises à Jour, du fait de leur contenu (évolutions fonctionnelles ou ergonomiques) ou de leur complexité technique (pouvant notamment, mais à titre non exhaustif, entraîner des modifications de paramétrage) peuvent nécessiter la réalisation de Prestations de Mise en Œuvre (notamment de formation).

Visiativ s'engage à en informer le Client préalablement à la mise à disposition des dites Mises à Jour.

Le Client est informé que la réalisation de Prestations de Mise en Œuvre n'est pas comprise dans la mise à disposition des Mises à Jour.

Le Client est également informé qu'à chaque nouvelle Mise à Jour, les états spécifiques et/ou développements spécifiques pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels.

Dans le cas où une nouvelle version du logiciel serait disponible, cette dernière sera mise à disposition du Client.

Les prestations d'installation, de migration et de développements spécifiques sont exclues des Mises à jour et font l'objet d'une facturation complémentaire.

Visiativ se réserve le droit d'imposer toute Mise à Jour au Client, notamment pour des raisons de sécurité ou pour des versions mineures ne nécessitant pas d'action du Client et/ou de Prestations Additionnelles. Visiativ ne pourra être tenue responsable en cas de non application de cette obligation par le Client.

11 -Contacts

Dans le cadre du Contrat, le Client désignera à minima deux contacts principaux. Le premier pour l'administration technique de l'abonnement, le deuxième pour les aspects financiers, facturation et paiement. Si les Parties l'estiment nécessaire, le Client pourra désigner des contacts supplémentaires. Le Client devra s'assurer que tous les contacts désignés sont et demeurent disponibles. Le Client communique tous détails pour joindre aisément les contacts et devra veiller à fournir des informations à jour et exactes.

Toutes les modifications concernant le contact principal du Client devront être réalisées par écrit et signées par un responsable de la société du Client.

Dans le cadre du Support du Service, Visiativ répondra uniquement aux demandes et aux appels de ces contacts en cas d'incident. Les moyens employés pour joindre les contacts désignés du Client dépendront du niveau de gravité applicable.

Sauf accord contraire des Parties, la langue de contact sera le français.

12 - Gouvernance et management de crise

Visiativ a mis en œuvre un Système de Management de la Sécurité de l'Information garantissant une gestion des incidents et une gestion de crise efficace, documentée et audité annuellement conformément à la norme ISO 27001.

Les objectifs de la politique de gestion de crise de Visiativ sont les suivants :

- Piloter effacement les incidents de sécurité et dégager des pistes d'amélioration
- Minimiser les impacts potentiels sur nos clients
- Assurer une reprise rapide et efficace des activités
- Préserver la confidentialité des données en toute circonstance
- Établir une communication claire et transparente avec les parties prenantes concernées

Visiativ s'engage à suivre les étapes suivantes en cas d'incident de sécurité :

- Détection et évaluation : Visiativ a mis en place des outils de surveillance en temps réel pour détecter les incidents de sécurité et être en mesure d'évaluer rapidement leur criticité et leur impact.
- Gestion de crise : Constitution des cellules de crise (Stratégique et Opérationnelle) en capacité de gérer l'incident critique.
- Mesures conservatoires : Visiativ s'engage à prendre les mesures conservatoires jugées nécessaires par la cellule de crise pour isoler l'incident et minimiser son impact potentiel sur les clients.
- Investigation : Visiativ s'engage à mener systématiquement une enquête pour déterminer les causes de l'incident et identifier les mesures à prendre pour empêcher que cela ne se reproduise.
- Reprise d'activité : Visiativ s'engage à prioriser les opérations de restauration des données et des services afin de minimiser l'impact sur les clients.
- Communication : Visiativ s'engage à communiquer régulièrement avec les parties prenantes concernées pour les tenir informées de la situation, des mesures prises et des éventuelles implications.

Toutes les notifications d'incident seront faites au client via le site Visiativ TRAVAUX ou tout autre portail Visiativ qui sera communiqué au client. A l'inverse, le client doit alerter Visiativ de tout incident de sécurité via l'adresse mail security@visiativ.com ou toute autre adresse communiquée par Visiativ.