

CONVENTION DE SERVICES

SERVICE SAAS SOLUTIONS VISIATIV en Abonnement

1 – Objet

La présente Convention de Service décrit les dispositions particulières, les caractéristiques techniques et opérationnelles applicables aux services dans le cadre d'un contrat d'abonnement Software as a Service (SaaS) Visiativ qui comprend l'accès aux Produits Logiciels Visiativ et le service support associé tel que défini ci-après (collectivement désignés « **Services SaaS** »).

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 aux Produits Logiciels Visiativ dans leur version standard (ci-après les « Produits Logiciels »).

Le périmètre de la présente Convention n'inclut pas le support de :

- Toute licence « on premise » ou produit logiciel hébergé chez le client ou en dehors des instances de Visiativ et de ses partenaires ;
- Tous autres produits, solutions logicielles que les Produits Logiciels Visiativ ;
- Tout paramétrage, toute customisation du produit ;
- Tout développement spécifique, tout développement au-delà du standard des Produits Logiciels Visiativ, tout API, connecteurs ;
- Tout spécifique, paramétrage lié à l'environnement client.

Sauf stipulations contraires en Annexes 1 et 2, seule la dernière Version Majeure (n), et la Version Majeure (n-1) dans la limite de 12 (douze) mois après la sortie de la Version Majeure (n) des Produits Logiciels Visiativ sont supportées et maintenues.

Les Annexes 1 et 2 prévoient certaines particularités applicables selon les Services SaaS et/ou les Produits Logiciels. Ces conditions particulières, spécifiques aux Produits Logiciels concernés, prévalent sur les dispositions générales de la Convention de Services.

Le périmètre effectif des Services SaaS 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.

Pour tout support sur des produits tiers, tout support du paramétrage, des développements spécifiques, il convient de signer un contrat de support spécifique, tierce maintenance applicative (TMA) spécifique pour bénéficier du service support associé à ces produits tiers et développements spécifiques.

Les conditions de chaque éditeur tiers partenaire de Visiativ s'appliquent aux produits qu'ils éditent. Visiativ ne pouvant concéder plus de droits, d'engagements qu'elle n'en détient.

Visiativ peut assister le Client pour le paramétrage de l'application et la formation, le support des utilisateurs dans le cadre d'un contrat de support spécifique, d'une tierce maintenance applicative (TMA). Cette prestation ne fait pas partie du périmètre de la présente Convention de Service et est réalisée selon les conditions décrites dans le contrat et conditions particulières signés par les Parties.

Le Client est informé que les Services SaaS sont 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 des Services SaaS

Prérequis

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

La nomination des contacts par le Client constitue un prérequis à l'accès au Produit Logiciel Visiativ en SaaS et aux Services SaaS et à son exécution.

Mise à disposition

Sauf disposition contraire prévue en Annexes, le Produit Logiciel Visiativ en SaaS et les Services SaaS sont mis à disposition du Client par l'envoi d'un lien d'accès aux Services SaaS et/ou de codes d'accès.

5 – Disponibilité d'accès au Produit Logiciel Visiativ en SaaS

Niveau de service - Disponibilité

Suite aux différentes analyses et scénarii potentiels de risques, Visiativ a construit des mécanismes de continuité d'activité (PCA) et organise dans ce cadre la disponibilité suivante :

Le Produit Logiciel Visiativ en SaaS est accessible **24H/24, 7 jours / 7**, hors Périodes de Maintenance de Travaux Programmées ou Urgentes, avec un taux de disponibilité des Services SaaS de **99,5%**, dans les conditions précisées ci-après.

Seul l'environnement de production, à l'exclusion de tout autre environnement, est soumis au taux de disponibilité précisé ci-avant.

Ce taux de disponibilité (« Disponibilité ») est calculé sur la base d'informations extraites des outils de Visiativ, sur une période d'un (1) mois calendaire par application de la formule suivante :

Taux de disponibilité = $100 \% \times [1 - (t : T)]$ avec :

- t = nombre de minutes durant lesquelles le Produit Logiciel Visiativ a été totalement indisponible pendant le mois considéré de l'incident.
- T = nombre total de minutes dans le mois considéré.

Visiativ fournit un Rapport de Disponibilité sur simple demande écrite du Client.

Exclusions

De convention expresse, sont exclus du calcul de toute indisponibilité ou pénalité relatives aux niveaux de services définis dans la Convention de Services :

- Toute interruption des Services SaaS à des fins de Travaux de Maintenance Programmée telle que définie dans le tableau des plages horaires de Travaux de Maintenance Programmée de l'article « Fenêtres de maintenance ». Aucune indemnité, ni pénalité ne sera due en cas d'interruption de Service en raison d'une maintenance ;
- Toute intervention de Maintenance Urgente liée à la sécurité des Services SaaS ;
- Toute interruption des Services SaaS sur les environnements hors production (tests, recette, etc.) ;
- Toute indisponibilité liée à une utilisation du Client non conforme ;
- Non-respect par le Client des prérequis ;
- Indisponibilité résultant d'une utilisation de la Solution et/ou des Services SaaS 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 ;
- L'indisponibilité résultant d'une défaillance affectant l'Environnement du Client (telle que : coupure de courant électrique ou du service de connexion Internet, et/ou d'une faille de sécurité) ;
- Destruction de l'environnement principal de production du fournisseur d'infrastructure

Pénalités

Des pénalités pourront être applicables, en cas de non-respect du taux de disponibilité pendant deux (2) mois consécutifs dans les conditions ci-après :

Dépassement du taux d'indisponibilité (<99.5%) (d) (en %)	Indemnité (en % de la redevance mensuelle payée de l'abonnement hors taxes)
$0 < d \leq 1,5$	1%
$1,5 < d \leq 5$	4%
$5 < d \leq 7$	7 %
$7 < d$	10 %

De telles pénalités doivent être demandées par écrit dans les dix (10) jours ouvrés suivant le mois concerné par l'indisponibilité ouvrant droit à pénalité. L'ensemble des pénalités applicables ne peuvent en aucun cas dépasser 10 (dix) % du montant mensuel total HT payé par le Client en contrepartie de la fourniture des Services SaaS au titre du mois concerné et sont libératoires de toute autre indemnité. Ces pénalités feront l'objet d'un avoir sur la redevance annuelle suivante.

Périodes de maintenance

Visiativ se réserve le droit de mener des opérations considérées sans impact ou urgentes en dehors des plages et périodes de maintenance et notamment pour les Produits Logiciels Visiativ en intégration continue.

Le Client doit s'assurer de toute information, notification de maintenance et/ou prérequis publiés par Visiativ sur le Site Support (tel que défini à l'article 8 ci-après).

En dehors des périodes définies ci-après, Visiativ s'engage à faire ses meilleurs efforts pour prévenir le Client de la date d'intervention et durée estimée d'indisponibilité du Produit Logiciel Visiativ sur le Site Support fourni au Client ou par tout autre moyen dans la mesure du possible en respectant un délai de cinq (5) jours ouvrés avant la date des travaux de maintenance sauf en cas de Travaux de Maintenance Urgente ou force majeure.

Définitions

Travaux de Maintenance Urgente : désigne l'interruption de l'accès au Produit Logiciel Visiativ, en dehors des Périodes de Travaux de Maintenance Programmée, en raison de l'application de correctifs de sécurité, de correctifs urgents ou de toute autre maintenance critique. Une opération de Travaux de Maintenance Urgente peut avoir lieu à tout moment. Visiativ fera ses meilleurs efforts pour prévenir le Client au plus tôt.

Travaux de Maintenance Programmée : désigne les travaux de Maintenance planifiée du Produit Logiciel Visiativ dans les Périodes de Travaux de Maintenance définies ci-dessous et pour lesquels le Client est notifié.

Le Produit Logiciel Visiativ est accessible dans les conditions définies ci-dessus, sauf pendant les Périodes de Travaux de Maintenance Urgente et de Maintenance Planifiée définies ci-après.

Périodes de Travaux de Maintenance Programmée

Les Périodes de Travaux de Maintenance Programmée du Produit Logiciel Visiativ sont les suivantes, sauf mentions spécifiques en Annexes :

	Périodes de Travaux de Maintenance Programmée
Mise à jour automatique	De 20h et 6h (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) du lundi au samedi, et le dimanche et jours fériés français, sans restriction d'horaire.
Mise à jour pilotée	De 20h à 6h (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) du lundi au samedi, et le dimanche et jours fériés français, sans restriction d'horaire.

Périodes de Travaux de Maintenance Programmés

Les Périodes de Travaux de Maintenance Urgente sont susceptibles d'intervenir à tout moment.

6 – Politique et gestion des sauvegardes

Définitions

Données du Client : désigne les informations et données de toute nature que le Client et/ou l'utilisateur saisit, renseigne, transmet, collecte, conserve et/ou traite dans le cadre de l'utilisation des Services SaaS.

RPO (Recovery Point Objective) : désigne la durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre, Perte de données maximale admissible (PDMA).

Sauvegarde

Des sauvegardes quotidiennes sont opérées, toutes les 24 heures, permettant le RPO ci-après.

RPO (Recovery Point Objective) : -24 heures, sauf mentions contraires vu dans le tableau en annexe de la présente Convention de service.

La mise en œuvre des sauvegardes comprend des points de sauvegardes avec une rétention définie comme suit :

Les sauvegardes de Données Client sont effectuées au minimum en 2 exemplaires stockés dans des sites distincts.

Elles sont réalisées sur la base de cycles définis ci-après :

- Sauvegarde des Données Client quotidienne conservée pendant sept (7) jours consécutifs (glissants)
- Sauvegarde des Données Client hebdomadaire conservée pendant quatre (4) semaines (glissantes)
- Sauvegarde des Données Client mensuelle conservée pendant 3 (trois) mois (glissants).

L'ensemble des Données Client sauvegardées sont hébergées **au sein de l'Espace Economique Européen**.

Le Client demeure seul responsable de la politique de sauvegarde de ses données et options retenues.

Les Services SaaS permettant le stockage de documents professionnels, le Client s'engage à veiller à optimiser la taille des documents numérisés.

Il est rappelé au Client qu'avant toute intervention de mise à jour, installation de nouvelle version, ou intervention de Visiativ à la demande du Client, qu'il lui appartient d'organiser les sauvegardes nécessaires

7 – Support

Accessibilité du service support technique

- **Dépôt des DA**
 - **Plateformes Support Visiativ**

Toute demande de support par l'utilisateur se fait par l'ouverture d'une Demande d'Assistance (DA) sur l'une des plateformes VISIATIV de support (les « Sites Support » ou « Plateformes Support ») : <https://my.visiativ.com/> ou <https://mycad.visiativ.com/> ou autre adresse communiquée au Client dans le cadre de son contrat.

Ces Sites Support sont accessibles **7 jours sur 7, 24 heures sur 24**, sauf Période de Maintenance Urgente ou opération de sécurité.

La Plateforme Support est la plateforme collaborative de services en ligne destinée aux clients de Visiativ.

Tout client Visiativ possède un compte sur la Plateforme Support qui lui permet d'avoir accès à des services en fonction du Contrat souscrit. Cet espace permet d'accéder à la création de DA au support, à la création de demandes aux Services SaaS Client et, concernant la Plateforme MyCad uniquement, aux téléchargements des Mises à Jour, à la base de connaissance, à des informations relatives au compte et aux Services Saas et au planning des prestations, aux rapports d'intervention et feuilles de présence des formations ou encore aux notifications relatives à des Périodes de travaux de maintenance.

- **Ligne téléphonique du service client Visiativ – en complément des Plateformes Support**

La ligne téléphonique est indiquée en complément des Plateformes Support qui demeurent le point d'entrée pour toute demande de support.

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

Demande d'Assistance (DA) & modalités de prise en charge

Le service support est fourni exclusivement pour les Anomalies, dysfonctionnements reproductibles des Produits Logiciels Visiativ utilisés conformément à leur documentation, prérequis et aux préconisations spécifiées par Visiativ.

Le service support ne pourra être assuré que dans la mesure où les utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation du Produit Logiciel Visiativ.

Les Demandes d'Assistance (DA) seront enregistrées sur la Plateforme Support ou outils Visiativ désignés dans le Contrat afin d'en assurer la traçabilité et traitées selon leur degré de criticité.

La « **prise en charge** » d'une DA s'entend de la prise en compte par les services support Visiativ, après enregistrement, documentation de la DA dans l'outil de suivi tel que défini. Le statut de la DA dans l'outil de suivi passe alors à "En cours" indiquant que la DA est prise en charge par les équipes support Visiativ.

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

La Demande d'Assistance ou de support se fait exclusivement par l'ouverture d'une DA sur les Sites Support.

Sauf dispositions contraires dans le contrat, l'utilisateur du support est exclusivement le ou les contacts désigné(s) par le Client dans le cadre du contrat.

Toute Demande d'Assistance devra, a minima, afin de permettre sa prise en charge, être enregistrée sur le Site Support, et inclure les éléments suivants pour pouvoir être traitée :

- 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
- Scénario 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 Demande d'Assistance doit être dûment documentée et être reproductible pour permettre sa prise en charge.

De manière à faciliter l'exécution du service 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.

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la DA de priorité « p1 – Haute » par Visiativ s'effectuera dans un délai de huit (8) Heures Ouvrées à compter de l'enregistrement de la DA pendant les Heures Ouvrées précisées ci-après.

Par ailleurs, le service support Visiativ mettra tout en œuvre pour prendre l'ensemble des DA sous 2 (deux) jours ouvrés.

Le service support Visiativ prendra en charge les DA pendant les Heures Ouvrées suivantes : 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.

Intervention en dehors des Heures Ouvrées :

Toute demande d'intervention en dehors de ces Heures Ouvrées est un service spécifique qui doit faire l'objet d'un accord entre les Parties. Toute demande / option d'Astreinte doit faire l'objet d'une proposition / commande et demande et facturation additionnelle.

Classification des Demandes d'Assistance (DA)

La classification des DA / Anomalies 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 engendre un arrêt de 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 la Plateforme Support. La qualification peut être modifiée, en conformité avec la matrice ci-dessus, par Visiativ.

Support des produits tiers

Les Produits Logiciels Visiativ 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.

Les Logiciels Tiers sont listés en Annexe 3.

Exclusions du service support

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

- Toute intervention sur les environnements hors production ;
- Toute intervention sur des paramétrages, spécifiques client hors Produits Logiciels standard Visiativ ;
- 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 du Produit Logiciel Visiativ et/ou des Services SaaS 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 le Produit Logiciel Visiativ non autorisée par Visiativ ;
- 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 la qualification, 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 Visiativ, les Services SaaS et/ou des prestations relevant de la responsabilité de Visiativ.

8 – Mises à jour

Définitions

Mise(s) à Jour : désigne les améliorations apportées aux fonctionnalités applicatives standards existantes accessibles au titre des Services SaaS et, décidées unilatéralement par l'Editeur, 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 des Services SaaS.

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

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

Aux fins de précisions, 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), les évolutions et mises à jour des produits tiers nécessités par la montée de version, et les migrations.

Suite aux mises à jour, la documentation produit et prérequis évoluera en conséquence.

- **Mise à jour automatique** : désigne les Produits Logiciels Visiativ par défaut pour lequel les mises à jour sont déployées de manière automatique selon un calendrier défini par Visiativ.

- **Mise à jour pilotée** : désigne les Produits Logiciels Visiativ tel que désigné ainsi dans l'Annexe pour lesquels la gestion des mises à jour par Visiativ sera réalisée selon un calendrier conjointement défini avec le Client et moyennant des prestations additionnelles éventuelles selon le Produit Logiciel concernée et /ou environnement Client, étant entendu que toute mise à jour sera déployée dans un délai compatible avec la Politique de versionning Editeur de Visiativ.
- **Version Majeure** : désigne une nouvelle version du Produit Logiciel Visiativ qui intègre notamment des améliorations, de nouvelles fonctionnalités par rapport à la version précédente et/ou des modifications majeures techniques du Produit Logiciel Visiativ.

Sauf stipulations contraires en Annexes 1 et 2, seule la dernière Version Majeure (n), et la Version Majeure (n-1) dans la limite de 12 (douze) mois après la sortie de la Version Majeure (n) des Produits Logiciels 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 d'installation, paramétrage et/ou 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 et/ou produits tiers pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels.

Dans le cas où une Nouvelle Version du Produit Logiciel Visiativ serait disponible, cette dernière sera mise à disposition du Client. Dans le cas d'une Nouvelle Version, le Client s'engage à valider, dans les conditions du PAQ, la Nouvelle Version dans un délai de 30 jours calendaires à réception de cette nouvelle version.

Organisation et déploiement des mises à jour

L'édition des Mises à Jour est à la seule discrétion de Visiativ, qui demeure libre d'intégrer ou non les correctifs, les évolutions proposés à toute Mise à Jour.

Selon le Produit Logiciel Visiativ concerné, le SaaS peut être un Service SaaS bénéficiant de Mises à jour automatiques ou pilotées conformément au tableau en Annexe 1. Toute mise à jour sera déployée dans un délai compatible avec la Politique de versionning Editeur de Visiativ. Le Client ne pourra pas s'opposer au déploiement des Mises à jour.

Sauf mention dans le tableau **en Annexe 1**, le mode de déploiement des Mises à Jour est un mode de déploiement automatique par défaut.

- Dans le cadre de **la Mise à jour automatique**, le Client bénéficiera des dites Mises à Jour qui seront mises en œuvre directement dans les Produits Logiciels selon le calendrier établi par Visiativ, sans intervention du Client.
- Dans le cadre de **la Mise à jour pilotée**, la mise en œuvre des Mises à jour à minima de type Version Majeure, devra s'opérer selon les conditions précisées dans les Conditions Particulières et la Convention de Services, et nécessitent une action du Client et/ou des services spécifiques selon l'Environnement du Client, dans des conditions notamment de calendrier à définir entre les Parties. Dans un tel cas, Visiativ ne pourra être tenue responsable de la non mise en œuvre des dites Mises à jour. L'ensemble des prestations nécessaires à l'installation et au déploiement des Mises à Jour pourra faire l'objet d'une facturation spécifique.

Les prestations additionnelles et développements spécifiques sont exclus 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.

Sauf stipulations contraires en Annexes 1 et 2, seule la dernière Version Majeure (n), et la Version Majeure (n-1) dans la limite de 12 (douze) mois après la sortie de la Version Majeure (n) sont supportées et maintenues.

9 – Contact

Le contact Client pour le service support est celui désigné dans le Contrat, le Client désignera a minima 1 (un) contact.

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 des Produits Logiciels Visiativ, 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.

10 – 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 auditée annuellement conformément à la norme ISO 27001.

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

- Piloter et effacer 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.

Les Données du Client seront sauvegardées conformément au Plan de Continuité d'Activité décrit à l'article « Sauvegardes » de la présente Convention de Service.

Annexe 1 – Produits concernés par la Mise à jour pilotée

L'ensemble des Produits Logiciels Visiativ bénéficient de mises à jour automatiques.

Les Produits Logiciels Visiativ listés ci-après disposent de mises à jour pilotées, telles que définies dans la Convention de Service.

Tableau listant les Produits Logiciels Visiativ avec mise à jour pilotée.

Produit Logiciel	Mise à jour pilotée
ENGAGEMENT COLLABORATEURS	OUI
Visiativ Drive	OUI
Visiativ Employee Portal	OUI
GESTION DES ACTIFS IMMOBILIERS	OUI
Visiativ Real Estate Suite (ex iWMS)	OUI
GESTION DU CYCLE DE VIE PRODUIT	OUI
Visiativ TechCenter	OUI
REGLEMENTATION, RISQUES ET CONFORMITE	OUI
Visiativ Process	OUI
Visiativ Quality Management	OUI
Visiativ Quality Process	OUI
SERVICE CLIENT	OUI
Visiativ Customer Relationship Chatbot	OUI
Visiativ HR Chatbot	OUI
Visiativ Customer Service Portal	OUI
Visiativ Field Service Management	OUI
Visiativ Spare Part Catalog	OUI
VENTES ET MARKETING	OUI
Visiativ B2B e-Commerce	OUI
Visiativ Mobile Sales	OUI pour clients dédiés
Visiativ Sales Force Automation	OUI pour clients dédiés

Annexe 2 – Convention de Services : Tableau des spécificités par produit logiciel / Solutions applicatives Visiativ

L'ensemble des dispositions générales décrites dans la Convention de Services s'appliquent par défaut à l'ensemble des Produits Logiciels Visiativ.

Néanmoins, compte tenu de la spécificité de certains Produits Logiciels Visiativ, des dispositions particulières sont propres à certains Produits Logiciels Visiativ. Elles sont décrites dans le tableau ci-après en un seul et même document pour en faciliter la lecture. Ces conditions particulières prévalent et s'appliquent en lieu et place des dispositions de la Convention de services préalablement décrites.

Produit Logiciel	Conditions particulières
ENGAGEMENT COLLABORATEURS	
Visiativ Document Viewer	Interruption de moins d'une heure tous les dimanches entre 0h et 6h (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST)
Visiativ Employee Documents	Interruption de moins d'une heure tous les dimanches entre 0h et 6h (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST)
REGLEMENTATION, RISQUES ET CONFORMITE	
Visiativ Document Viewer	Interruption de moins d'une heure tous les dimanches entre 0h et 6h (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST)
Visiativ Quality Documents	Interruption de moins d'une heure tous les dimanches entre 0h et 6h (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST)
Visiativ Cyber WAF	Renvoi Offre Cyber WAF
SERVICE CLIENT	
Visiativ Spare Part Catalog	Interruption de moins d'une heure tous les dimanches entre 0h et 6h (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST)
Visiativ Accountant Documents	Interruption de moins d'une heure tous les dimanches entre 0h et 6h (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST)
Visiativ Customer Documents	Interruption de moins d'une heure tous les dimanches entre 0h et 6h (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST)
Visiativ Document Viewer	Interruption de moins d'une heure tous les dimanches entre 0h et 6h (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST)
Visiativ Enterprise Documents	Interruption de moins d'une heure tous les dimanches entre 0h et 6h (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST)
Visiativ Insurance and Accountant Documents	Interruption de moins d'une heure tous les dimanches entre 0h et 6h (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST)
VENTES ET MARKETING	
Visiativ B2B e-Commerce	Interruption de moins d'une heure tous les dimanches entre 0h et 6h (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST)
Visiativ Mobile Sales	Interruption de moins d'une heure tous les dimanches entre 0h et 6h (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST)

ANNEXE 3 – Logiciels Tiers

Les Logiciels Tiers sont précisés ci-après par Solution

Produit Logiciel	Logiciel Tiers
PILOTAGE DES TRANSFORMATIONS	OUI
Visiativ Transformation Diagnostic	AirSaaS
GESTION DES ACTIFS IMMOBILIERS	OUI
Visiativ Real Estate Suite (ex iWMS)	K2 GEOSPATIAL
REGLEMENTATION RISQUE ET CONFORMITE	OUI
Visiativ Risk & Insurance Management	K2 GEOSPATIAL